

ANEXO 4. Instrumento SERVQUAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIONES Y EXPECTATIVAS

ESTIMADO VISITANTE:

La siguiente encuesta que usted ha aceptado responder, tiene como objetivos ayudarnos a mejorar nuestras operaciones y por consiguiente el servicio que a usted le brindamos.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

INSTRUCCIONES: Por favor piense en una institución con un servicio de excelente calidad y responda el siguiente cuestionario.

	Totalmente		Neutral	Totalmente	
	Desacuerdo	De Acuerdo		Desacuerdo	De Acuerdo
Una institución excelente cuenta con instalaciones Bonitas	1	2	3	4	5
Una institución excelente cuenta con instalaciones Confortables	1	2	3	4	5
Una institución excelente cuenta con instalaciones adecuadas al servicio que otorgan	1	2	3	4	5
Una institución excelente cuenta con instalaciones Limpias	1	2	3	4	5
En una institución excelente el personal luce presentable y limpio	1	2	3	4	5
Las instituciones excelentes otorgan respuesta a los problemas	1	2	3	4	5
Las instituciones de asistencia social excelentes ayudan a mejorar la vida de los usuarios	1	2	3	4	5
Las instituciones de asistencia social excelentes dan difusión a sus programas de apoyo	1	2	3	4	5
Las instituciones excelentes de asistencia social otorgan apoyo	1	2	3	4	5
El personal de las instituciones excelentes se esmeran por atenderlo	1	2	3	4	5
Una institución de asistencia social excelente otorga los beneficios rápidamente	1	2	3	4	5

El personal de instituciones excelentes orienta a los visitantes correctamente, de acuerdo a sus necesidades	1	2	3	4	5
El personal de instituciones excelentes esta capacitado para desempeñar sus funciones	1	2	3	4	5
El personal de instituciones excelentes proporciona toda la información necesaria a los usuarios	1	2	3	4	5
Las instituciones excelentes cuentan con los recursos suficientes para otorgar los servicios a la mayoría de los usuarios	1	2	3	4	5
El trato en instituciones excelentes es digno	1	2	3	4	5
Las instituciones excelentes no tienen distinciones para otorgar los servicios	1	2	3	4	5
El personal de instituciones excelentes atiende a los usuarios con amabilidad y respeto	1	2	3	4	5
El personal de instituciones excelentes se esmeran por atender a los usuarios	1	2	3	4	5

INSTRUCCIONES: A continuación se muestran cinco características de los servicios que una buena Institución de Asistencia Social puede ofrecer a sus visitantes, nos interesa saber la importancia que tienen para Usted cada una de las características, enumere del 1 al 5 donde cinco es la más importante y uno es la menos importante

- La apariencia física de las instalaciones de la institución, del equipo medico, muebles y personal. _____
- La capacidad del personal que atienden en las áreas de la Institución, desempeñan el servicio ofrecido confiable y correctamente. _____
- La disponibilidad de todo el personal para ayudar a brindar un servicio inmediato. _____
- Los conocimientos y cortesía del personal, así como la habilidad para inspirar confianza a los Visitantes. _____
- Preocuparse por brindar una atención especial y personalizada a cada uno de los visitantes, así como hacer las cosas siempre pensando en ellos. _____

Las características que usted evaluó anteriormente son muy generales. Nos interesa que basado en su experiencia como visitante en el DIF Estatal realice la siguiente evaluación, conteste las siguientes preguntas:

¿Qué área del DIF ha visitado?

Área Jurídica (Prevención y Atención al Maltrato, Tutela Legítima, Adopciones)

Área Alimentaria (Programas de prevención y orientación Alimentaria, Despensas, Rescate Nutricional, Programa de Alimentación al Adulto Mayor, Programa de Nutrición Escolar)

Área Médica (Programas de Rehabilitación, CREE, Casa del Abue, Casa de la Niñez, Casa de la Familia, Casa de Ángeles, Estancias de Día, Jornadas Médicas, Credencial TIB, Donaciones y Apoyos Médicos, CECAM, Credi-mujer, Tiendas Populares)

CAIC's (Guarderías Populares)

Deportivo Margarita Maza de Juárez

	Totalmente				Totalmente de Acuerdo
	Desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De Acuerdo	
El DIF cuenta con instalaciones agradables a la vista	1	2	3	4	5
Las instalaciones son confortables	1	2	3	4	5
Se requieren adecuar las instalaciones para otorgar un mejor servicio	1	2	3	4	5
Las instalaciones lucen limpias	1	2	3	4	5
El personal viste presentable y limpio	1	2	3	4	5
Se le dio respuesta a su problema	1	2	3	4	5
Los servicios que otorga el DIF han ayudado a mejorar su vida	1	2	3	4	5
Los programas de apoyo del DIF se difunden a todo el público	1	2	3	4	5
El apoyo que le otorgan cumple con sus necesidades	1	2	3	4	5
El personal se esmera por atenderlo de inmediato	1	2	3	4	5
E tiempo para obtener alguno de los beneficios es muy largo	1	2	3	4	5
De acuerdo a sus necesidades el personal del DIF le indica correctamente a donde acudir	1	2	3	4	5
El personal que atiende en el DIF esta capacitado para desempeñar sus funciones	1	2	3	4	5

El personal de las áreas le proporcionan la información necesaria sobre los programas de beneficios	1	2	3	4	5
El DIF cuenta con los recursos suficientes para otorgar el servicio a la mayoría de los usuarios	1	2	3	4	5
El trato que otorga el DIF es digno	1	2	3	4	5
No hay distinciones para recibir los servicios del DIF	1	2	3	4	5
El personal lo atiende con amabilidad (educado y atento) y respeto	1	2	3	4	5
El personal se esmera por entender sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5

Si eligió **ÁREA MÉDICA** por favor responda SI o NO de acuerdo a lo que se le pregunta:

El instrumental medico luce higiénico	SI	NO
El equipo medico se encuentra en buen estado	SI	NO
El mobiliario se encuentra en buenas condiciones	SI	NO
Los médicos tienen paciencia para escuchar sus padecimientos	SI	NO
El área de rehabilitación cuenta con el equipo necesario	SI	NO

En caso de obtener **alimentación gratuita**, es importante que nos responda SI o NO:

Los alimentos son frescos	SI	NO
El menú que le otorgan es nutritivo	SI	NO
La atención del personal de cocina es amable	SI	NO
La porción por persona es igual para todos	SI	NO
La preparación de los alimentos es limpia	SI	NO

¿Ha tenido algún tipo de problema con el personal durante su visita?

 SI

 NO

¿Cuál? _____

COMENTARIOS o SUGERENCIA:

Sexo: (Masculino) (Femenino)

Municipio: _____