
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según Acuerdo Secretarial
15018, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 De Noviembre de 1976

DEPARTAMENTO DE PROCESOS DE INTERCAMBIO COMERCIAL MAESTRÍA EN MERCADOTECNIA GLOBAL



“PROYECTO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DESDE LA
PERCEPCIÓN DEL ALUMNO.”

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN MERCADOTECNIA GLOBAL

PRESENTA

Ernesto Ortiz Radillo

ASESOR: Mtro. Ignacio F. Moreno Muñoz

GUADALAJARA, JALISCO; ABRIL 2008.

Resumen

En este documento se presenta el "Proyecto para el diseño e implementación de un sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno diseñado para el Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco (IDEFT).

Este proyecto contribuye al establecimiento de mecanismos de mejora continua, que favorezcan las condiciones para alcanzar la plena satisfacción del alumno y apoyará al proceso de cambio cultural en la institución en materia de calidad en el servicio.

El contenido de este trabajo muestra la etapa de análisis y valoración de algunos problemas recurrentes y de alto impacto para el instituto; la definición, diseño y pilotaje de la implementación del sistema propuesto; así como su proceso de construcción a partir de los conocimientos y herramientas adquiridos durante el estudio de la Maestría en Mercadotecnia Global.

Índice

Introducción	5
CAPITULO I	7
Planteamiento del caso y área de mejora	7
1.1 Antecedentes y contexto	7
1.2 Área de mejora.....	8
1.3 Objetivo	10
1.4 Metodología.....	11
CAPITULO II	16
Situación actual del instituto	16
2.1 Definición de la problemática que se abordará.	16
2.2. Resultados sobre el servicio actual que presta el instituto.	20
2.2.1 Investigación de mercados.....	20
2.2.2. Perfil del Usuario del Instituto: Comportamiento del cliente	23
2.2.3. Calidad del servicio	30
CAPÍTULO III	35
Percepción de los alumnos del servicio integral.....	35
3.1 SERVQUAL y sus aplicaciones.....	35
3.2 Adecuación del SERVQUAL	39
3.3 Recuperación del proceso en la aplicación de los instrumentos.	41
3.4 Evaluación de la prueba piloto	43
3.5 Conclusiones de esta etapa	49
CAPITULO IV	51

Propuesta para la implementación del sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno.....	51
4.1 Ajuste de los instrumentos del SERVQUAL derivado de la prueba piloto	51
4.2 Proceso de implementación	51
Conclusiones.....	58
Bibliografía.....	61
Anexos.	62

.....

Introducción

Las instituciones de educación y de capacitación, en la actualidad al igual que cualquier empresa de manufactura, de comercio o de servicios, se han convencido de la necesidad de establecer mecanismos que les permitan responder de manera pertinente a las necesidades que el sector laboral demanda, no únicamente en el afán de ser competitivos, sino porque se ha tomado plena conciencia de que solamente con procesos de capacitación efectivos se podrá lograr que una persona, una organización o un país pueda elevar su nivel de vida.

Si bien es cierto que esto implica un cambio cultural de esas instituciones, también es cierto que un largo camino inicia con un primer paso, es por eso que este trabajo pretende contribuir, a este cambio cultural, consciente de que existirán otras muchas formas de abordar la problemática actual del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco, pero también es cierto que no hay nada peor que no intentar hacer las cosas.

Por otra parte, este trabajo fue definido por una visión muy clara de lo que se pretende lograr apoyado por la experiencia que tengo en el instituto y en el sector industrial, pero sobre todo por el aprendizaje obtenido a través de las materias de la maestría de mercadotecnia global, maestría que me permitió obtener muchos nuevos conocimientos, pero también dar nombre y conocer su origen a otros muchos que la experiencia me había proporcionado.

La forma como se integró esta propuesta está plasmada en cuatro capítulos, a través de los cuales pretendo, de una manera muy sencilla presentar la lógica que habrá que seguir en esta implementación.

El capítulo uno hace referencia a los antecedentes, contexto e información general del instituto, elementos que determinaron la intención de establecer un proceso de mejora continua en la institución.

En el capítulo dos se presentan algunas metodologías aplicadas en el instituto que dieron solidez a la decisión de diseñar e implementar un sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno.

En el capítulo tres se presenta el soporte teórico que complementa la decisión tomada, así como el proceso que se siguió para adecuar la herramienta SERVQUAL a las condiciones del instituto y el proceso propio del pilotaje del sistema al que se ha hecho referencia.

Finalmente, después de realizar la prueba piloto, en el capítulo cuatro se describen los instrumentos y la propuesta de implementación del sistema de evaluación del servicio integral, como primer paso para contribuir al desarrollo de una cultura de mejora continua dentro del instituto.

Espero que este esfuerzo aunque modesto, contribuya a lograr el objetivo anteriormente mencionado, y sea el reflejo de un profundo compromiso y agradecimiento tanto al Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco, como al Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente, por ser las instituciones que contribuyeron a proporcionar las condiciones y aprendizajes necesarios para realizar este trabajo.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL CASO Y ÁREA DE MEJORA

En este capítulo se presenta los antecedentes y contexto del instituto que determinaron la necesidad de establecer un sistema que permita mejorar la calidad en el servicio, la definición del objetivo del presente proyecto y la metodología que permitirá validar la propuesta del diseño e implementación del sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno.

1.1 Antecedentes y contexto

Todas las empresas en su evolución requieren de procesos de adaptabilidad que les permitan responder a los nuevos requerimientos y circunstancias de su entorno, así como de su propio proceso de crecimiento, es por esta razón que el desarrollo de un proceso de mejora resulta altamente necesario para una institución que busca en un principio ser una de las mejores opciones en materia de capacitación en el Estado de Jalisco, al ofrecer servicios que el usuario requiere para satisfacer sus necesidades de actualización y de adquisición de nuevas competencias laborales.

El Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco (IDEFT), es una Institución del Gobierno del Estado y del Gobierno Federal, en donde el servicio medular es la capacitación, con una oferta de mas de 134 cursos de carácter regular y una gama muy amplia de cursos diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente que lo solicita.

El IDEFT forma parte de una red nacional de organismos públicos descentralizados, presentes en 25 estados y que en la pirámide educativa, se encuentra en la base, ya que cualquier persona podrá ser susceptible a ser capacitada siempre y cuando sepa leer y escribir como requisito mínimo necesario entre muchos otros, a diferencia de otros organismos como el COBAEJ, CECYTEJ Y CONALEP, que requieren educación básica (Secundaria) para ingresar a ellos o las Universidades Tecnológicas e Institutos Superiores donde se requiere el nivel de educación media superior (Bachillerato).

Actualmente se cuenta con 12 centros de operación en el estado, integrados por 7 planteles o unidades de capacitación y 5 unidades de acción móvil que son "cuasi" planteles ya que no se cuenta con instalaciones propias. Por lo que en estos casos se solicita el apoyo de autoridades municipales para contar con un espacio físico que haga las veces de plantel o centro de capacitación.

1.2 Área de mejora

El IDEFT tiene 9 años aproximadamente de haber sido creado, y a lo largo de este tiempo ha implementado algunos instrumentos que han pretendido evaluar el desempeño del instructor, el contenido del curso, el medio por el cual se enteraron del instituto, así como el impacto de la capacitación, pero ninguno diseñado para evaluar el servicio integral.

En dichos instrumentos de evaluación establecidos hasta el momento se han dejando de lado un conjunto de procesos o actividades igualmente importantes a evaluar para conocer su desempeño y en caso necesario mejorarlos.

Por otra parte han existido evidencias de inconformidades, que si bien no están documentadas por falta de un sistema que permita registrarlas y archivarlas, se tiene pleno conocimiento de ellas, ya que así se lo han manifestado los alumnos a instructores, y al personal administrativo y/o directivo, de manera verbal, y en algunas ocasiones vía correo electrónico. Estas inconformidades se relacionan con diferentes etapas del proceso de capacitación, tanto desde el inicio del proceso al solicitar información, durante el proceso de capacitación como al terminar éste.

Las quejas anteriormente mencionadas, están relacionadas con una mala atención del personal administrativo, una falta de orientación e información respecto a lo que es el instituto, desconocimiento de las normas, reglamentos, derechos y obligaciones que tanto los alumnos como personal e instructores del instituto tienen que cumplir, así como falta de información de los servicios que ofrece el instituto y demás información importante tanto para el alumno como para la institución.

También algunas de estas quejas, están relacionadas con el desempeño del instructor, problemas o carencias de equipo o herramienta y algunas otras que han reflejado un servicio que aparentemente no está a la altura de las expectativas de los alumnos y que en muchos de los casos, por testimonios que tampoco se encuentran documentados, han sido razón suficiente para que muchos candidatos decidan no inscribirse y alumnos decidan desertar.

Por otra parte, si este es percibido como bueno podemos considerar que no existen mejores vinculadores o promotores de los servicios que brinda el IDEFT que los mismos alumnos, pero si el servicio es deficiente o no acorde con las expectativas o percepciones del alumno, en ese momento, éste se convierte en el principal portavoz negativo de estos servicios.

De igual manera, al ser una más de las opciones existentes en el mercado como institución en materia de capacitación, llama la atención el hecho de que un factor de desventaja para el IDEFT se deba a la falta de un sistema de información que le permita asegurar el cumplimiento de los objetivos que una institución de capacitación del sector público tiene.

Por lo que el propósito de este trabajo es diseñar y pilotear un sistema que contribuya a la solución de esta situación.

1.3 Objetivo

El objetivo de este proyecto que se desarrollará en varias etapas, es el diseño e implementación del sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno, que ofrece el Instituto, sistema orientado al establecimiento de mecanismos de mejora continua que favorezcan las condiciones para alcanzar la plena satisfacción del alumno, y que contribuya al proceso de cambio cultural en la institución, en materia de calidad en el servicio.¹

En este documento se abordará exclusivamente la primera etapa, que comprende la validación del proceso de obtención e interpretación de la brecha entre la percepción que tienen los directores de las expectativas de los alumnos y lo que se comunica a los alumnos acerca de los servicios ofrecidos, contra la percepción del alumno del servicio, así como la presentación de la propuesta de la segunda etapa.

¹Para efectos de este proyecto, el servicio integral se compone por todos los procesos en los que interactúa el alumno en la institución, y que son generados a través de las áreas de vinculación, administración y académica.

Las actividades que se realizarán para la validación del proceso a través de la fase del pilotaje, consisten en poner en operación los instrumentos y los procesos que formarán parte del sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno, en la Unidad Tlaquepaque, con una muestra de los alumnos que iniciarán, y los que estén próximos a terminar sus cursos durante el mes de octubre de 2007.

Los resultados esperados consistirán en conocer si los instrumentos presentan alguna dificultad en su aplicación y si los procesos de aplicación, de recopilación de los instrumentos y de integración de bloques de información y su envío a las áreas de vinculación, administración y académica, presentan alguna problemática en su operación.

Convirtiéndose estos resultados en los insumos de la segunda etapa, que consistirá en analizarlos con la finalidad de realizar los ajustes necesarios tanto en los instrumentos como en los procesos que integrarán el sistema, para que de esta manera se cuente con las condiciones necesarias para iniciar su implementación en todos los planteles de capacitación con que cuenta el instituto en el estado de Jalisco, llevándolo a un proceso de mejora continua de la calidad en el servicio.

1.4 Metodología

1era. Fase.- Validación del proyecto

Será necesario dar a conocer al personal de nivel directivo, a través de una presentación, los objetivos y justificaciones del proyecto, en el afán de involucrar, afinar o ajustar los puntos y alcances del proyecto.

El personal responsable de esta fase es el Director de Vinculación, quien encabeza este proyecto y lo presentará a la Dirección General, Directores de Área y de Plantel.

Posteriormente será necesario realizar la misma presentación, al personal de jefatura de las áreas: académica, administrativa y de vinculación de la Unidad Tlaquepaque (en la que se realizará el pilotaje del proyecto), ya que como es el personal que realiza la operación de todos los procesos y es uno de los primeros contactos que tiene el candidato con el instituto, su opinión es de suma importancia.

Los objetivos específicos esperados de esta parte deberán de ser:

1. Conocimiento pleno del proyecto, de los objetivos y de los beneficios institucionales, al obtener información que oriente a todas las áreas del instituto en un proceso de mejora continua.
2. Validar o proponer las etapas del proceso más convenientes para la aplicación de los instrumentos de evaluación.
3. Compromiso en el proceso de implementación y operación. A partir de la presentación y explicación del proyecto, lograr la participación, compromiso y apoyo para la implementación en la prueba piloto, análisis y seguimiento de los resultados y determinación de los ajustes necesarios.

Dado que es necesario determinar en todo proceso los tiempos que se requieren, considero que de acuerdo a la dinámica del instituto, el tiempo necesario para realizar estas actividades será de 10 días.

2da Fase.- Diseño de instrumentos y procesos

En esta segunda fase, para iniciar con el diseño de instrumentos y los procesos que integrarán el “sistema de evaluación”, es necesario determinar las necesidades de información que requieren las áreas de vinculación, académica y administrativa, para evaluar su desempeño, se definirá el proceso de generación de reportes y su análisis que será la información base para el diseño de las estrategias de mejora.

En relación al diseño del instrumento de evaluación se hará uso del Modelo SERVQUAL aplicando únicamente la brecha 5, que mide la diferencia entre las expectativas y las percepciones que los clientes (alumnos) tienen respecto a un servicio determinado, se consideró esta brecha debido a que es la que mas representa el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente.

El instrumento de evaluación del Modelo SERVQUAL, consta de 22 reactivos representativos de las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía, los cuales se ajustarán en su redacción para enfocarlas a las necesidades de información de las áreas de vinculación, administración y académica.

El tiempo estimado para esta actividad es de 10 días.

Se elaborará una propuesta del proceso de pilotaje que consistirá en la aplicación de los instrumentos de evaluación, la recopilación de los instrumentos, la integración de bloques de información por área y su envío a las áreas involucradas. Estos procesos serán explicados a detalle una vez que se haya cumplido el proceso de pilotaje y se hayan ajustado los instrumentos y procesos en función de las dificultades y observaciones resultantes de este proceso.

El tiempo estimado para esta actividad es de 8 días.

El personal responsable de esta fase es el Director de Vinculación, por lo que se sugiere realizar una reunión en la que se presentará el instrumento de evaluación a los directores de área y de plantel, así como a las jefaturas de departamento de la Unidad Tlaquepaque.

De igual manera, en esta misma reunión se presentará la propuesta del proceso de pilotaje y se confirmarán las etapas del proceso en las que se aplicarán cada uno de los instrumentos de evaluación.

El tiempo estimado para esta actividad es de 5 días.

3era Fase.- Implementación y puesta a prueba (pilotaje)

Se definirán los grupos que servirán de base para esta tercera fase, en los que se aplicarán los instrumentos, definiéndose también las fechas de aplicación, para lo que se considerarán aquellos cursos de reciente inicio , así como aquéllos próximos a terminar.

El tiempo estimado para esta actividad es de 3 días.

Se llevará a cabo un proceso de capacitación vivencial para la correcta aplicación de los instrumentos de evaluación, así como del proceso que seguirán estos hasta el envío de bloques de información a las áreas involucradas.

El tiempo estimado para esta actividad es de 1 día.

Aplicación de los instrumentos de evaluación para alumnos en las fechas y los grupos acordados.

El tiempo estimado para esta actividad es de 6 días.

Recopilación de los instrumentos

El tiempo estimado para esta actividad es de 1 día.

Aplicación de los instrumentos para directivos.

El tiempo estimado para esta actividad es de 2 días.

Concentrado de información estadística, graficado de datos, integración de bloques de información.

El tiempo estimado para esta actividad es de 6 días.

Generación de un informe que recupere la experiencia en el manejo del instrumento, y de la operación de los procesos llevados a cabo durante esta fase.

El tiempo estimado para esta actividad es de 2 días.

CAPITULO II

SITUACIÓN ACTUAL DEL INSTITUTO

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación de algunas metodologías, que con un enfoque exploratorio, orientaron y confirmaron la necesidad de desarrollar un sistema que retroalimente sistemáticamente a las direcciones de vinculación, administración y académica para contribuir al desarrollo de una cultura de mejora continua de la calidad en el servicio.

2.1 Definición de la problemática que se abordará.

“Lo único permanente en esta vida es el cambio”

Máxima que en muchas de las ocasiones rige conscientemente los destinos de las instituciones, y que en este caso en particular ha fortalecido la necesidad de buscar mejores formas para dirigir las operaciones de este instituto, orientó el planteamiento de un primer cuestionamiento para delimitar la problemática que se abordará en este proyecto.

¿Que situaciones problemáticas enfrenta de manera recurrente el instituto y que a través del aprendizaje recibido en la maestría puedan ser solucionadas o en su defecto, reducidas para que el impacto de estos problemas en el instituto sea menos crítico?

A partir de este planteamiento me di a la tarea de identificar los requerimientos de información que el gobierno del estado considera convenientes para tomar decisiones, luego identifiqué los problemas recurrentes que he observado a lo largo de 6 años de experiencia en la operación diaria del instituto y que están relacionados

con la falta de información y finalmente, apoyado en los aprendizajes obtenidos en la Maestría en Mercadotecnia Global a través de las materias como investigación de mercados y análisis del comportamiento del consumidor, entre otras, se generó una lista de situaciones problemáticas cuya solución permitirá contar con información para una mejor toma de decisiones.

A continuación se mencionan algunas de ellas:

1. Desconocimiento de la demanda en materia de capacitación del Estado de Jalisco.
2. Desconocimiento de las necesidades de capacitación por sector industrial.
3. Desconocimiento de la posición relativa del instituto con respecto a la competencia, o de instituciones que ofrecen servicios similares. (Servicios sustitutos)
4. Desconocimiento del impacto del servicio ofrecido por el instituto en la sociedad.
5. Desconocimiento del grado de satisfacción del alumno por el servicio prestado.

Al contar con esta lista de situaciones y apoyado en la experiencia y percepción de lo que podría ser mas importante para el instituto, se procedió a valorar su impacto en la institución, la factibilidad de solución a corto y median plazo, así como su nivel de complejidad, por lo que contando con estas apreciaciones se procedió a involucrar en este proceso a las distintas áreas de la institución, como son las Direcciones Académica, de Planeación, Administrativa y Dirección General, y la Dirección de Vinculación.

En esta parte del proceso se les presentó el objetivo de la reunión que consistió en la definición de un proyecto a realizar como parte de las propuestas de mejora que las direcciones de área estamos comprometidas a realizar permanentemente. Este objetivo se alcanzaría a partir de la información que hasta ese momento había generado, la cual incluía hechos, vivencias de ellos mismos y argumentos propuestos por un servidor que se utilizaron de insumos para alcanzar el objetivo establecido. Llevándose a cabo el siguiente proceso:

1. Presentación de las situaciones anteriormente mencionadas.
2. Importancia en la operación del instituto.
3. Requerimientos para dar solución a cada una de las problemáticas.
4. Recursos necesarios para abordar cada una de las situaciones.
5. Así como impacto y beneficios a corto y mediano plazo generados por la solución de cada una de las situaciones planteadas.

Después de sensibilizar a los directores de área y al director general, se les expuso la siguiente propuesta: Realizar una investigación que permitiera conocer la percepción que tiene el alumno del servicio integral que presta el instituto.

Algunos de los argumentos a favor de esta propuesta, fueron:

- a) El valor y la importancia que tiene la plena satisfacción del consumidor.
- b) La función estratégica que tiene el servicio al cliente en la actualidad.
- c) La diferenciación que se lograría al brindar un servicio que responda, y de ser posible rebase las expectativas del cliente.
- d) Introducir al instituto a un proceso de mejora continua.
- e) Tener el potencial de que a través de un buen servicio podamos incrementar la matrícula, los ingresos y la eficiencia terminal.

- f) Tener la posibilidad de convertirnos en la mejor opción en materia de capacitación en el Estado de Jalisco.
- g) La viabilidad derivada de que el servicio es un factor interno y por lo tanto controlable.

Después de escuchar estos planteamientos y argumentos, se aceptó, quedando como responsable de este proyecto la Dirección de Vinculación.

Al contar con esta decisión, se decidió analizar los posibles caminos para abordar esta propuesta lo que generó una serie de consideraciones para abordarla, y que a continuación se mencionan algunas:

- Realizar un estudio específico de la opinión de los alumnos egresados, necesitando definir periodos, regiones, especialidades, cursos, instrumentos a utilizar, disponibilidad de recursos entre otros.
- Realizar un estudio específico de los alumnos que forman parte de la matrícula actual, necesitando de igual manera definir especialidades cursos, periodos, regiones, instrumentos a utilizar, disponibilidad de recursos, entre otros.

En este punto, el proceso de análisis presentó una alternativa: la conveniencia de desarrollar una investigación con sus alcances, beneficios y limitaciones o la conveniencia de desarrollar un sistema, que de manera permanente alimentará al instituto con información veraz y oportuna, a través de las distintas áreas y de esta manera contribuir en el proceso de mejora continua institucional.

Esta reflexión y posterior análisis de los beneficios y resultados es la que determinó desarrollar la propuesta final orientada al diseño e implementación del “Sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno”

Otro argumento que fortaleció esta decisión estriba en la conveniencia de partir de la percepción del alumno actual, ya que se tiene identificado que el mejor medio de difusión del instituto, es el de boca en boca, ya que el instituto actualmente no ha llegado a tener una fuerte presencia en el mercado, por razones que en este momento y para los objetivos del presente trabajo no son importantes.

Al tener mayor claridad del producto a obtener, se presentó ya ajustado y modelado ante las distintas direcciones del instituto siendo aceptado como proyecto a realizar.

La fase de pilotaje se realizará a través de los recursos con los que actualmente cuenta el instituto, valorando la necesidad de considerar recursos adicionales, al término de ésta.

2.2. Resultados sobre el servicio actual que presta el instituto.

A continuación se presentan algunos resultados de diferentes estudios que aportan información a la situación del servicio que presta el instituto.²

2.2.1 Investigación de mercados

Se realizó una investigación de mercados para acercar al conocimiento de los requerimientos y las necesidades de las empresas y por ende de los alumnos del IDEFT.

² Trabajos realizados a lo largo del estudio de la Maestría en Mercadotecnia Global, los cuales están relacionados con el presente proyecto. Cabe hacer la aclaración que en el momento en que se llevaron a cabo estos trabajos, dentro de las materias que señalo, no se realizaron con la visión de que formaran parte de este trabajo final, pero, dado que considero que forman parte de la estructura que valida este proyecto, se hace la referencia de los que se hizo y los resultados obtenidos como antecedente del presente proyecto

Procedimiento de investigación exploratoria y entrevistas profundas.

Una de las técnicas utilizadas fue la investigación exploratoria de un sector industrial, que se llevó a cabo a través de entrevistas profundas, en las que se diseñó un instrumento, que como guía, permitió obtener información relacionada con las características que debería de tener el curso en cuanto a duración, horarios, contenidos, costo, practicidad, que como insumos serían utilizados para el diseño de algunos productos que se le ofrecería a ese sector.

La metodología consistió en lo siguiente:

1. Se definió el objetivo de la investigación exploratoria, el cual consistió en términos generales, en obtener información de los requerimientos que en materia de capacitación tenía el sector industrial analizado, las características de los cursos que mas valoraba este sector, y los mecanismos que utilizan para realizar sus procesos de capacitación.
2. Se diseñó un instrumento o guía de preguntas, cuya finalidad era abordar algunos temas que permitirían obtener la información objetivo.
3. Se determinaron los candidatos para ser entrevistados a partir de la propuesta del presidente y director general de la cámara industrial de este sector bajo los siguientes criterios: las empresas deberían ser representativas del sector en cuanto a su tamaño, por lo que se buscó realizar las entrevistas en empresas grandes, medianas y pequeñas; las personas elegidas deberían ser de nivel directivo o propietarios así como de mandos intermedios o jefes de área.
4. Se realizaron las entrevistas que fueron grabadas en audio, para posteriormente ser analizadas y obtener la información objetivo. Cabe hacer mención que esta metodología permitió obtener información valiosa que no

estaba contemplada originalmente en los temas de la guía de entrevista, enriqueciendo la información objetivo.

5. Se analizó la información y a continuación se presentan los resultados obtenidos:

Tipo de empresa	Requerimientos	Características	Medios
Grande	Cursos para operadores, supervisores, jefes de área, mantenimiento y gerentes. Cursos de actualización de la tecnología utilizada, de nuevos materiales	Cortos, prácticos, en sus horarios disponibles, actualizados, en sus propias instalaciones, bajo precio	Departamento de capacitación propio, universidades privadas, proveedores, especialistas
Mediana	Cursos para operadores, supervisores, jefes de área y mantenimiento. Cursos de actualización de la tecnología utilizada, de nuevos materiales	Cortos, prácticos, en sus horarios disponibles, actualizados, en sus propias instalaciones, bajo precio	Universidades, proveedores, especialistas
Pequeña	Cursos para operadores, supervisores y dueño. Cursos de actualización de la tecnología utilizada, de nuevos materiales	Cortos, prácticos, en sus horarios disponibles, actualizados, en sus propias instalaciones, bajo precio	Proveedores, especialistas e instituciones públicas

Como se puede observar en el cuadro anterior, las grandes empresas cuentan con su propio departamento de capacitación, condición que no se presenta en las medianas y pequeñas empresas en las que se aplicó la técnica de investigación exploratoria.

Por otra parte, si bien los tres tipos de empresas presentan requerimientos similares en materia de capacitación, la demanda específica de capacitación dirigida al nivel operativo de las grandes empresas, no es solicitada a proveedores externos ya que como se mencionó en el párrafo anterior, la atienden internamente a diferencia de las medianas y pequeñas que al no contar con esta condición se ven en la necesidad de solicitar servicios a proveedores de servicios de capacitación.

Esta información contrastada con las características de la oferta de servicios que el instituto ofrece en el mercado, permite establecer que el segmento de mercado de este sector industrial, que podría ser sujeto a ser atendido por el Instituto son las empresas medianas y pequeñas.

2.2.2. Perfil del Usuario del Instituto: Comportamiento del cliente

Se aplicaron algunas herramientas como: Análisis del modelo de compra, Construcción de relatos y Memoria niveles, a través de las cuales se corroboró información obtenida en la Investigación de Mercados. La diferencia en los resultados está en los sujetos de investigación que fueron los alumnos, a diferencia de la anterior en donde fue a través de la visión de los responsables de las áreas de capacitación, de los responsables de las áreas de producción y de la alta dirección.

Esta visión complementó el conocimiento de las necesidades desde la óptica del que usa el conocimiento así como desde la óptica del que compra el servicio.

Procedimiento del Análisis del modelo de compra.

Con esta herramienta se buscó identificar cuales son las necesidades, condiciones o criterios que busca el alumno y que deberá de ofrecer el IDEFT, para

que el segmento de mercado analizado, tome la decisión de estudiar un curso de la especialidad de artesanías. También, esta herramienta puede servir para detectar áreas de oportunidad o utilizar para fortalecer la estrategia de publicidad.

1. Se diseñó la pregunta “¿De que dependió para que te decidieras a estudiar este curso?” para obtener las frases unitarias.
2. Se entrevistaron 32 alumnos de diferentes cursos o talleres
3. Se realizó la sumatoria de frases que integran códigos comunes.
4. Se analizó la información y se obtuvieron las variables representativas más comunes.
5. Se diseñó el diagrama.
6. Se analizaron los resultados (Variables clave, frecuencia y resortes de venta, para identificar áreas de oportunidad (mejora o creación de nuevos productos o servicios, orientación de procesos de publicidad, fortalecimiento de servicios, entre otros.



Procedimiento de la Construcción de relatos.

Desarrollo de un relato, obtenido a través de entrevistas grabadas, que sirva como insumo para obtener información que muestre un comportamiento y con esto conocer el proceso de compra del consumidor.

1. Se diseñaron una serie de preguntas a partir de la herramienta de las 7 O's, que permitieran explicar o expresar abiertamente al alumno, su proceso de compra y de esta manera conocer lo que tiene en la **“caja negra”** el consumidor.
2. Se entrevistaron 5 alumnos de diferentes cursos o talleres
3. Se grabó la entrevista que duró aprox. 15 minutos con cada uno de ellos.
4. Se desarrolló el relato a partir de la grabación, eliminando la información irrelevante.
5. Se analizó la información y se obtuvieron las variables clave.

6. Se diseñó el diagrama.
7. Se analizaron los resultados (Variables clave, frecuencia y resortes de venta, para identificar áreas de oportunidad (mejora o creación de nuevos productos o servicios)

7 O's

Objeto de Compra

Cursos o talleres de capacitación

Objetivo de Compra

Por necesidad de saber fabricar. Me gusta este oficio. Quiero ahorrar. Porque me gustan los retos de aprendizaje. Quiero que sea mi "modus vivendi". Quiero hacer trabajos personales. Facilidades que se otorgan de horario. Por los horarios. Por el equipo e instalaciones. Por la calidad de los maestros. Por la duración del programa de estudios. Por el contenido de los programas de estudio. Por las instalaciones, equipo y ambiente. Para superarme y actualizarme. Por necesidad de comunicación. Por barato.

Organización de Compra

Los Usuarios son los que investigan, buscan información y realizan todos los trámites de ingreso a los cursos de capacitación.

Ocasión de Compra

Los Usuarios determinan el momento de buscar un curso de capacitación en función de sus necesidades no encontrándose en esta investigación alguna relación entre su decisión y la temporada del año.

Operación de Compra

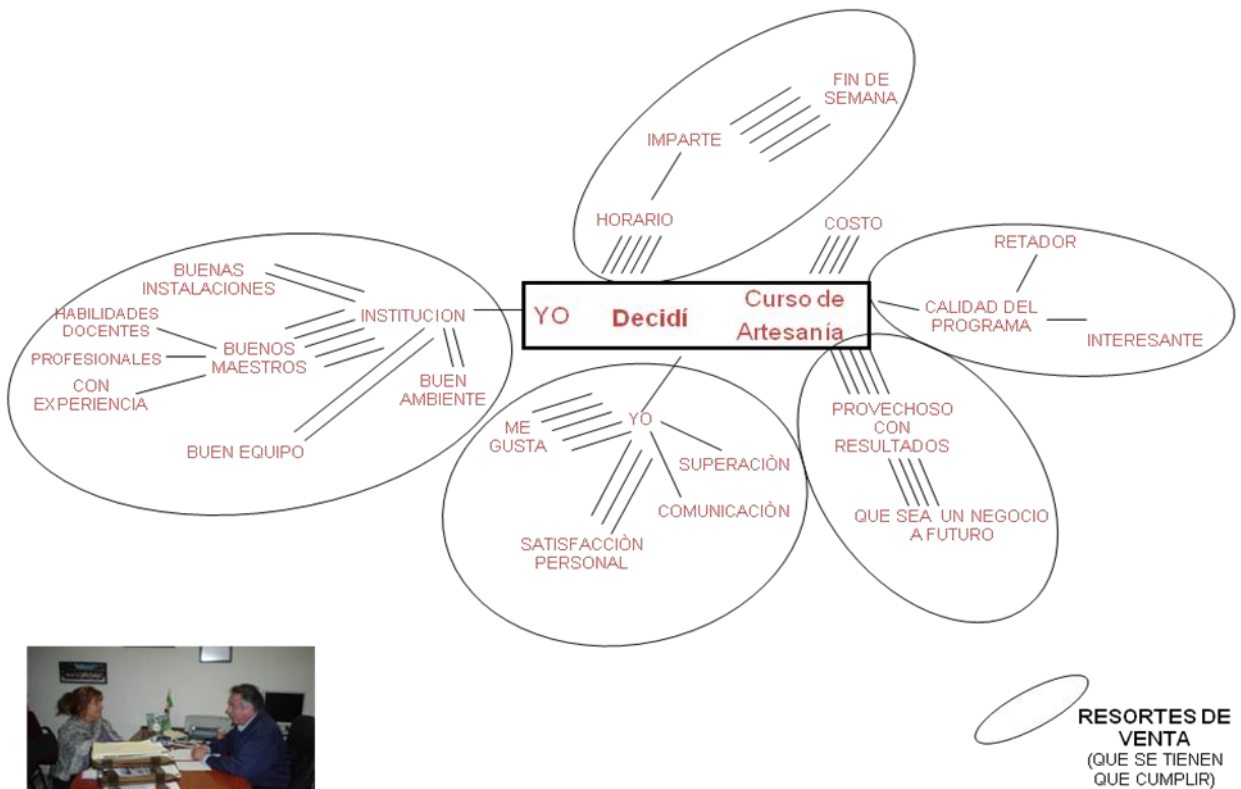
Básicamente se encontró que uno de los atractivos es lo barato de los cursos.

Outlets (Puntos de Venta)

Boca en boca, TV., Periódico, Publicidad impresa (Póster y Volantes), Radio.

Competencia entre marcas

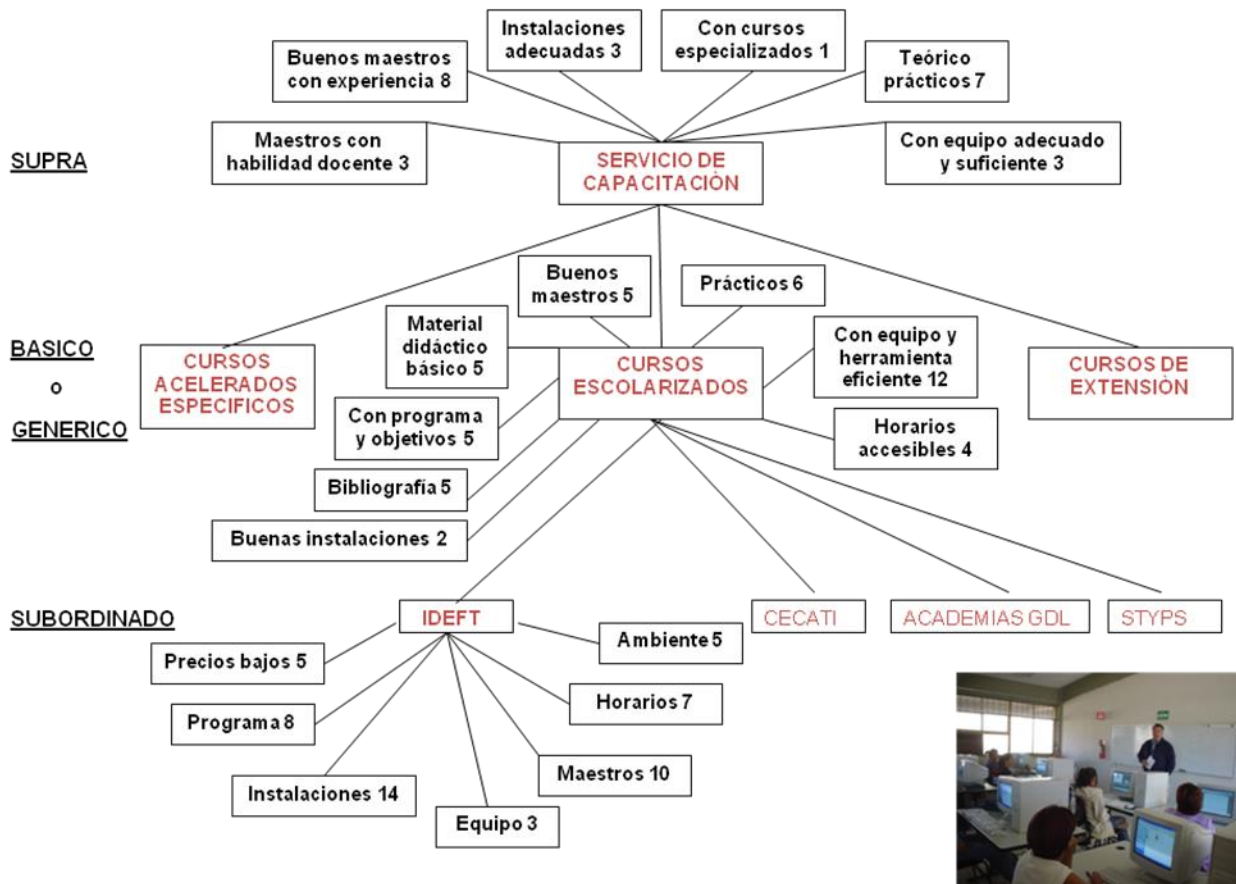
Básicamente se mencionaron como instituciones publicas el CECATI y el Cabañas y privadas D`Carlo y Pura computación.



Procedimiento de Memoria niveles.

A través de esta herramienta se identificaron las características que le son significativas a los clientes en los distintos niveles, para conocer el mundo construido del consumidor, y a su vez indica cómo está su memoria organizada, con respecto al servicio.

1. Se determinaron los tres niveles de memoria que son: Supra: Servicio de Capacitación, Básico: Tipo de cursos y Subordinado: Nombre de Instituciones de capacitación
2. Se diseñaron las preguntas para obtener los atributos de cada uno de los niveles siendo las siguientes:
3. “¿Qué características debe tener un servicio de capacitación?” “¿Cómo debe de ser un curso como el que estás tomando?” “¿Qué es lo que te gusta del IDEFT?”.
4. Se entrevistaron 32 alumnos de diferentes cursos o talleres
5. Se armó el mapa o red.
6. Se interpretaron los resultados, encontrándose algunos atributos que es necesario fortalecer, otros en los que debemos de apoyar la estrategia de publicidad y otros mas, que nunca debemos de descuidar, ya que es lo que el consumidor tiene en la mente.



La información anterior fortalece la necesidad de realizar un proceso de mejora continua en el servicio integral que brinda el Instituto, en el afán de satisfacer las expectativas y los requerimientos de los alumnos.

A partir de estos resultados se decidió aplicar una encuesta para comprobar la hipótesis de que el principal medio a través del cual los alumnos tienen conocimiento y obtienen la primera información del Instituto es de boca en boca. De igual manera se confirma el valor que tiene lograr la satisfacción de los alumnos del servicio que reciben, ya que como se ha planteado en el presente proyecto al lograr esto, se convertirán en los principales promotores del Instituto, y que como consecuencia de

esto podrá ser factor generador de incremento de matrícula y de la tasa de eficiencia terminal y la mejora de la imagen institucional.

Total de alumnos encuestados	165
Conocimiento del Instituto de boca en boca	65%
Conocimiento del Instituto a través de otros medios (Radio, TV, Volantes, Internet, etc.)	35%
“Resultado promedio de la encuesta realizada en 4 planteles”	

2.2.3. Calidad del servicio

Retomando la importancia y el valor de la calidad en el servicio, y la necesidad de contar con mecanismos que permitan su evaluación, se realizaron pruebas con el SERVQUAL encontrando la información y beneficios que proporciona el uso de este instrumento.

Metodologías de calidad

Reforzar el conocimiento que se tiene del valor e importancia de herramientas de calidad en los procesos de mejora continua de cualquier institución, es un mecanismo que toda institución que desee permanecer en el mercado, debe de realizar, por lo que en el afán de introducir al IDEFT en esta dinámica, se decidió iniciar con el análisis y mejora del servicio integral.

Por otra parte, en la revisión bibliográfica se encontró información que muestra tanto el valor de la calidad en el servicio, la importancia del conocimiento de la percepción del cliente, así como la necesidad del desarrollo de instrumentos,

procesos o sistemas que establezcan el vínculo y por ende, la generación de información entre el cliente y la empresa que detone una respuesta de mejora de la empresa hacia el cliente y que éste la perciba como tal.

Esta información valida y orienta el desarrollo de este proyecto, por lo que a continuación se cita ésta, mostrando algunos de los componentes mas importantes de este marco teórico.

Parece existir claridad que una cultura organizacional orientada al mercado es verdaderamente valorable cuando focaliza a la organización en:

1. Recopilar información acerca de las necesidades de su mercado objetivo y de las capacidades de sus competidores y
2. En usar esta información para crear en forma continua valores superiores para sus clientes (Slater and Narver, 1995).

En este sentido adquiere mucha mayor importancia el planteamiento hecho por Kholi y Jawordsky (1990), respecto a que los sistemas de una organización orientada al mercado deben concentrarse en la generación, diseminación y responsabilidad de la organización a la inteligencia de mercados. Es por esto que las instituciones deben de tomar algunas decisiones que le permitan dirigirse al desarrollo de esta cultura organizacional, siendo algunas de estas decisiones, las siguientes de carácter estratégico:

1. Darle la mas alta prioridad a la creación de utilidades y al sostenimiento de valores superiores para el cliente, prestándole atención a los intereses de otros directamente involucrados.

2. En proporcionar las normas de conducta que tengan en cuenta el desarrollo de la organización y su capacidad de respuesta al mercado (Salter y Narver, 1990).

El reto es entonces el de ser capaz de crear la cultura y climas organizacionales (estructura, procesos e incentivos para operacionalizar los valores) que maximicen el aprendizaje de la organización respecto a cómo crear este valor superior en los turbulentos y dinámicos mercados de hoy dado que la habilidad para aprender más rápido que los competidores podrá ser tal vez la única fuente de ventaja competitiva sostenible (Dickson, 1992).

“La gama de estrategias es inmensa y bastante difícil de generalizar, donde todas ellas parten de la realidad del mercado y buscan siempre la creación de valor agregado para los clientes actuales o futuros, por lo que de la gama de posibilidades estratégicas, mencionadas en el artículo de Páramo Morales (2001), donde menciona que, es posible precisar aquellas alternativas que van dirigidas ya sea a estimular la demanda primaria a través del incremento de usuarios, o del aumento de la tasa de compra, o ya sea a estimular la demanda selectiva mediante la conservación de los clientes actuales o la captación de nuevos clientes”³

En este sentido valdría la pena que las organizaciones orientadas al mercado concentraran buena parte de sus esfuerzos en establecer y conservar estrechas relaciones con sus clientes actuales a través del marketing de relaciones (Tjosvold y Wang, 1984), dado que mediante el establecimiento de este tipo de relaciones, no solo se logra conocer de cerca los niveles de satisfacción de los clientes sino que a

³ Páramo Morales, Dagoberto (2001). “Hacia la construcción de un modelo de cultura organizacional orientada al Mercado”. Revista Colombiana de Marketing, año 2, no.2 de junio. Página 18

través de ellos mismos siempre existirá la posibilidad de ampliar la cobertura de mercado.

Por otra parte algunos otros autores han desarrollado sistemas que han pretendido en esencia, alcanzar los mismos objetivos que el que actualmente se desarrolla para el Instituto de Formación para el Trabajo, y que a continuación cito como evidencia clara de los esfuerzos que instituciones como esta deben de realizar para mejorar la calidad en el servicio.

“El tubo de la satisfacción: un sistema de diagnosis para la mejora de los servicios sanitarios” Elías y Álvarez (1998).

En este artículo se menciona que “el proceso de fabricación (del servicio) queda a expensas del caminos difícilmente visibles y el cliente - usuario, se lleva en su cerebro el producto fabricado. Este hecho condiciona el control sobre el resultado final y dificulta el conocimiento de los errores existentes en el proceso de fabricación antes de ser utilizado por el cliente. Este mecanismo es universalmente conocido como el proceso de servucción en el que organización y cliente participan juntos en la fabricación del servicio.

En cualquier caso, Para una organización de servicios, el principio del éxito que busca, será conseguir las respuestas a las preguntas cruciales: Qué papel se auto-reserva el cliente o usuario en esta relación? Qué significa para el realmente la satisfacción?Cuál es el proceso de consolidación interno de la satisfacción?

Este artículo que intenta contestar a estas preguntas partiendo de las investigaciones realizadas por Parasuraman y Zeithaml (1993), gira en torno al concepto del tubo de la satisfacción, que es una idea que permite establecer una

vinculación entre la organización y el usuario y a la vez puede constituirse en un poderoso sistema de diagnóstico. Este modelo facilita a las organizaciones el reconocimiento de sus desviaciones y les permite reconducir sus planteamientos con el objetivo de dar permanentemente satisfacción”.⁴

En conclusión, coincidiendo con el punto de vista presentado en el artículo antes citado, la mejora en la prestación del servicio se ha convertido en la piedra angular de la supervivencia, por lo que la aplicación de la primera fase del sistema propuesto, plantea la metodología para la obtención de información clave del desempeño de las áreas que tienen relación directa con el alumno (vinculación, administración y área académica) que contribuirá a mejorar la satisfacción de los alumnos a través del proceso de mejora, que se activará al analizar la información obtenida y establecer propuestas de solución y con ello alcanzar entre algunos otros objetivos el incremento de matrícula, la reducción de deserción, una mejor imagen del instituto, entre otros.

Como dijo Peter Drucker (1993), “saber como funciona una máquina de escribir no le convierte a usted en un escritor. Ahora que el conocimiento está ocupando el lugar del capital como la fuerza motriz en todas las organizaciones del mundo, es demasiado fácil confundir los datos con el conocimiento y la tecnología de la información con la información”.⁵

4 Joan Elías y Jesús Álvarez. (1998).El tubo de la satisfacción: un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de Administración Sanitaria, volumen 11, no. 8 de octubre-diciembre. Páginas100,101

⁵ Peter F. Drucker, (1998). Post Capitalist Society, Oxford, Butterworth-Heinneman, 1993, p.1, citado en Jeremy Hope – Tony Hope, Competir en la tercera ola. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A. Página 81

CAPÍTULO III

PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS DEL SERVICIO INTEGRAL

En este capítulo se presenta la adecuación del instrumento SERVQUAL a partir de la fundamentación que establece el marco teórico y la valoración de las condiciones del instituto, así como la recuperación de este proceso y del correspondiente a la etapa de pilotaje del proyecto. Generándose algunas conclusiones que determinarán el diseño de la etapa siguiente.

3.1 SERVQUAL y sus aplicaciones

“Servqual es un instrumento resumido de escala múltiple con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio.”⁶

“Servqual suministra un esquema o armazón básico basado en un formato de representación de las expectativas o percepciones que incluye declaraciones para cada uno de los cinco criterios sobre la calidad del servicio”⁷ (dimensiones)

“Cuando se considere necesario este esquema se puede adaptar o complementar para añadirle las características específicas que respondan a las necesidades de investigación de una empresa.”⁸

A pesar de que el instrumento está formado por dos componentes fundamentales, que son las expectativas y las percepciones, “las expectativas es el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado:

⁶ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, (1993) Calidad total en la gestión de servicios, Ed. Díaz de Santos S.A., Madrid, página 205

⁷ Idem. Pág 205

⁸ Idem. Pág 205

- 1.- Por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados
- 2.- Porque suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas.
- 3.- Por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio. Por estos motivos se crea un nuevo instrumento llamado SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), basado únicamente en las percepciones, así la calidad del servicio será tanto mejor cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones.

Una extensión y mejora del modelo SERVQUAL la constituye el denominado Modelo de las deficiencias o de los GAPS, propuesto por Zeithaml y Berry (1988), en el que se trata de identificar las causas de un servicio deficiente; así se identifica la diferencia entre expectativas y percepciones del servicio recibido por los clientes a partir de 4 posibles diferencias o gaps:

- GAP 1: discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la dirección de la empresa tiene sobre dichas expectativas.
- GAP 2: discrepancia entre la percepción que los directivos tienen sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad del servicio
- GAP 3: discrepancia entre las especificaciones de calidad –diseño del servicio- y el servicio realmente ofrecido.
- GAP 4: discrepancia entre el servicio realmente ofrecido por la empresa y lo que se comunica a los clientes acerca de él.

El modelo ampliado de calidad del servicio adaptado de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) por López, M.C; Serrano, A.M; Sarabia, M (2002), comprende este esquema, observamos como la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras

discrepancias o una combinación de ellas. Luego la clave para cerrar el GAP 5, la diferencia entre las expectativas y percepciones de los consumidores, está en cerrar los restantes gaps del modelo.

El modelo de las deficiencias tiene su fortaleza frente a otros similares porque reúne todos los aspectos básicos de una manera sintética y fácil de comprender y aplicar (Mendoza, J.A. (2001)).”⁹

A pesar de los argumentos de las controversias citadas anteriormente, partiendo de la base que es un modelo que a lo largo de los años ha sido modificado, buscando satisfacer las necesidades de las empresas, y en este caso específico, dadas las características del perfil del alumno, la estandarización de los cursos a nivel nacional, la normatividad y políticas de operación del instituto, la determinación de evaluar de manera específica las tres áreas que directamente brindan el servicio al alumno (vinculación, administración y académica) y el no contar en la actualidad con ningún instrumento sistematizado que nos permita conocer la percepción del alumno, se decidió ajustar el modelo ampliado de calidad del servicio adaptado por López, M.C., Serrano, A.M., Sarabia, M (2002) a estas condiciones del instituto.

Es por esta razón que el sistema que se pretende establecer al terminar este pilotaje, consistirá en comparar la visión de lo que debe de ser con la percepción que tiene el alumno del servicio (brecha o discrepancia), donde de acuerdo al proceso propuesto, se deberán de analizar las causas de estas diferencias

⁹ Lozano Gutiérrez y Fuentes Martín (2003), *Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet*. 11.2 (6) Consultado el 6 de Octubre del 2007.

debiéndose también establecer propuestas de mejora, para que de manera permanente se busque la reducción o eliminación de estas diferencias.

Por otra parte a pesar de las limitaciones que tiene este modelo para su aplicación directa en el IDEFT, muestra también las áreas de oportunidad que se tendrán después de alcanzar los objetivos primarios del sistema propuesto.

Estas áreas de oportunidad se derivan del análisis de las variaciones encontradas en cada uno de los GAP de acuerdo a estudios realizados por Valarie, A. Zaithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1993), las cuales son generadas por los siguientes factores causales claves:

1. GAP1: Inexistencia de una cultura orientada a la investigación de marketing, inadecuada comunicación vertical ascendente, excesivos niveles jerárquicos de mando.
2. GAP2: Deficiencias en el compromiso que asume la dirección con la calidad del servicio, percepción de inviabilidad, errores en el establecimiento de las normas o estándares para la ejecución de las tareas y ausencia de objetivos.
3. GAP3: Ambigüedad de las funciones, conflictos funcionales, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre la tecnología y las funciones, sistemas inadecuados de operación y control, falta de control percibido, falta de sentido de trabajo en equipo.
4. GAP4: Deficiencias en la comunicación horizontal, y tendencias a prometer en exceso.

3.2 Adecuación del SERVQUAL

Como parte fundamental de este proyecto, como se menciona anteriormente, se adaptó el modelo SERVQUAL a las características del Instituto, previo análisis y valoración de las dimensiones que lo integran: tangibilidad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Luego de la revisión por parte de los Directores de área se consideró adecuado el uso de estas dimensiones para esta prueba piloto.

Para llevar a cabo esta adaptación se solicitó a todos los Directores de unidad y Directores de área, enviaran propuestas de reactivos o preguntas que consideraran convenientes a realizar a los alumnos para obtener información que estas direcciones consideran importante para conocer su desempeño en el instituto; solicitándoles a su vez que estas propuestas se hicieran con el apoyo de las jefaturas de sus áreas.

Se estableció un tiempo de una semana para enviar dichas propuestas las cuales servirían de orientación para la dirección de vinculación en la adaptación del SERVQUAL.

Se recibieron todos los reactivos y se clasificaron de acuerdo a las dimensiones que se utilizarían para este instrumento, teniendo estos reactivos clasificados, se procedió a analizar a detalle los reactivos originales buscando ajustarlos en conformidad a los reactivos enviados por los directivos del instituto. Cabe hacer mención que este proceso requirió de mas tiempo del considerado en el afán de integrar las ideas o necesidades de información presentados por el nivel directivo a las características propias del instrumento. Al tener el primer borrador del instrumento se pasó a revisión de los directivos, quienes después de algunas observaciones, aceptaron el documento.

En este punto es conveniente aclarar que se generaron dos instrumentos, ya que se determinó para este proyecto que las áreas críticas a través de las cuales se brinda y percibe el servicio por parte del alumno son las de vinculación, administración y académica, por lo que de acuerdo al proceso de ingreso del alumno, se integraron en el primer instrumento las áreas de vinculación y administrativa, ya que sus actividades tienen mayor relación con el alumno en su fase de inscripción e inicio del curso, mientras que el área académica tiene la relación con el alumno a partir del momento que inicia el curso hasta que este termina y se le entrega su diploma, por lo que se generó un segundo instrumento exclusivamente para esta área.

Al final, el diseño de los documentos antes citados, incluyó el de los instrumentos que los directivos deben de contestar, con la finalidad de obtener el parámetro que será utilizado para conocer la brecha entre lo que debe de ser y lo que está percibiendo el alumno. Ver anexo 1: F-SQ-VA Directivos y Anexo 2 : F-SQ-A Directivos.

De igual manera tomando como base análisis realizados de momentos de verdad, se determinaron algunos que se consideran críticos, por lo que se decidió la aplicación de estos instrumentos en las etapas del proceso donde se pudieran evaluar estos momentos con mayor precisión por la cercanía de la vivencia del proceso por parte del alumno.

La etapa asociada con la aplicación del F-SQ-VA Alumnos (ver Anexo 3) se ubica durante el primer mes de iniciado el curso, dado que en esta etapa el alumno cumplió con el proceso donde las áreas de vinculación y administrativa realizan las

actividades mas importantes relacionadas con la inscripción, pago, entrega de documentos, bienvenida, inducción al instituto, etc.

Y con lo que respecta a la segunda etapa, se determinó que aplicará a través de la aplicación del F-SQ-A Alumnos (Ver Anexo 4) cuando se lleve el 50% del desarrollo del curso, ya que el alumno tiene una visión muy clara del proceso de capacitación permitiéndole evaluar de manera más adecuada el servicio del área académica.

3.3 Recuperación del proceso en la aplicación de los instrumentos.

Debido a que se consideró importante tener la vivencia de este pilotaje, la aplicación del instrumento la realizó la misma dirección de vinculación.

De acuerdo al plan original se llevó a cabo el pilotaje en la unidad de Tlaquepaque llevándose a cabo en 8 grupos de los cuales 4 cumplían con la condición de ser de reciente inicio de entre uno y dos meses para la aplicación del F-SQ-VA y los otros 4 que cumplían con la condición de llevar mas del 50% de avance del curso para la aplicación del F-SQ-A, participando 65 alumnos en cada uno de los instrumentos.

Los grupos seleccionados correspondieron a las siguientes orientaciones: orfebrería, óleo aplicado, carpintería, joyería, pintura en cerámica, inglés y repostería.

La aplicación de los instrumentos se hizo contando con la presencia del jefe de vinculación y el personal de trabajo social del plantel, en el afán de aprovechar la oportunidad para que conocieran el proceso de aplicación y la problemática que podrían enfrentar al formalizar este proceso de evaluación en el instituto.

Proceso de aplicación del instrumento a los directivos.

Los pasos que se siguieron fueron los siguientes:

1. Se explicó a los directores de área de plantel la forma de llenar los instrumentos.
2. Se entregaron los instrumentos y se atendieron dudas y preguntas, tomando nota de ellas, para posteriormente ser analizadas con la finalidad de realizar los ajustes necesarios y convenientes a los instrumentos.
3. Al término del llenado de los instrumentos se agradeció su participación insistiendo en que los resultados ayudarán a mejorar la calidad en el servicio.
4. Se integraron todos los instrumentos y se llevaron a la dirección de vinculación.

Proceso de aplicación del instrumento a alumnos.

Los pasos que se siguieron fueron los siguientes:

1. Se explicó a cada grupo los objetivos generales del estudio, así como la forma de llenar los instrumentos.
2. Se entregaron los instrumentos permaneciendo todo el tiempo dentro del salón.
3. Se atendieron dudas y preguntas, tomando nota de ellas, para posteriormente ser analizadas con la finalidad de realizar los ajustes necesarios y convenientes a los instrumentos.
4. Al término del llenado de los instrumentos se agradeció su participación insistiendo en que los resultados ayudarán a mejorar el servicio prestado, como parte del proceso de mejora continua que el instituto lleva a cabo.
5. Este proceso se repitió en cada uno de los grupos seleccionados.

6. Se integraron todos los instrumentos y se llevaron a la dirección de vinculación.

Proceso de integración de información a la base de datos del SERVQUAL.

Los pasos que se siguieron fueron los siguientes:

1. Registro de información: Nombre de quien aplicó, fecha, plantel, número de grupos, nombre de los cursos, número de alumnos por grupo y tipo de instrumento utilizado.
2. Captura de información en la base de datos del SERVQUAL.
3. Generación de información estadística a partir de la información capturada.
4. Interpretación general de los resultados estadísticos obtenidos, como apoyo o soporte del análisis que realizará cada una de las áreas a las que se les entregarán estos resultados.

3.4 Evaluación de la prueba piloto

A continuación se menciona como parte de la evaluación de la prueba piloto, la principal dificultad que se presentó en su aplicación, y que consistió básicamente en la interpretación de los reactivos de cada instrumento.

En el resto de los procesos no se presentaron situaciones que obligaran a realizar ajuste alguno en lo que originalmente se había diseñado.

Adecuación del instrumento

Una de las principales situaciones que se tuvo que solucionar fue el tratar de integrar las propuestas de reactivos o preguntas que consideraron convenientes a realizar los directores, para obtener información que estas direcciones definieron como importante para conocer su desempeño, adaptándolas a la estructura original

del instrumento, ya que la diversidad de puntos de vista y opiniones sobre los caminos mas adecuados para realizar este tipo de estudios, generaron planteamientos, redacciones y enfoques tan diversos, que obligaron a una depuración y estructuración de reactivos, que en esa primer etapa resultaron los mas adecuados.

Otra situación que se presentó, consistió en evaluar las áreas de vinculación, administración y académica, de forma particular, lo que requirió seleccionar de la batería de propuestas de reactivos, aquellos asociados con éstas áreas, encontrándose con la necesidad de plantear las afirmaciones del instrumento de la manera mas clara y precisa, que permitiera obtener la información que se busca, pero dentro de un marco claro y definido para el alumno al elaborar este instrumento. Convirtiéndose este punto en uno de los más críticos, ya que del diseño del instrumento dependerá la claridad y calidad de la información que se pretende obtener y en consecuencia, el logro de los objetivos del proyecto original.

Por último, en esta fase de pilotaje no se está aplicando el componente de ponderación de las dimensiones, por las siguientes razones: dado el perfil del alumno en el que más del 48% no cuenta con el nivel de primaria, se considera complicado en esta etapa, la manera de ponderar las dimensiones, por otra parte, dada la flexibilidad en la metodología de aplicación del instrumento, se determinó que la ponderación la establecerá la dirección del instituto a través del cruce de información generada a partir del conocimiento del comportamiento de compra del consumidor, y la experiencia y lineamientos establecidos en los indicadores de desempeño

Proceso de aplicación a directivos

En este paso del pilotaje, al presentarse los instrumentos al personal directivo, se plantearon dudas y preguntas sobre la claridad e intención de los reactivos, por lo que se tomó nota de todas y cada una de las aportaciones u opiniones emitidas por ellos, para ser analizadas y evaluadas posteriormente y de esta manera, realizar los ajustes o modificaciones necesarias del instrumento.

Proceso de aplicación a alumnos

En este paso, se encontraron resultados muy interesantes y que a continuación se mencionan:

- Se corrobora la necesidad de contar con un sistema como el propuesto, ya que todos los alumnos expresaron comentarios muy favorables al explicarles la razón del estudio.
- Los alumnos mostraron una actitud participativa y deseosa de ser escuchada, pero sin dejar de mencionar que algunos pocos, manifestaron cierto nivel de escepticismo, como muestra del paradigma existente sobre procesos y personas de instituciones públicas. Confirmándose que solo a través del conocimiento que se tenga de las percepciones que tenga el alumno podremos de manera sistemática trabajar con un enfoque de mejora continua.
- Se observó la necesidad de ajustar algunos reactivos, básicamente en la redacción ya que algunos términos no les fueron claros a los alumnos, por lo que en consecuencia fue necesario atender dudas y preguntas. (Esta situación se presentó en todos los grupos encuestados).

- Se tomó el tiempo que se requirió para la aplicación de los instrumentos a los alumnos, desde el momento que se realiza la explicación hasta que los instrumentos son terminados, encontrándose que solo requiere por el momento de 15 minutos y que no implicó molestia o alteración en el desarrollo del curso.

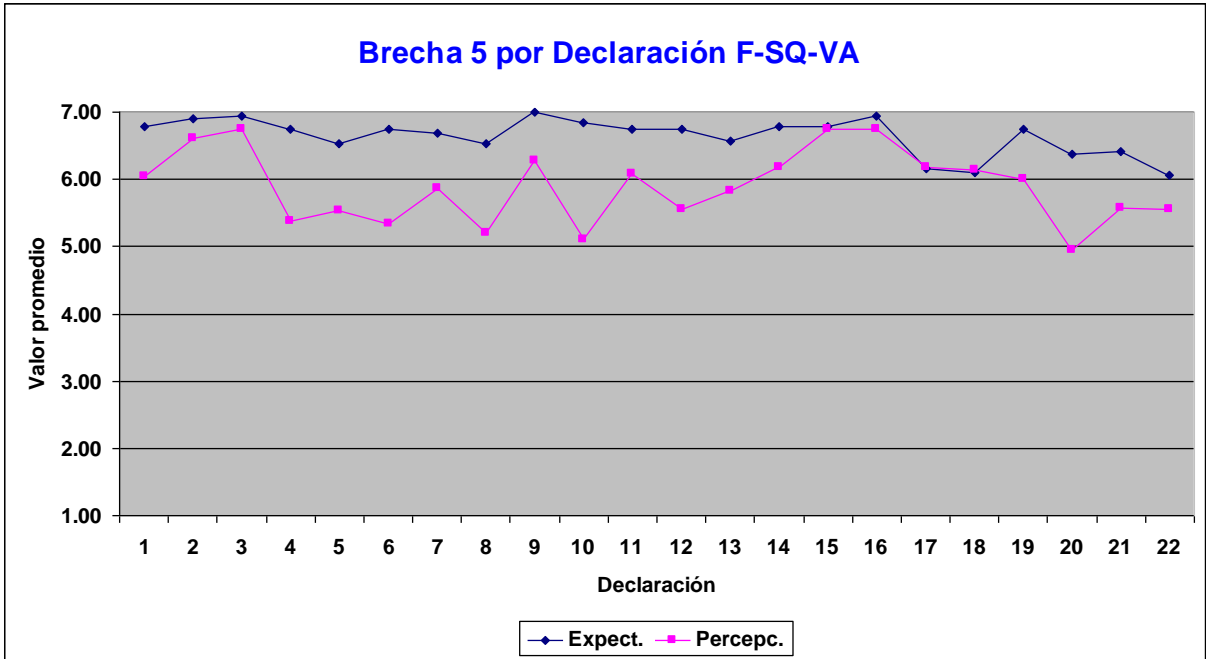
Proceso de integración de la información

Los instrumentos después de ser aplicados fueron concentrados en la dirección de vinculación para ser capturados en la base de datos del SERVQUAL, aprovechando esta fase del proceso para explicar la mecánica de captura y generación de información resultante al personal involucrado, requiriéndose aproximadamente una hora para la captura de más de 100 documentos, después de ser capturada se generó la información estadística y la representación gráfica de la información obtenida, las que muestran las brechas existentes, tanto a nivel de dimensión como el promedio a nivel reactivo.

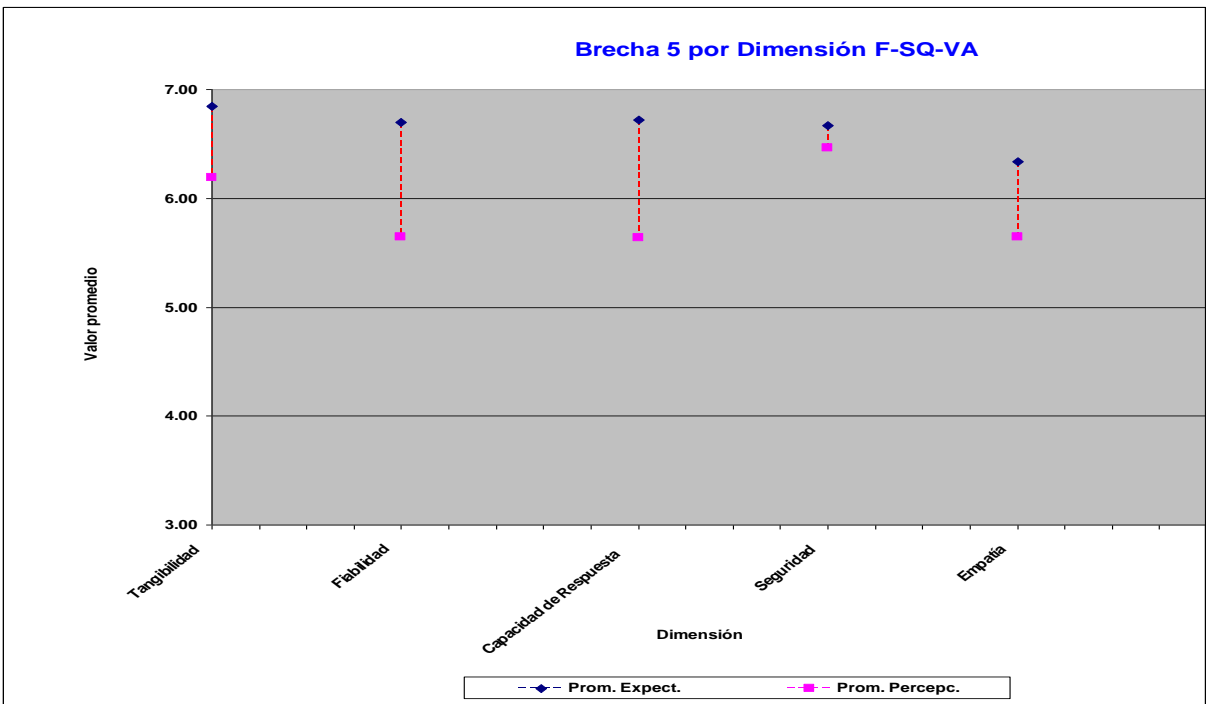
Estos resultados fueron enviados a las direcciones de área, solicitándoles que analizaran esta información y externaran sus comentarios al respecto.

La respuesta y comentarios que los directores de área generaron, estuvieron asociadas con desconocimiento y dificultad para interpretar esta información, por lo que solicitaron apoyo y orientación tanto para analizar la información, como para definir las acciones que deberán de realizar como respuesta a los resultados obtenidos.

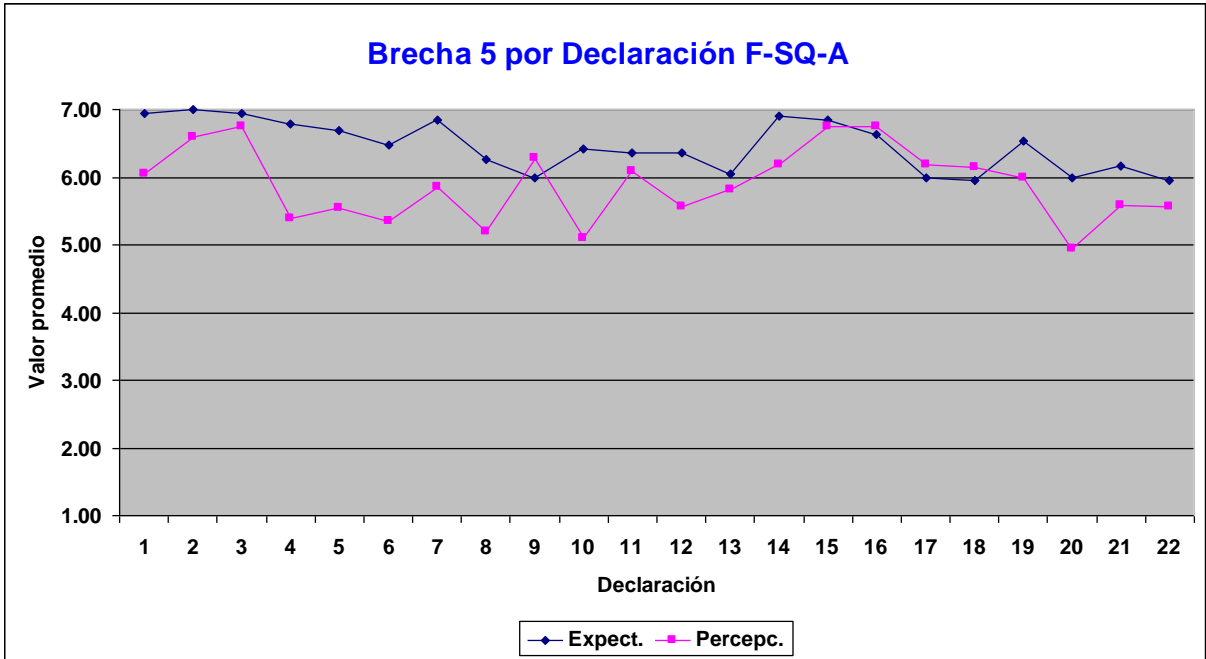
A continuación se muestran las graficas obtenidas correspondientes a la valoración de las áreas de Vinculación y Administración F-SQ-VA y las correspondientes al área Académica F-SQ-A.



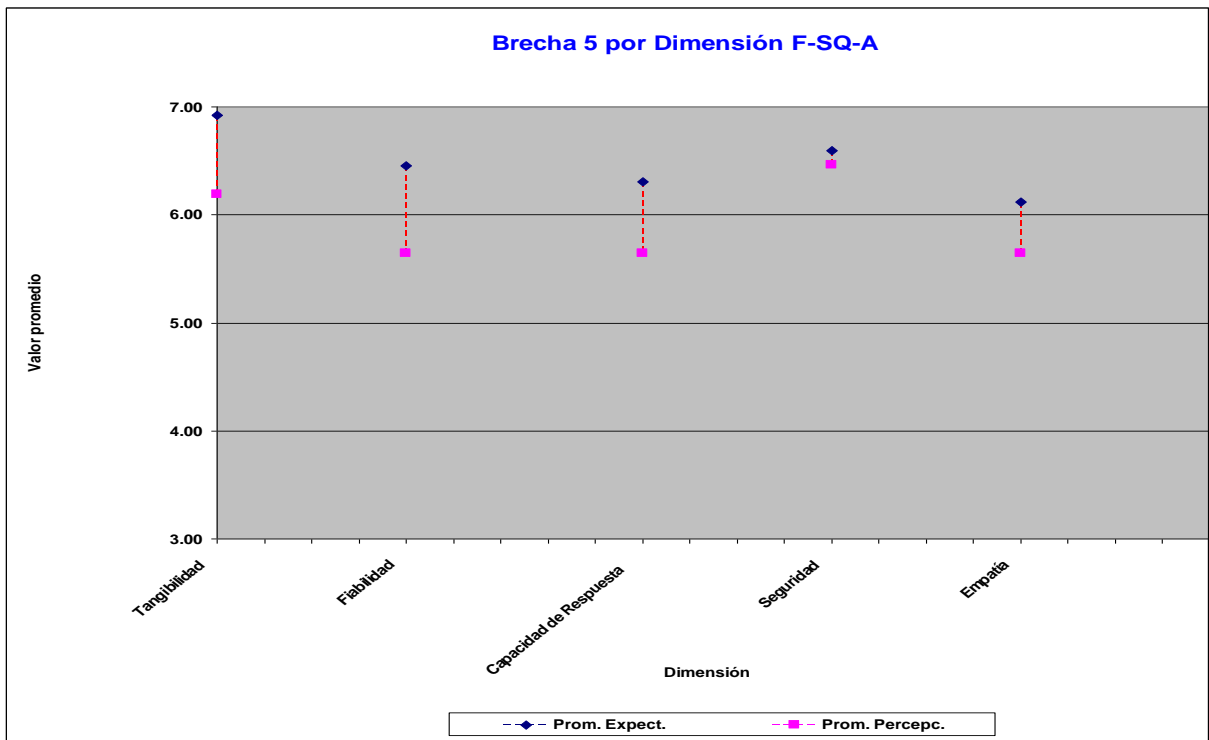
Gráfica 1 Brecha 5 por declaración. Correspondiente a las áreas de Vinculación y Administrativa.



Gráfica 2 Brecha 5 por dimensión. Correspondiente a las áreas de Vinculación y Administrativa.



Gráfica 3 Brecha 5 por declaración. Correspondiente al área Académica.



Gráfica 4 Brecha 5 por dimensión. Correspondiente al área de Académica.

3.5 Conclusiones de esta etapa

Después de terminar esta etapa se concluye la necesidad de realizar ajustes en la redacción de los instrumentos diseñados, tanto a los utilizados con directivos, como los utilizados con alumnos, con la intención de evitar la confusión y dudas al momento de realizarlos, y de esta manera lograr una aplicación más ágil y precisa.

Dadas las características de diseño del instrumento para alumnos, se considera pertinente adicionar una sección de comentarios varios, ya que durante su aplicación se manifestaron quejas y dudas específicas por parte de los alumnos, que el instrumento originalmente diseñado no permite registrar.

De igual manera, se concluye que el proceso de integración de la información, no requiere de ajuste alguno, ya que no presentó ningún tipo de dificultad para realizarlo de acuerdo a lo planeado.

Dada la respuesta y comentarios de los directores de área que recibieron los resultados de la percepción del alumno, se considera pertinente realizar una interpretación general por parte de la dirección de vinculación, líder del proyecto, que cuenta con la fundamentación teórica, para realizar un análisis de dicha información. Esta interpretación se realizará hasta que las direcciones de área, adquieran la habilidad para llevar a cabo el análisis por su cuenta.

Así mismo se considera necesario la generación de un informe por escrito que deberá de entregar cada área a la dirección de vinculación, como parte de la documentación necesaria para dar seguimiento y control al sistema propuesto. Para este efecto se desarrollará una guía que especifique la información que deberá de contener el informe anteriormente citado.

Por último, se validan los procesos e instrumentos que componen el sistema integral, al obtener el resultado esperado en el pilotaje, y que consistió en validar la operatividad del sistema.

CAPITULO IV

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DESDE LA PERCEPCIÓN DEL ALUMNO

En este capítulo se presenta el ajuste de los instrumentos, derivado de la prueba piloto y la propuesta de implementación del sistema de evaluación del servicio integral, que contribuirá a la generación de una cultura de mejora continua dentro del instituto.

4.1 Ajuste de los instrumentos del SERVQUAL derivado de la prueba piloto

Derivado de las observaciones señaladas en el momento de la aplicación del SERVQUAL a los alumnos y tomando en cuenta las dudas expresadas y las aclaraciones, se realizó el ajuste de los instrumentos en la redacción para darle mayor claridad y facilitar el llenado en el momento en que lo realicen los alumnos, generándose los instrumentos modificados F-SQ-VA (Anexo 5) y F-SQ-A (Anexo 6) para directivos, así como F-SQ-VA (Anexo 7) y F-SQ-A (Anexo 8) para alumnos. Se considera que con estos ajustes se minimizarán las dudas en el momento de la aplicación y las demoras que estas generan.

4.2 Proceso de implementación

1. Aplicación del instrumento ajustado a Directivos.

En esta actividad se aplicará al director general, directores de área, directores de plantel y jefaturas de nivel directivo, el instrumento ajustado para la obtención de la expectativa de los directivos acerca de las características del servicio que se debe

ofrecer, para que se utilizará para la determinación de la brecha existente entre esta expectativa y la percepción que tienen el alumno del servicio recibido.

2. Calendarización.

El primer criterio que se consideró para establecer la calendarización de aplicación de instrumentos, fue la característica del instituto en cuanto a la capacidad para iniciar cursos de capacitación a lo largo del año, ya que no se rige por calendarios escolares, y el segundo, por el análisis y valoración de la operación del instituto a lo largo del año, lo que determinó que la frecuencia de la aplicación de los instrumentos fuera cuatrimestral, en los meses de febrero, junio y octubre, por las siguientes razones: en el mes de diciembre y enero son meses críticos del instituto por el cierre e inicio de año, en el mes de febrero existe una disminución en las exigencias de inicio de año, y estadísticamente encontramos cursos operando regularmente dado que el inicio de clases es en la segunda semana del año.

Con respecto al mes de octubre se considera como última evaluación del año dado que durante el mes de diciembre por las actividades de cierre de año la carga de trabajo es muy alta y al aplicarse en el mes de noviembre no habría tiempo suficiente para llevar a cabo de manera adecuada su análisis.

Dadas las condiciones anteriormente señaladas, se decidió aplicarlo durante el mes de octubre con la intención de que se analice en el mes de noviembre, para que de esta manera se tenga tiempo para llevar a cabo planteamientos de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos.

Con relación al mes de junio, se determinó en función de cumplir con una aplicación cuatrimestral, sin ningún otro razonamiento.

Y por último, cabe hacer mención que durante la fase de pilotaje, se encontró que los tiempos requeridos para los procesos de aplicación, de captura y de generación de información pueden ser cubiertos con los recursos actuales con los que cuenta el departamento de vinculación; adicionalmente a esto, el departamento se encuentra en un proceso de reestructuración de funciones lo que permite concluir que no se requiere de ningún tipo de recurso adicional al existente, por lo que estos procesos formarán parte de las responsabilidades del personal involucrado de manera permanente.

3. Desarrollo de la guía de operación del sistema en plantel.

Esta actividad consistirá en la integración de una guía que detallará el proceso que deberá de seguirse para la correcta aplicación y manejo de los instrumentos. La programación y aplicación de los instrumentos a los grupos activos durante el período de evaluación establecido en la calendarización, la realizará el jefe de vinculación, quien podrá recibir apoyo para la aplicación, por alguna otra de las jefaturas o por el personal de trabajo social. La guía estará integrada por los puntos que a continuación se detallan:

1. Programación de aplicación a los grupos activos durante el período de evaluación.
2. Presentarse ante el grupo.
3. Explicar que la razón y el objetivo de la aplicación de dicho instrumento es la búsqueda del mejoramiento del servicio que están recibiendo.
4. Dar a conocer las instrucciones para contestarlo.
5. Permanecer con el grupo atendiendo cualquier duda para aclararla

6. Una vez contestados los instrumentos, se recogerán y se agradecerá la participación a los alumnos.

7. Integrar todos los instrumentos aplicados en un paquete por curso, agregando una carátula en la que se indique el nombre del plantel que los aplicó, el número de instrumentos, la fecha de aplicación, y la información de las fechas de apertura y término del curso.

4. Capacitación del personal involucrado en el proceso.

En este punto se llevará a cabo una sesión en la que se realizará un simulacro de aplicación de los instrumentos, en donde se explicará la forma de atender las dudas y preguntas de los alumnos, así como el proceso en tiempo y en forma que deberá de seguirse para su aplicación y el envío de paquetes de instrumentos a la dirección de vinculación. Esta sesión se realizará con el personal de jefatura de cada plantel, quienes llevarán a cabo este proceso.

5. Aplicación de instrumentos en los grupos activos del periodo.

Se llevará a cabo el proceso descrito en el contenido de la guía de operación del sistema en plantel.

6. Recepción de paquetes, captura de datos y generación de información estadística en la Dirección de vinculación.

Al recibir los paquetes en la Dirección de vinculación se validará el cumplimiento de la aplicación del instrumento en el tiempo y formas descritos. Después seguirá el proceso de captura el cual consistirá en alimentar la base de

datos del modelo SERVQUAL para la generación de gráficas que muestren las brechas existentes entre el servicio esperado y la percepción del cliente, así como la información estadística resultantes de la corrida del modelo.

De igual manera se incluirá el concentrado de comentarios varios obtenidos a través de los instrumentos aplicados a los alumnos como información complementaria para el análisis que se realizará.

Al obtener estos resultados la Dirección de vinculación realizará una interpretación general de los mismos la cual se anexará a la información estadística, gráficas y comentarios anteriormente mencionados para enviarse a la dirección académica y administrativa respectivamente, ya que la información relacionada con la dirección de vinculación permanecerá en esta.

7. Análisis de la información resultante por área.

Las direcciones de área deberán de analizar la información generada por la dirección de vinculación, involucrando al personal directivo de cada plantel; al término de este análisis, se deberán de definir los cursos de acción que se realizarán, para lo cual deberá de generarse un informe a través del formato propuesto F-SMC-1 que incluya: personal involucrado en el análisis, determinación de causas potenciales generadoras de problemas, determinación de acciones de mejora a realizar, recursos necesarios para su implementación, fechas de implementación y responsables. Una copia de este documento deberá ser enviado a la dirección de vinculación y dirección general. En este punto es pertinente señalar que el formato F-SMC-1 deberá pilotarse para ponerse a prueba y realizar los ajustes necesarios, antes de considerarlo como definitivo en esta etapa.

8. Implementación de las propuestas de mejora.

El documento generado por las direcciones de área, será enviado a los planteles correspondientes para que implementen las acciones de mejora señaladas y en conformidad con la prioridad asignada. En este punto cabe aclarar que la gama de situaciones problema, así como la de posibles soluciones, es muy grande o difícil de determinar, por lo que la asignación de recursos dependerá del grado de dificultad del problema o del ámbito que lo esté generando, por ejemplo: en el caso de que corresponda a la falta de equipo, requerirá de considerar presupuesto, e implicará mayor tiempo para implementar, o si se tratara de situaciones asociadas con las actitudes del recurso humano o los procesos que se tienen establecidos en la operación del instituto, el requerimiento de presupuesto y de tiempo será menor.

Una vez definida la propuesta de solución se deberá de enviar el formato F-SMC-1 en un plazo no mayor a seis semanas, posteriores a la recepción del paquete de información. Una copia de este documento deberá ser entregado a las direcciones de área del instituto y a la dirección general, para su seguimiento y aseguramiento del cumplimiento.

9. Seguimiento y monitoreo del impacto de las acciones de mejora realizadas.

A partir de la segunda aplicación de los instrumentos, la dirección de vinculación realizará un análisis comparativo entre los resultados anteriores con los más recientes para de esta manera validar si se está cumpliendo con el proceso de mejora y evaluar su impacto. La concentración de esta información se pondrá a consideración de la dirección general.

10. Retroalimentación a dirección general y direcciones de área.

Esta actividad consistirá en retroalimentar a estas direcciones a través del comparativo de las brechas obtenidas en la nueva encuesta contra las de la encuesta anterior, que permita conocer el impacto y situación de las mejoras implementadas.

Esta propuesta de la etapa de implementación, como se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, contribuirá al cambio de cultura organizacional, como parte del proceso de mejora continua que el instituto ha iniciado.

A continuación se presenta el cronograma de actividades que se desarrollarán para la implementación del sistema.

Cronograma de actividades del proyecto																																																								
Propuesta del proceso de implementación del sistema de evaluación del servicio integral desde la percepción del alumno																																																								
Actividades	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52						
1. Aplicación del instrumento ajustado a directivos																																																								
2. Calendarización																																																								
3. Desarrollo de la guía de operación del sist.en plantel																																																								
4. Capacitación del personal involucrado en el proceso																																																								
5. Aplicación de inst en los grupos activos del periodo																																																								
6. Recep. de paquetes, captura, y generación de inf.																																																								
7. Analisis de la información resultante por área																																																								
8. Implementación de las propuestas de mejora																																																								
9. Seguimiento y monitoreo del impacto de las acciones																																																								
10. Retroalimentación a dir general y direcciones de área																																																								
Semanas	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52						
Meses	Nov	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre																																											

Gráfica 5. Cronograma de actividades para la implementación del sistema.

CONCLUSIONES

Al desarrollar la primera etapa del diseño e implementación del Sistema de evaluación del servicio integral para el Instituto desde la percepción del alumno, se validó el diseño e implementación.

El llevar a cabo la aplicación de este sistema permitirá ajustar los indicadores de calidad y redefinir las políticas de operación del instituto, para responder con mayor precisión a las condiciones cambiantes del mercado.

Me doy cuenta que la implementación de un sistema es complejo por la amplia gama de variables que se deben considerar, es complejo porque cada cabeza es un mundo, cada alumno tiene una necesidad y percepción en particular, cada directivo tiene diferente percepción de lo que el alumno necesita, y para lograr la integración de todos estos criterios, se debe de trabajar con un objetivo muy claro y específico y que consiste en responder a las expectativas de los alumnos alineadas con el desarrollo de las competencias y habilidades requeridas por el mercado laboral.

El desarrollo de este proyecto también me permitió confirmar la conveniencia de que las instituciones de capacitación valoren, reconozcan y tomen en cuenta la percepción de los alumnos del servicio brindado, no solo para mejorar su nivel, sino para asegurar que el compromiso del proceso de capacitación se cumpla.

Reconozco la búsqueda de la mejora continua como una función estratégica de las instituciones, no únicamente para ser competitivas sino para permanecer en el mercado.

Los aprendizajes obtenidos a través del estudio de la maestría de mercadotecnia global, ampliaron y fortalecieron la comprensión del comportamiento del cliente, de los recursos con los que cuenta una empresa, y los mecanismos y

condiciones presentes en el momento de su interacción, permitiéndome buscar nuevas y mejores formas de desempeñar mi actividad laboral, para contribuir a que la institución donde labore, pueda responder a las expectativas del cliente con mayor pertinencia.

Uno de los resultados obtenidos a lo largo de este proceso, fue el visualizar que este sistema deberá de evaluar la percepción del cliente interno (instructores) en relación con el servicio o atención proporcionados por el personal administrativo del instituto, para de esta manera ir asegurando el desarrollo del cambio y la cultura organizacional.

Por último, una área de oportunidad detectada al concluir este proceso, consistió en considerar que para lograr que el sistema propuesto integre toda la oferta de servicios del instituto, será necesario ajustar los instrumentos y los procesos para los cursos y el resto de los servicios que se ofrecen fuera de plantel, ya que las condiciones de las acciones móviles son diferentes, al prestar el servicio en instalaciones que no cuentan con la infraestructura y características de los talleres de los planteles, como es el caso de bodegas, casas habitación, empresas, locales comerciales, entre otros.

Para fortalecer el proceso de implementación se sugiere atender las siguientes recomendaciones.

Poner especial atención en todas las actividades y procesos del sistema, para asegurar que los objetivos esperados se cumplan.

Valorar cada problema detectado, para que en caso de que éste sea complejo, se maneje como un proyecto que en paralelo a la programación de actividades de implementación, se lleve a cabo.

Analizar con detenimiento los resultados obtenidos entre las nuevas percepciones y las obtenidas en el periodo anterior, y en caso de que las brechas obtenidas se mantuvieran sin cambio significativo, será necesario reconsiderar, la percepción de los directivos o de los indicadores.

Realizar en paralelo a la implementación, algunas pláticas o talleres de calidad en el servicio, para acelerar el cambio del proceso cultural en el instituto

Atender con rapidez aquellos comentarios o quejas manifestados por los alumnos

Realizar los ajustes que se consideren necesarios conforme el sistema va madurando, hasta lograr que éste se considere por todo el personal del instituto, como una herramienta imprescindible en la operación del mismo.

Bibliografía

- Cronin, J.J.; Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, vol .56
- Drucker Peter F (1993). *Post Capitalist Society*. Oxford: Butterworth-Heinneman.
- Hope – Jeremy , T(1998), *Competir en la tercera ola*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- Joan Elías y Jesús Álvarez. (1998). El tubo de la satisfacción: un sistema de diagnosis para la mejora de los servicios sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. Volumen 11, no. 8 de octubre-diciembre.
- Lozano Gutiérrez y Fuentes Martín (2003), *Tratamiento borroso del intangible en la valoración de empresas de Internet* . 11.2 (6) Consultado el 6 de Octubre del 2007. Edición electrónica accesible a texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/>
- Páramo Morales, Dagoberto (2001). *Hacia la construcción de un modelo de cultura organizacional orientada al Mercado*. Revista Colombiana de Marketing, año 2, no.2 de junio
- Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*, Ed. Díaz de Santos S.A., Madrid
- Zeithaml, B.A.; Berry, L.L.; Parasuraman, A. (1988): *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*, vol. 52.

Anexos.

ANEXO 1: F-SQ-VA Directivos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que brindamos.

Favor de marcar el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. El plantel de institutos de capacitación excelentes contará con todos los servicios necesarios como mesas y bancos de trabajo, pizarrón, sillas, y condiciones adecuadas para personas discapacitadas o de la tercera edad (rampas, baños).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones físicas, baños, jardines y oficinas de instituciones de capacitación excelentes estarán limpias y ordenadas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El personal del plantel de instituciones de capacitación excelentes tendrá buena apariencia (aseado, usará ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. Los trípticos, folletos, volantes, carteles, mantas que se utilizan en la publicidad de instituciones de capacitación excelentes, serán claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el jefe de oficina y las secretarias de instituciones de capacitación excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo harán.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando un alumno tiene un problema, el director del plantel y los jefes de vinculación, capacitación y oficina, tendrán interés sincero en ayudarlo a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando el alumno tiene un problema, en institutos de capacitación excelentes, contará con todo el apoyo de las secretarias para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El jefe de vinculación o el director de instituciones de capacitación excelentes, llevarán a cabo una bienvenida y explicación de lo que es el instituto al inicio del curso.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El personal de instituciones de capacitación excelentes, cuidará que el equipo, herramienta, las computadoras y los baños funcionan correctamente y sin fallas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de vinculación de instituciones de capacitación excelentes, dará a conocer todos los servicios que el plantel ofrece tanto para particulares como para empresas, así como información general del instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. Los jefes de vinculación y de oficina de institutos de capacitación excelentes siempre estarán dispuestos a atender al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El director del plantel de instituciones de capacitación excelentes, siempre estará dispuesto a ayudar al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cada vez que el alumno necesita ayuda, en instituciones de capacitación excelentes habrá alguien en las oficinas que lo pueda atender.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento de todo el personal (director de plantel, jefes de vinculación, capacitación y oficina) de institutos de capacitación excelentes infundirá confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. El alumno se sentirá tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel de institutos de capacitación excelentes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. Las secretarias y el personal de apoyo de instituciones de capacitación excelentes siempre serán amables con el alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. Las secretarias y el personal de apoyo de instituciones de capacitación excelentes, estarán preparadas para contestar las dudas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El personal del plantel de instituciones de capacitación excelentes, darán atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En el plantel de instituciones de capacitación excelentes, tendrán horarios de atención a los estudiantes que son convenientes para todos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El personal del plantel de instituciones de capacitación excelentes entregará información impresa, como folletos, trípticos o volantes de los cursos y servicios que ofrece el instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (director, jefes, secretarias y personal de apoyo) de instituciones de capacitación excelentes velarán por los intereses de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL ACUERDO
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

22. El personal del plantel (directores, jefes, secretarías y personal de apoyo) de instituciones de capacitación excelentes, entenderán las necesidades específicas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL ACUERDO
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 2: F-SQ-A Directivos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que brindamos.

Favor de marcar el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. Los cursos que imparten Institutos de capacitación excelentes, contarán con maquinaria, equipo y herramienta en buen estado y suficiente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones físicas de aulas o talleres de institutos de capacitación excelentes, estarán limpias y ordenadas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. Los instructores de institutos de capacitación excelentes, tendrán buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. Materiales asociados con el servicio (por ejemplo programa del curso, hojas de prácticas, manuales de taller, etc), serán claros y de buena apariencia en instituciones de capacitación excelentes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el jefe de capacitación de institutos de capacitación excelentes, prometen hacer algo en un tiempo determinado, lo cumplen.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando un alumno tiene un problema, el jefe de capacitación de institutos de capacitación excelentes, mostrarán interés sincero en resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando el alumno tiene un problema, el instructor del curso, de institutos de capacitación proporcionará todo el apoyo para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El instructor del curso de institutos de capacitación excelentes, cumplirán con las actividades y los tiempos marcados en el cronograma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El instructor del curso de instituciones de capacitación excelentes, insisten en que se realicen las prácticas sin errores.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de capacitación de institutos d capacitación excelentes le informarán cuando terminará el curso y le entregarán su diploma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO
11. El jefe de capacitación de institutos de capacitación excelentes siempre estará dispuesto a atender al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El director del plantel de institutos de capacitación excelentes estará siempre a ayudar al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Los jefes de vinculación y de oficina, así como las secretarías de instituciones de capacitación excelentes, siempre estarán disponibles para dar respuesta a las peticiones de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento del director del plantel, de los jefes de vinculación, capacitación y oficina de institutos de capacitación excelentes, infundirán confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. El alumno siempre se sentirá tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel de institutos de capacitación excelentes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. Las secretarías y el personal de apoyo de institutos de capacitación excelentes siempre serán amables con el alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. Las secretarías y el personal de apoyo de institutos de capacitación excelentes siempre estarán preparados para contestar las dudas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. En el plantel de institutos de capacitación excelentes, los jefes de capacitación, vinculación y de oficina darán atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En el plantel de institutos de capacitación excelentes se tendrán horarios de atención a los estudiantes que son convenientes para todos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. En el plantel de institutos de capacitación excelentes, las secretarías y personal de apoyo darán atención especializada. .

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (directores, jefes, secretarías y personal de apoyo) de instituciones de capacitación excelentes velarán por los intereses del alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El personal de plantel (directores, jefes, secretarías y personal de apoyo) de instituciones de capacitación excelentes entenderá las necesidades específicas del alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 3: F-SQ-VA Alumnos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que te brindamos.

Favor de marcar el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. El plantel cuenta con todos los servicios necesarios como mesas y bancos de trabajo, pizarrón, sillas, y condiciones adecuadas para personas discapacitadas o de la tercera edad (rampas, baños)

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones físicas baños, jardines y oficinas están limpias y ordenadas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El personal del plantel tiene buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. Los trípticos, folletos, volantes, carteles, mantas que se utilizan en la publicidad son claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el jefe de oficina y las secretarias prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando tienes un problema, el director del plantel y los jefes de vinculación, capacitación y de oficina tienen interés sincero en ayudarte a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando tienes un problema cuentas con todo el apoyo de las secretarias para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El jefe de vinculación o el director llevaron a cabo una bienvenida y explicación de lo que es el instituto al inicio del curso.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El personal cuida que el equipo, herramienta, las computadoras y los baños funcionen correctamente y sin fallas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de vinculación te dio a conocer todos los servicios que el plantel ofrece tanto para particulares como para empresas, así como información general del instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. Los jefes de vinculación y de oficina siempre están dispuestos a atenderte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El director del plantel está siempre dispuesto a ayudarte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cada vez que necesitas ayuda hay alguien en la oficina que te puede atender.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento de todo el personal (director del plantel, de los jefes de vinculación, capacitación y oficina) te infunde confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. Te sientes tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. Las secretarias y el personal de apoyo siempre son amables contigo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. Las secretarias y el personal de apoyo están preparados para contestar tus dudas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El personal del plantel te da atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En el plantel se tienen horarios de atención a los estudiantes que son convenientes para todos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El personal del plantel te entregó información impresa como folletos, trípticos o volantes de los cursos y servicios que ofrece el instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (directores, jefes, secretarias y personal de apoyo) vela por tus intereses.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El personal del plantel (directores, jefes, secretarias y personal de apoyo) entiende tus necesidades específicas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

¡Muchas gracias por tu cooperación!

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que te brindamos.

Favor de marcar el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. Se cuenta con la maquinaria, equipo y herramienta en buen estado y suficiente para este curso.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones físicas del aula o del taller están limpias y ordenadas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El instructor del curso tiene buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. El programa del curso, las hojas de prácticas y manuales que se te proporcionan son claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el jefe de capacitación promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando tienes un problema, el jefe de capacitación tiene interés sincero en ayudarte a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando tienes un problema cuentas con todo el apoyo del instructor para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El instructor cumple con las actividades y los tiempos marcados en el cronograma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El instructor insiste en que se realicen las prácticas sin errores.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de capacitación te informa cuando terminará el curso y te entregarán tu diploma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. El jefe de capacitación siempre está dispuesto a atenderte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El director del plantel está siempre dispuestos a ayudarte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Los jefes de vinculación y de oficina, así como las secretarías siempre están disponibles para dar respuesta a tus peticiones.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento del director del plantel, de los jefes de vinculación, capacitación y oficina te infunde confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. Te sientes tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. Las secretarías y el personal de apoyo siempre son amables contigo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. Las secretarías y el personal de apoyo están preparados para contestar tus dudas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. En el plantel los jefes de capacitación, vinculación y de oficina te dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En el plantel se tienen horarios de atención a los estudiantes que son convenientes para todos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. En el plantel las secretarías y personal de apoyo dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (directores, jefes, secretarías y personal de apoyo) vela por tus intereses.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El personal del plantel (directores, jefes, secretarías y personal de apoyo) entiende tus necesidades específicas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 5: F-SQ-VA Directivos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que brindamos.

Por favor escribe una **X** sobre el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. El plantel de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente cuentan con mesas y bancos de trabajo, pizarrones, sillas, y servicios sanitarios suficientes y adecuados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Los baños, jardines, oficinas, salones y talleres de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, se encuentran limpios y ordenados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, tienen buena apariencia (aseado, usará ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. Los trípticos, folletos, volantes, carteles, mantas que se utilizan en la publicidad de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, son claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el director del plantel y personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando un alumno tiene un problema, el director del plantel de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, tienen interés sincero en ayudarlo a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando el alumno tiene un problema, en instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, cuentan con todo el apoyo del personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. Al iniciar el curso, el director del plantel o el jefe de vinculación o capacitación de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, llevan a cabo la bienvenida y dan a conocer los derechos y obligaciones del alumnos, explican ampliamente lo que es el instituto, los servicios que presta a empresas y particulares, la oferta de cursos e informan al alumno, con quien acudir en caso de tener algún problema.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El personal de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, cuida que la maquinaria, herramienta, computadoras, baños y demás equipo funcionen correctamente y sin fallas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El personal de oficina (jefe de capacitación) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, dan a conocer antes del inicio del curso, el nombre del maestro, el horario, los días de clase, la fecha de inicio y de termino y el salón o taller donde se realizará.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. El personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre realizan los trámites del alumno de manera rápida y eficiente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre está dispuesto a ayudar al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cada vez que el alumno necesita ayuda, en instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, hay alguien en las oficinas que lo pueda atender.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento de todo el personal (director de plantel, jefes de vinculación, capacitación y oficina así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, infunde confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. El alumno se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre son amables con el alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, tiene conocimientos suficientes para contestar las dudas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En las oficinas del plantel de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, los horarios de atención a los alumnos son adecuados y convenientes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, entrega información impresa como folletos, trípticos o volantes, de los cursos y servicios que ofrece el instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, vela por los intereses de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, entiende las necesidades específicas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 6: F-SQ-A Directivos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que brindamos.

Por favor escribe una **X** sobre el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. Los cursos que imparten instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, cuentan con maquinaria, equipo y herramienta en buen estado y suficiente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones físicas de salones o talleres de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, se encuentran limpios y ordenados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. Los maestros de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, tienen buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. El programa del curso, el manual y las guías de prácticas que se proporcionan en instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, són claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el maestro de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando un alumno tiene un problema, el jefe de capacitación del plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, muestra interés sincero en resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando el alumno tiene un problema, el maestro del curso, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, proporciona todo el apoyo para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El maestro del curso de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, cumple con las actividades y los tiempos marcados en el cronograma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El maestro del curso de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, insiste en que se realicen las prácticas o trabajos sin errores.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de capacitación de plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, les informa a los alumnos cuando terminará el curso y les entregarán su diploma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. El maestro de los cursos de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre está dispuesto a atender de manera rápida y eficiente al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El jefe de capacitación de plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, está siempre dispuesto a ayudar al alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cuando el alumno tiene preguntas o dudas relacionadas con el curso al que asiste, el jefe de capacitación de plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre está disponible para atenderlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento del jefe de capacitación de plantel y del maestro del curso, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, infunden confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. El alumno siempre se siente tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del salón o taller de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. El jefe de capacitación de plantel y el maestro del curso, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, siempre son amables con el alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. El jefe de capacitación de plantel y el maestro del curso, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, tienen conocimientos suficientes para contestar las dudas de los alumnos.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El jefe de capacitación de plantel y el maestro del curso, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. Los horarios de atención a alumnos del jefe de capacitación de plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, son convenientes y adecuados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El jefe de capacitación de plantel, de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El jefe de capacitación de plantel y el maestro del curso de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, velan por los intereses del alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El jefe de capacitación de plantel y el maestro del curso de instituciones de capacitación que ofrecen un servicio excelente, entienden las necesidades específicas del alumno.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 7: F-SQ-VA Alumnos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que te brindamos.

Por favor escribe una **X** sobre el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. El plantel cuenta con mesas y bancos de trabajo, pizarrones, sillas, y servicios sanitarios suficientes y adecuados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Los baños, jardines, oficinas, salones y talleres están limpios y ordenados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) tiene buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. Los trípticos, folletos, volantes, carteles, mantas que se utilizan en la publicidad son claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el director del plantel y personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando tienes un problema, el director del plantel tiene interés sincero en ayudarte a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando tienes un problema cuentas con todo el apoyo del personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarias) para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. Al iniciar el curso, el director del plantel o el jefe de vinculación o capacitación llevaron a cabo la bienvenida y te dieron a conocer tus derechos y obligaciones como alumno, explicaron ampliamente lo que es el instituto, los servicios que presta a empresas y particulares, la oferta de cursos y te informaron con quien acudir en caso de tener algún problema.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. La maquinaria, herramienta, computadoras, baños y demás equipo funcionan correctamente y sin fallas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El personal de oficina (jefe de capacitación) te dio a conocer antes del inicio del curso el nombre del maestro, el horario, los días de clase, la fecha de inicio y de término y el salón o taller donde se realizará.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. El personal de oficina (jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) realiza tus trámites de manera rápida y eficiente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) siempre están dispuestos a ayudarte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cada vez que necesitas ayuda hay alguien en la oficina que te puede atender.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento de todo el personal (director del plantel, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) te infunde confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. Te sientes tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del plantel.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16 El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) siempre es amables contigo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) tiene conocimientos suficientes para contestar tus dudas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) te da atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. En la oficina los horarios de atención a los alumnos son adecuados y convenientes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) te entregó información impresa como folletos, trípticos o volantes, de los cursos y servicios que ofrece el instituto.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) vela por tus intereses.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El personal del plantel (director, jefes de vinculación, capacitación y oficina, así como secretarías) entiende tus necesidades específicas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

Comentarios o sugerencias:

¡Muchas gracias por tu cooperación!

ANEXO 8: F-SQ-A Alumnos

El personal del Instituto de Formación para el Trabajo del Estado de Jalisco agradece tu participación en este diagnóstico que nos permitirá mejorar el servicio que te brindamos.

Por favor escribe una **X** sobre el número que consideres mas adecuado a las siguientes afirmaciones.

1. Se cuenta con la maquinaria, equipo y herramienta en buen estado y suficiente para este curso.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

2. Las instalaciones del salón o taller donde asistes al curso, están limpios y ordenados.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

3. El maestro del curso tiene buena apariencia (aseado, usa ropa limpia y adecuada).

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

4. El programa del curso, el manual, y las guías de prácticas que se te proporcionan son claros y de buena apariencia.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

5. Cuando el maestro del curso promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

6. Cuando tienes un problema, el jefe de capacitación tiene interés sincero en ayudarte a resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

7. Cuando tienes un problema cuentas con todo el apoyo del maestro para resolverlo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

8. El maestro del curso cumple con las actividades y los tiempos marcados en el cronograma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

9. El maestro del curso insiste en que se realicen las prácticas o trabajos sin errores.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

10. El jefe de capacitación te informa cuándo terminará el curso y te entregarán tu diploma.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

11. El maestro del curso siempre está dispuesto a atenderte de manera rápida y eficiente.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

12. El jefe de capacitación está siempre dispuesto a ayudarte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

13. Cuando tienes preguntas o dudas relacionadas con el curso al que asistes, el jefe de capacitación siempre está disponible para atenderte.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

14. El comportamiento del jefe de capacitación y del maestro del curso te infunde confianza.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

15. Te sientes tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del salón o taller al que asistes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

16. El jefe de capacitación y el maestro del curso siempre son amables contigo.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

17. El jefe de capacitación y el maestro del curso tienen conocimientos suficientes para contestar tus dudas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

18. El jefe de capacitación y el maestro del curso, te dan atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

19. Los horarios de atención del jefe de capacitación son adecuados y convenientes.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

20. El jefe de capacitación te da atención personalizada.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

21. El jefe de capacitación y el maestro del curso velan por tus intereses.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

22. El jefe de capacitación y el maestro del curso entienden tus necesidades específicas.

TOTAL DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTAL ACUERDO

Comentarios o sugerencias:

¡Muchas gracias por tu cooperación!



Seguimiento de Mejora Continua

F-SMC-1

Dirección de Área:

Periodo del Servqual:

Fecha de analisis:

Plantel responsable:

Personal que realiza el análisis:

Dimensión y brechas detectadas:	Causas Potenciales:	Acciones de mejora:	Responsables:	Fecha de Implementación:	Recursos necesarios:

Observaciones:

Director de Plantel	Director de Área	Director de Vinculación	Director General
---------------------	------------------	-------------------------	------------------