

CAPITULO 1. PROPÓSITO DEL ESTUDIO

1.1 INTRODUCCIÓN

Es un hecho que los servicios se imponen y toman un papel importante en la economía del mundo actual, además de que este concepto progresa con base en los avances tecnológicos.

Solamente en México para el 2004 el porcentaje de trabajadores en el sector servicios era del 39.3% y específicamente para el Estado de Puebla era de 25.5%, según datos del INEGI.

Las unidades económicas en el 2003 de acuerdo a INEGI estuvieron concentradas con el 97.3% por el Comercio, los Servicios y las Industrias Manufactureras, 88.7% del personal ocupado total y el 79.8% de la producción bruta total. De acuerdo a resultados de Censos económicos del 2004 en el aparato productivo, según la cantidad de unidades económicas, destacó la presencia del Comercio y los Servicios con mayor número de unidades y, en menor medida las actividades Manufactureras.

Así mismo, el Comercio registro 52.6% del total de las unidades económicas (49.7% correspondió al Comercio al por menor y 2.9% al por mayor). En el ámbito de los Servicios sobresalieron los denominados no financieros, los cuales representaron 33.4% del total de las unidades económicas.

Por otra parte, debe entenderse que el servicio puede ser una actividad directa o indirecta que no produzca precisamente un producto físico, es decir, es algo intangible, producto de la transacción entre el consumidor y el proveedor.

El servicio puede llegar a ser una experiencia emocional cuando los clientes tienen contacto con los productos o servicios, dicha experiencia puede ser la diferencia entre el éxito y el fracaso del negocio. La lealtad del consumidor está basada en las emociones. Es por ello que, deben identificarse cuáles son las necesidades emocionales del consumidor final y satisfacerlas. Es importante que se utilice la empatía para maximizar la experiencia del consumidor externo y asegurarse que las emociones positivas que proyecta sean genuinas.

Cabe destacar que la calidad del servicio la determina el cliente que lo recibe de acuerdo a la satisfacción de sus expectativas y en base a esto se ha considerado realizar un estudio sobre la calidad del servicio que ofrecen las Instituciones de Gobierno dedicadas a la Asistencia Social, se refiere específicamente a aquellos organismos públicos encargados de crear, desarrollar, aplicar y dar dimensión plena a las acciones para la población vulnerable, así como a niñas y niños, personas adultas en plenitud, personas con capacidades diferentes, mujeres, etc., y para este caso de estudio nos enfocaremos al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El sistema DIF Estatal brinda Asistencia Social a personas y grupos que requieren modificar y mejorar sus circunstancias de carácter social que impidan su desarrollo integral; así como lo concerniente a la protección física, mental y social, hasta el punto de lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Durante este período de gobierno Estatal (Febrero 2005 – Febrero 2007), dicha Dependencia de Asistencia social no ha tomado en consideración ningún proyecto que muestre la satisfacción del consumidor externo en el servicio que recibe y por consiguiente no se sabe si se cumple efectivamente con las expectativas del cliente, además de que no se asegura de que la promesa que se formula a los usuarios de los servicios se igualen a lo que se proporciona.

1.3 OBJETIVO GENERAL

“Desarrollo de un Instrumento de medición que evalúe la Calidad en el Servicio, que presta el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla”.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Se analizarán varios modelos de calidad de los servicios con el objetivo de obtener el más valido.
- Se diseñará un cuestionario para el DIF Estatal, el cual permita conocer las expectativas y percepciones en el servicio.

- Se tomara en consideración para la aplicación del instrumento toda persona que haya acudido en más de una ocasión al DIF Estatal para solicitar algún tipo de servicio, sin importar sexo ni clase social.
- Se tomara mayor consideración e importancia a aquellas personas de escasos recursos, jóvenes infractores y adultos en plenitud, debido a que son grupos que requieren la ayuda del DIF a través de los diferentes programas y servicios.

1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES

ALCANCES

- Debido a que es un organismo gubernamental, se busca poner suma importancia en la calidad del servicio, por lo cual, se aplicara un modelo para la lograr una mejora en el servicio que supere el que se brinda actualmente.
- Se desea que a través de la elaboración de este instrumento, la institución pueda conocer realmente el nivel de los servicios que entrega a los visitantes.

LIMITACIONES

- Como sabemos el servicio también puede brindarse dentro de la organización (consumidor interno), pero en este caso el tema se enfocara al servicios que otorga la institución a los visitantes (clientes externos).
- Esta guía no será implementada en el Sistema DIF, ya que únicamente se desarrollara el instrumento de calidad del servicio para dicho organismo.
- La información que se maneja en la Institución esta clasificada en pública, privada y confidencial, por lo tanto, queda a consideración de los encargados de las áreas las facilidades de la misma para se nos pueda proporcionar.
- El estudio se realizará hasta la Prueba Piloto, debido a que se requiere personal de apoyo para la aplicación del instrumento, debido a que la mayoría de los visitantes tienen un nivel medio-bajo de educación básica, lo que implicaría contar con recurso humanos y económico, el cual no se cuenta, para la aplicación individualizada de dicho instrumento.

- Se entrevistarán a los visitantes que acudan por primera vez, así como a aquellos que han usado frecuentemente los servicios que otorga la Institución.
- El instrumento se aplicará a los visitantes que así lo deseen, sin importar un área específica de atención.
- Para que el instrumento obtenga los datos reales, se requerirá de una persona que aplique el cuestionario a los visitantes para que se conteste correctamente.