

CAPITULO 4. METODOLOGÍA

Cada día las empresas enfrentan nuevos desafíos: deben alcanzar niveles máximos de calidad y satisfacción de sus clientes. La satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se generan antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.

Enfrentar cada uno de estos retos implica cubrir necesidades de información mayores día a día y, aunque la estadística, la computación y la ingeniería están muy desarrolladas, casi nunca se posee toda la información que se necesita para tomar decisiones de marketing, esto es debido en gran parte a que la economía y las personas son altamente variables. Esta dinámica, ligada a la necesidad de obtener utilidades, obliga a las empresas a requerir más y mejor información y a diseñar sistemas que les permiten conseguirla y administrarla de la mejor manera.

Conociendo ya lo que necesitan los tomadores de decisiones, se procede a buscar esa información, tanto interna como externamente. A esta búsqueda y posterior análisis se le conoce como **DESARROLLO DE LA INFORMACIÓN**.

La percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

- La calidad de un servicio es relativa, no absoluta;
- Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio;
- La percepción de la calidad es particular para cada cliente;
- La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado.(Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997)

Entonces, si la percepción de la calidad varía de un cliente a otro, y es el mismo quien la determina, ¿cómo se pueden conocer los niveles generales de satisfacción de los clientes para un servicio en particular? La clave está en concentrar los esfuerzos de la organización en identificar las necesidades de los clientes y determinar la manera en que estas necesidades afectan la percepción del valor de un servicio.

A pesar de que cada experiencia y percepción del servicio es particular, se pueden determinar niveles generales de satisfacción mediante la recolección de información acerca de las necesidades de los clientes, la evaluación que hacen respecto a diferentes aspectos del servicio brindado y la intención de volver a contratar el mismo servicio. En base a la consolidación de esta información se pueden identificar tendencias que indiquen posibles oportunidades de mejora del servicio, así como el impacto que pueden generar en la rentabilidad de la empresa.

Como se mencionaba en la extensa biografía del capítulo II, hay una variedad de técnicas para poder recabar la información necesaria y poder obtener una investigación completa sobre el mercado. Esto no es una tarea fácil, por lo que se requieren herramientas especiales que permitan hacer de las mediciones indicadores lo más cercanos a la realidad. Era importante tomar en cuenta los diferentes instrumentos de los cuales podemos hacer uso para desarrollar una adecuada investigación.

Considerando los métodos esenciales (de un Sistema de Información) respecto a la calidad en el servicio que otorga el DIF del Estado de Puebla, se ha optado por utilizar las encuestas a los clientes, para medir la satisfacción en base a su experiencia reciente en el servicio o la acumulada a través del tiempo, con esto obtendremos datos que recopilaran las expectativas y percepciones de los clientes con respecto al servicio, además de utilizar los métodos de entrevistas a clientes internos y externos.

En el estudio que se realiza se requiere conocer las expectativas y percepciones de los clientes, ya que al evaluar la satisfacción del cliente se sabrá si el servicio que ofrece la institución pública que estamos evaluando cumple con un servicio de calidad y además los usuarios son atendidos de acuerdo a la promesa del DIF en otorgar servicio de calidad con calidez como lo dice su Visión.

Por lo anterior, se decidió iniciar con una serie de entrevistas a las personas que habían recibido algún tipo de servicio de los tantos otorgados el DIF Estatal, sin tomar específicamente alguna área en especial, se les pidió que su opinión respecto al personal, las instalaciones, el trato que se obtiene, así como lo referente al servicio. Se entrevistaron aproximadamente a 35 personas, de quienes obtuvimos de primera mano información muy importante, ya que los usuarios expresan de manera abierta tanto sus inconformidades como los beneficios obtenidos, así como el trato obtenido por parte del personal, entre otros.

Por otra parte, también se entrevistó a empleados de las áreas Alimentaría, Administrativa, Jurídica, Casas del Abue, de Ángeles y de la Niñez Poblana, con el propósito de que nos explicarán los diferentes programas, la manera en que se opera en las áreas y como observan el desenvolvimiento laboral de sus compañeros al ofrecer el servicio.

Actualmente el DIF cuenta con un buzón de quejas que se encuentra lejos de la vista de los usuarios y no es tomado en consideración por parte del área responsable, por lo tanto, no se tiene el conocimiento preciso sobre los puntos negativos respecto al servicio, además de que no se pueden precisar cuales son las áreas que fallan regularmente a la hora de entregar el servicio.

Después de haber obtenido diversa información por parte de los clientes tanto internos como externos del Sistema DIF del Estado de Puebla, podemos decir que es una institución pública, la cual que no tiene un área realmente comprometida y fidedigna, que demuestre el nivel de calidad en cuanto a los servicios otorgados a la ciudadanía, ya que la percepción de los clientes internos discierne de la percepción de los clientes externos. El actual Director General del DIF, el Lic. Humberto Aguilar Viveros nos permitió realizar las entrevistas a los usuarios y al personal como anteriormente se comento, además de permitir la aplicación algunos estudios que en su momento se llegaran a requerir, todo sin interrumpir en las horas laborables de los empleados y respetando la decisión de colaboración de los visitantes.

Cabe destacar que para la realización de esta tesis no contamos con el apoyo de ninguna área del DIF que nos proporcione información precisa respecto a un análisis previo de calidad en el servicio, así como estudios previos sobre la satisfacción del cliente.

Tomando en referencia las limitantes expuestas en los modelos de la calidad del servicio, para este proyecto se empleará una metodología donde se combine la parte de las percepciones como lo hace SERVPERF y la sección que considera la importancia que le da el cliente a cada dimensión compuesta por el cuestionario SERVQUAL, además de considerar las expectativas del cliente que influyen en las percepciones del mismo.

En el instrumento que se desea realizar para evaluar la calidad del servicio, se pretende eliminara la redundancia que existe entre la evaluación de las percepciones y la evaluación hacia las expectativas, debido a que puede ser tedioso y cansado para el entrevistado contestar un doble cuestionario ya que en algunos casos no se dispone de mucho tiempo para que respondan expectativas y percepciones y además de esto al preguntar sobre las expectativas

que genera una empresa excelente, es lógico que respondan en lo más alto de la escala de medición, provocando con esto que el nivel no sea confiable.

Cabe destacar que también se ha encontrado que la calidad del servicio no puede ser medida de manera similar para todas las industrias de servicios, ya que estas presentan características que las hacen diferentes unas a otras en gran escala y de acuerdo a esto, el instrumento SERVQUAL es mejor en la evaluación de la calidad del servicio público.

Por todo lo anterior, se pretende que con los datos obtenidos de dicha fuente se pueda identificar el grado de satisfacción de sus solicitantes, y por lo tanto, conocer la calidad del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1993)

4.1 Dimensiones del Instrumento

La clave de este instrumento está en ajustar el instrumento a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad del Sistema Estatal DIF.

En el Anexo 2 se explica como están conformadas las Áreas del DIF de manera que pueda entenderse un panorama general al respecto. A continuación se explica cada una de las características que conforman cada una de las dimensiones bajo las cuales se elaboraran las preguntas de nuestro instrumento.

TANGIBLES

- Infraestructura: En este aspecto tomaremos en cuenta los edificios donde se realiza el servicio, así las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.
- Equipo: Con el que se cuenta para realizar los diferentes servicios.
- Personal: Se considera la apariencia física de las personas que atienden al cliente, tomando en consideración su aseo, olor y vestido.

RESPONSABILIDAD (CONFIABILIDAD)

- Eficiencia: Desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando el tiempo y materiales con los que se cuenta para realizarlo de la mejor forma posible.
- Eficacia: Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados.

- Efectividad: Que el servicio mediante un proceso correcto cumpla con las expectativas del cliente.
- Repetición: Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces esto implica tiempo, si un servicio no se tiene que repetir el usuario estará satisfecho.

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO (VELOCIDAD DE RESPUESTA)

- Espera: Implica el tiempo que aguarda el usuario antes de que se le preste el servicio.
- Inicio y Terminación: Se refiere cuando los servicios son programados para empezar a una hora y finalizar a otra hora.
- Duración: Es el tiempo que tarda el servicio en ser producido. En los sistemas a analizar, el proceso de servicio implica, una vez terminado el tiempo de espera, un tiempo determinado de prestación del servicio.
- Post – Servicio: Este factor se refiere al tiempo que el sistema tarda para resolver situaciones o problemas que no forman parte del servicio normal.

DISPONIBILIDAD (ASEGURAMIENTO)

- Cortesía: La cortesía implica amabilidad y buen trato en el servicio. El atender con buenos modales al usuario.
- Servicialidad: La servicialidad es la disposición del empleado por servir al usuario, por buscar acercarse a él antes de que éste lo pueda requerir en un momento especial o de urgencia.
- Competentes: El que un servidor pueda resolver un problema por sí mismo - y sin retraso - implica que es competente y realizar un servicio de calidad.
- Credibilidad: Si el empleado inspira confianza al usuario, el servicio tiene más probabilidades de desarrollarse en un mejor tiempo y sin preocupaciones.

PERSONALIZACION (EMPATIA)

- Personalización: El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, proveer cuidados y atención individualizada a los clientes como alguien especial, le provocara tener una buena opinión.

4.2 Elaboración del Instrumento

Para poder obtener los ítems del instrumento, se inicio realizando 35 entrevistas a los usuarios de los servicios del DIF Estatal, se les pidió que dijeran 5 ejemplos positivos y 5 ejemplos negativos sobre el servicio que haya recibido por parte de la institución, información que se encuentra en el Anexo 1.

4.2.1. Secciones que contiene el Instrumento

En el encabezado del Cuestionario, se explica el objetivo de la encuesta así como las instrucciones que deben seguirse para obtener los mejores resultados del instrumento.

OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar el servicio que se proporciona en el “DIF ESTATAL” y buscar con ello la Calidad.

INSTRUCCIONES

Para realizar esta evaluación es necesario que elija una de las siguientes opciones a donde acude con mayor frecuencia.

Casa del Abue Casa de la Familia Casa de Angeles Casa de la Niñez
Poblana C.R.E.E. CECAM Oficinas Centrales Delegación

u Otra:

En base a lo anterior, escriba el área que le otorgo el servicio:

De acuerdo a la siguiente escala de medición, seleccione del 1 al 5 el Servicio que ESPERABA y de la misma forma el Servicio que RECIBIÓ para cada una de las preguntas:

- 1 = MUY MALO
- 2 = MALO
- 3 = REGULAR
- 4 = BUENO
- 5 = EXCELENTE

4.2.2. Orden de las Preguntas

A continuación se enlistan las preguntas que constituyen el instrumento de medición para el Sistema DIF del Estado de Puebla.

1	En su opinión, las instalaciones donde le ofrecieron el servicio están
2	Para usted, como luce el personal que presta sus servicios
3	Como evaluaría la disponibilidad para atender por parte del personal
4	La institución cumple con el propósito de ayudar a la población más vulnerable
5	Como encuentra la calidad en el servicio que otorga el DIF
6	La puntualidad para las citas programadas es
7	En referencia al tiempo de espera para ser atendido es
8	Como considera el tiempo de respuesta a su (tramite/ necesidad y/o petición)
9	Siempre que usted acude a solicitar algún tipo de tramite o servicio este se realiza
10	El trato hacia usted por parte del personal que le atendió fue
11	La disponibilidad que muestra el personal para servirle es
12	En referencia al desempeño de las funciones del personal, considera que estas son
13	La confianza que le inspira el personal que le atendió es
14	La atención personalizada que se le ha otorgado dentro del DIF, en comparación a otros es
15	El trato que otorgan los empleados del DIF Estatal es
16	Los beneficios que se otorgan en el DIF para mejorar la calidad de vida son
17	La facultad de escuchar por parte del personal para resolver su problema fue
18	Los medios de difusión que el DIF utiliza para dar a conocer los diferentes programas en su municipio son
19	La información que se otorga respecto a los diferentes beneficios que se proporcionan en el DIF Estatal es

En la siguiente etapa del cuestionario se incluyen preguntas que aplican únicamente para las personas que se encuentran en alguna de las Casas de Asistencia y puedan evaluar lo referente al servicio de alimentación, del área medica, así como lo referente a los talleres que se imparten.

20	El equipo médico con el que se cuenta, esta
21	Los alimentos que le son proporcionados dentro de la Casa para su consumo tienen calidad
22	Como considera usted el servicio que se otorga en el comedor
23	Los nutrientes en los alimentos que le proporcionan son
24	Como calificaría al desempeño del personal que imparte los cursos
25	El trato que impera por parte de los tutores de los cursos es

26	Que tanto ha desarrollado habilidades debido a las actividades y talleres que se imparten en la Casa
----	--

Para terminar con la evaluación se pide escriban sus comentarios o sugerencia, así como los datos referentes a su género (masculino o femenino) y Municipio donde realizan su evaluación.

4.2.3. Justificación

A continuación se explica la justificación de cada una de los ítems del instrumento de acuerdo al número correspondiente de la oración.

PREGUNTA		JUSTIFICACIÓN
1	En su opinión, las instalaciones donde le ofrecieron el servicio están	Se necesita saber si las instalaciones con las que cuenta el Sistema DIF son agradables
2	Para usted, como luce el personal que presta sus servicios	La imagen de la institución se observa principalmente en la apariencia de su personal, por lo tanto, es importante se cuide el aseo, así como la vestimenta de los mismos. Debido a que la mayoría del personal tiene contacto directo con los visitantes, es de suma importancia que a través de la presencia física le muestren respeto al usuario. Se tomaran incluso a aquellos empleados del interior del estado.
3	Como evaluaría la disponibilidad para atender por parte del personal	En esta pregunta se calificara la eficiencia del personal en la entrega del servicio.
4	La institución cumple con el propósito de ayudar a la población más vulnerable	Es importante que la población evalúe si el Sistema DIF del Estado de Puebla cumple con su misión
5	Como encuentra la calidad en el servicio que otorga el DIF	Se evalúa que el servicio otorgado al usuario sea el óptimo, para ver cumplidas las expectativas de este.
6	La puntualidad para las citas programadas es	Para todo usuario es importante su tiempo, por lo tanto, es parte de la entrega del servicio que este cumple con los horarios que se establecen y que se prometen, además de que influye en la calidad del servicio.

PREGUNTA**JUSTIFICACIÓN**

7	En referencia al tiempo de espera para ser atendido es	El usuario evaluara en esta pregunta, si el tiempo de espera fue razonable. Debido a que diariamente se recibe a un número razonable de visitantes, es importante que sea un tiempo tolerante para quien evalué.
8	Como considera el tiempo de respuesta a su (tramite/ necesidad y/o petición)	Se evaluara el tiempo de respuesta en que se realiza una petición hasta obtener el resultado de la misma, de esta manera se podrá comprobar que la velocidad de respuesta es inmediata.
9	Siempre que usted acude a solicitar algún tipo de tramite o servicio este se realiza	Es importante otorgar un Servicio de calidad, de esta manera al realizar un adecuado tramite se evitara repetirlo, así el usuario quedara totalmente satisfecho con este servicio
10	El trato hacia usted por parte del personal que le atendió fue	En este punto evaluaremos si el personal del DIF muestra aptitud de servicio, principalmente en lo referente a la cortesía
11	La disponibilidad que muestra el personal para servirle es	Aquí evaluaremos la predisposición del personal del DIF, cuando el usuario visita alguna área dentro del sistema.
12	En referencia al desempeño de las funciones del personal, considera que estas son	En este punto estimaremos el desempeño del personal, enfocado a todas y cada una de las áreas a las que el usuario se dirigió para la solución de su problema.
13	La confianza que le inspira el personal que le atendió es	Aquí se pondrá en consideración, que para el usuario que visita alguna área en específico para plantearnos su problemática, exista siempre un vínculo de comunicación (usuario - empleado) de manera tal que se logre generar confianza.
14	La atención personalizada que se le ha otorgado dentro del DIF, en comparación a otros es	En este punto trataremos de detectar si algún servidor dentro del Sistema DIF ha otorgado algún tipo de consideración al desempeñar sus funciones , mostrando preferencia sobre algún usuario, ejemplo, puede darse algún tipo de preferencia en base a la amistad que impere entre ambos

PREGUNTA**JUSTIFICACIÓN**

15	El trato que otorgan los empleados del DIF Estatal es	Se evaluara el trato que otorgan los empleados del DIF a los usuarios y en base a esto se podrá considerar que área otorga el mejor o peor trato, ya que es posible que no todas las áreas se comporten de la misma forma.
16	Los beneficios que se otorgan en el DIF para mejorar la calidad de vida son	Se considerará en este punto, si los diferentes programas asistenciales del DIF Estatal han repercutido en la ciudadanía, mejorando así su calidad de vida, provenientes de los diferentes apoyos y beneficios que se han otorgado a la población más vulnerable, para la cual fueron creados.
17	La facultad de escuchar por parte del personal para resolver su problema fue	Es de suma importancia que los empleados escuchen la problemática de este, para poder orientarlo hacia la resolución de su problemática y en caso de no cumplir con sus necesidades tratar de orientarlo hacia el área que cumpla con sus necesidades, brindándole de esta forma un excelente servicio.
18	Los medios de difusión que el DIF utiliza para dar a conocer los diferentes programas en su municipio son	Los programas y beneficio del DIF se distribuyen en todos los municipios, a través de las 21 Delegaciones las cuales tienen la encomienda de llegar a cada rincón de estas. Por lo tanto es importante corroborar que la difusión del Sistema llega a toda la población y que la institución tenga presencia en todo el Estado.
19	La información que otorgan los empleados respecto a los diferentes beneficios que se proporcionan en el DIF Estatal es	Los empleados tienen la obligación de brindar toda la información necesaria sobre los diferentes programas que se tienen en el DIF. Debido a que deben de contar con una capacitación respecto a todo lo concerniente con su misión y visión institucionales, etc.
20	El equipo médico con el que se cuenta, esta	Cabe destacar que Casa del Abue es una unidad Gerontológica que cuenta con equipo especializado e incluso algunos únicos en el Estado, pero es importante conocer el punto de vista de los usuario que siempre desean lo mejor.

PREGUNTA**JUSTIFICACIÓN**

21	Los alimentos que le son proporcionados dentro de la Casa para su consumo tienen calidad	Las Casas Asistenciales del DIF otorgan alimentación gratuita, se sabe que dichas Casas cuentan con asesoría de nutriólogos que elaboran los menús, además de que se procura la mejor calidad de los productos para la elaboración de los platillos, con ayuda de la supervisión rigurosa por parte de los administradores. Además en estas Casas se encuentran niños de todas las edades y adultos mayores, por lo que se debe de entregar un servicio especial y para la Institución es importante que se lleve a cabo todos y cada uno de los lineamientos establecidos, debido a esto se les cuestiona sobre las siguientes preguntas
22	Como considera usted el servicio que se otorga en el comedor	
23	Los nutrientes en los alimentos que le proporcionan son	
24	Como calificaría al desempeño del personal que imparte los cursos	
25	El trato que impera por parte de los tutores de los cursos es	
26	Que tanto ha desarrollado habilidades debido a las actividades y talleres que se imparten en la Casa	Las personas que pertenecen a las Casas entre otros servicios, reciben talleres y cursos, es importante evaluar la atención y calidad en la entrega de dicho servicio, pero además de esto en la última pregunta se desea conocer si dichos cursos les aportan beneficios a los clientes externos, desarrollando en ellos las habilidades.

4.3 Escala de respuestas a los reactivos de percepción y expectativa

La escala que se utiliza para evaluar la fuerza de respuesta a cada punto del cuestionario es tipo Likert (Likert, 1932), lo que permite responder a diversos grados de escala cada uno, seleccionando desde muy bueno a lo muy malo, pasando por rangos intermedios de satisfacción. Con estas escalas, la calidad de un producto o servicio puede ser evaluada por la fuerza de respuesta a cada punto de satisfacción. Una ventaja de estas escalas es la variabilidad de resultados en la opinión de los clientes y por lo tanto son estadísticamente más confiables. La escala que se utilizará para contestar nuestro cuestionario es el siguiente, donde:

1 =	MUY MAL	=	ESTOY MUY INSATISFECHO CON ESTE ASPECTO
2 =	MAL	=	ESTOY INSATISFECHO CON ESTE ASPECTO
3 =	REGULAR	=	NO ESTOY SATISFECHO NI INSATISFECHO
4 =	BIEN	=	ESTOY SATISFECHO CON ESTE ASPECTO
5 =	MUY BIEN	=	ESTOY MUY SATISFECHO CON ESTE ASPECTO

A manera de hacer más sencilla la escala de medición se establecieron los términos muy mal, mal, regular, bien y muy bien. El extremo inferior representa una negativa, mientras que el extremo superior representa una respuesta positiva.

4.4 Prueba Piloto

La prueba piloto de un cuestionario consiste en evaluar si el cuestionario que será comprendido correctamente por los encuestados que lo responderán. El beneficio directo es generar un mejor cuestionario antes de aplicarlo de manera masiva.

En la Prueba Piloto No. 1 (ANEXO 3), se aplico la prueba piloto a 10 personas, se pregunto a los encuestados su opinión sobre el cuestionario, ellos comentaron que era confuso para evaluar la primera sección sobre la jerarquización de dimensiones y en la ultima sección se detecto que estaba muy limitada la encuesta a áreas específicas por lo tanto era muy restringida la evaluación.

En la Prueba Piloto No. 2 (ANEXO 4) se utilizó la estructura del instrumento SERVQUAL, aplicándolo a 10 encuestado, además las preguntas también se modificaron para cumplir con las características de dicho instrumento de medición, los encuestados comentaron que las preguntas eran redundantes en sus preguntas, por lo tanto era cansado responderlo.

En la Prueba Piloto No. 3 (ANEXO 5) en este cuestionario lo que provoco confusión fue el obtener información sobre el área donde se había obtenido en servicio, por lo tanto, se enlistaron las áreas con sus respectivos programas para que los encuestados seleccionaran, provoco limitaciones para la respuesta ya que en la lista no se encontraban “todas” las áreas, además se decidió incluir una columna en a la derecha de cuestionario para que se determinara el nivel de importancia de dicha pregunta, que estuviera dentro del rango del 1 al 10, situación que tampoco no fue entendida por los 15 encuestados y debido a esto dejaron libre la columna.

En la Prueba Piloto No. 4 (ANEXO 6), se encuestaron a veinte personas, en esta ocasión únicamente se modifiko la redacción de una pregunta, así como se pidió más especificaciones sobre el lugar donde recibe el servicio y servicio que solicita, para poder mejores sobre el área que se esta evaluando con el instrumento, cabe destacar que no es importante que el cliente responda su nivel de satisfacción del servicio que reciben, sino lo importante es la comprensión de cada reactivo del cuestionario.

En la Prueba Piloto No. 5 (ANEXO 7) Se cambio la redacción de las instrucciones a fin de que el encuestado entendiera y respondiera de manera que se pudiera obtener el dato que requiere.

En la Prueba Piloto No. 6 (ANEXO 8) Se modificaron las instrucciones, la escala likert para la evaluación de cada uno de los items, pero además se cambiaron algunas preguntas y otras se eliminaron. La opinión por parte de los encuestados fue que no entendían lo referente al lugar donde acuden con mayor frecuencia y el área que le otorgo el servicio, porque generaba en ellos confusión y además también de acuerdo a la escala era difícil determinar sus percepciones y expectativas.

En la Prueba Piloto No. 7 (ANEXO 9) Tomando en consideración los puntos mencionados en la Prueba anterior, se modifico la redacción de las instrucciones, además se enlistaron varias opciones donde pueden acudir con mayor frecuencia los visitantes, realizando previamente un análisis minucioso de dichas opciones. Se estableció una escala likert sencilla de manera que pudieran responderse sin ningún problema, la cual va del 1 al 5, incrementando el nivel de satisfacción de acuerdo a la numeración. Se considero titular cada serie de preguntas correspondientes a la dimensión que pertenece, las cuales se determinaron en los incidentes críticos. Además, se pide que de acuerdo a una breve explicación sobre las dimensiones de la calidad se determine por el encuestado los 3 elementos mas importante para el. Para finalizar los comentarios del encuestado, así como datos demográficos como su sexo, su edad, el municipio donde recibió el servicio y delegación a la que pertenece.