

Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

Dirección de Servicios, Procesos e Innovación

GUÍA DE APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Enero 2022

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	Julio / 2020	Versión inicial publicada por el Ministerio del Trabajo
1.1	Enero / 2022	Modificación por actualización de documento

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
3. PROCEDIMIENTO.....	5
Paso 1 Identificar las dimensiones de calidad	5
Paso 2 Determinar las brechas de calidad	6
Paso 3 Identificar los factores de calidad	8
4. FORMULARIOS.....	9
5. BIBLIOGRAFÍA.....	10
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	10

INTRODUCCIÓN

La guía tiene el propósito de exponer de manera clara y resumida una de las herramientas de calidad utilizadas en la mejora de servicios. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio tiene como fin mejorar la calidad de los servicios prestados por las entidades públicas o privadas, independiente del sector en el que operen ya que dicho modelo puede ser aplicado para el diseño, rediseño o mejora de un servicio como resultado del análisis de dimensiones de calidad genéricas las cuales se clasifican en elementos intangibles y tangibles.

Intangibles:

- 1. Fiabilidad.-** Esta dimensión se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de la entidad de brindar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos, representa la capacidad organizativa y de recursos para hacerlo de manera eficiente y sin fallos, para lo cual son necesarios procesos eficientes y personal calificado para ejecutarlos; de lo contrario existe el riesgo de perder la confianza de los usuarios.
- 2. Capacidad de Respuesta.-** El servicio debe ser brindado cuando lo demanda el usuario, atendiendo a las necesidades económicas y sociales de hoy en día, esta dimensión responde a la rapidez y/o puntualidad de su solución.
- 3. Seguridad.-** La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza que proyecta una óptima imagen de que la entidad tiene procesos claros y eficientes.

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- ✓ Profesionalidad: O competencia técnica, posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
 - ✓ Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el usuario.
 - ✓ Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se proporciona.
 - ✓ Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- 4. Empatía.-** Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el usuario requiere determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados a los usuarios de un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo.

Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

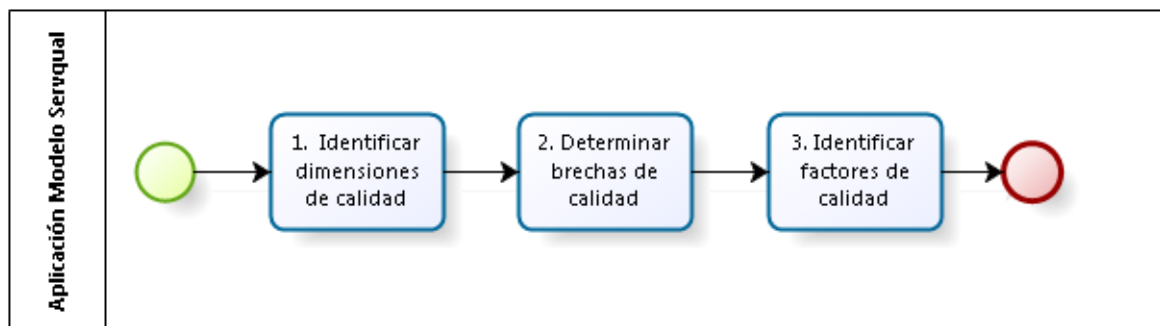
- ✓ Accesibilidad: Servicio accesible y fácil de contactar.
- ✓ Comunicación: Mantener a los usuarios informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.
- ✓ Comprensión del usuario: Realizar el esfuerzo para conocer a los usuarios y sus necesidades.

Tangibles:

5. Infraestructura.- Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, señalética, etc.

Esta herramienta de mejora nos permite escuchar la voz del cliente independientemente del tipo de usuario interno o externo, persona natural o jurídica o si se trata de un producto o de un servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO

Paso 1 Identificar las dimensiones de calidad

Se deben emplear medios para “Escuchar la voz del cliente”, tales como sondeos, entrevistas, encuestas, focus group, mesas de trabajo, etc. Es común la aplicación de encuestas para acceder a información del usuario sobre su valoración del servicio, por lo cual es importante que quienes la ejecuten transmitan seguridad y confianza para obtener datos fiables del encuestado.

La encuesta de percepción y expectativas del usuario debe empezar con una introducción sobre cómo llenar la misma, realizando las adaptaciones necesarias a cada caso de estudio.

Se recomienda que al inicio del cuestionario se plantee una pregunta general sobre la expectativa del usuario respecto de cada dimensión de calidad específica. Dicha encuesta o cuestionario está constituido por una escala de respuestas múltiple diseñada para comprender tanto las percepciones sobre el servicio así como las expectativas de los usuarios respecto a un servicio.

Las entidades deberán determinar si encuestar a la población o si es necesario tomar una muestra representativa para el estudio.

Paso 2 Determinar las brechas de calidad

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

Puntuación calidad SERVQUAL	= Puntuación Percepciones – Puntuación Expectativas
--	--

El Modelo SERVQUAL mide lo que el usuario espera de la entidad que brinda el servicio en las dimensiones citadas, de esta forma contrasta esa medición con la estimación de lo que el usuario percibe de ese servicio.

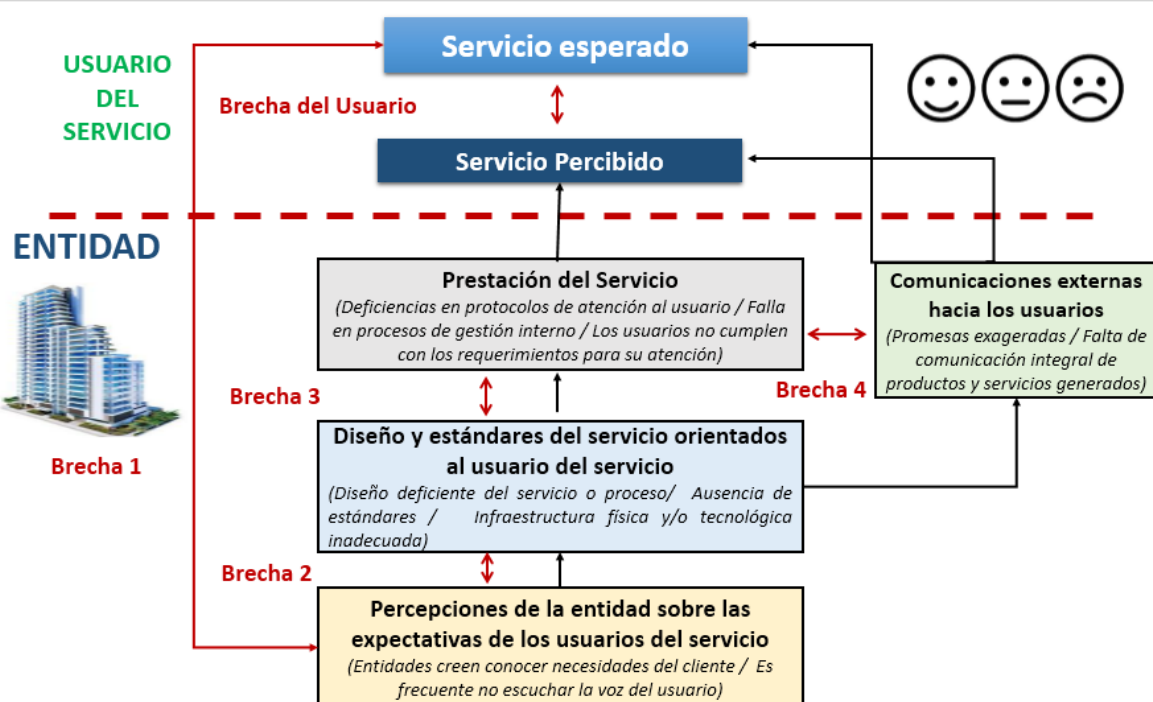


Gráfico 1. Modelo de gestión de calidad del servicio

Se identifican 4 brechas al interno de la organización:

Brecha 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de las entidades.

El personal de la entidad sean autoridades o técnicos deben comprender las necesidades y expectativas de los usuarios y lo que ellos valoran del servicio, de lo contrario no entenderán la necesidad de impulsar proyectos de mejora que incidan en la satisfacción de necesidades y expectativas.

Brecha 2: Discrepancia entre las percepciones de autoridades y técnicos respecto de las especificaciones y normas de calidad.

Es imprescindible contar con la claridad de las expectativas y necesidad de los usuarios, para lo cual es necesaria la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Una vez detectadas las expectativas y establecidas las especificaciones y/o estándares, se deben poner en ejecución en el servicio a través de documentos normativos y procedimiento para su cumplimiento obligatorio.

El incumplimiento se puede deber a personal no capacitado adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.

Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

La comunicación externa es uno de los factores predominantes para la formación de expectativas sobre el servicio por parte del usuario, por lo cual es necesario manejar un discurso desde la realidad y establecer compromisos efectivos proporcionados en el servicio, sin llegar a promesas ni publicidad exagerada.

Brecha del usuario: Es la diferencia percibida por el usuario entre lo recibido vs lo esperado, en función de lo cual se generará su satisfacción o insatisfacción respecto de los productos o servicios generados por la entidad y de la misma en su conjunto.

Una vez identificadas las brechas de calidad en las distintas dimensiones de calidad es necesario canalizar los esfuerzos de mejora en aquellas que sean prioritarias para el usuario, para lo cual es necesario identificar el o los factores de calidad a mejorar en un plazo determinado a través de las respuestas e impresiones manifestadas por los usuarios.

Paso 3 Identificar los factores de calidad

Con el objeto de transformar en un lenguaje operativo los requerimientos de los usuarios, para poder gestionarlos al interior de la entidad se debe analizar las diferentes interacciones o momentos de verdad que el usuario mantiene al momento de requerir un servicio. Cabe indicar que este es un análisis complementario al estudio de dimensiones de calidad, que solo será necesario realizarlo cuando no se ha podido identificar con claridad o cuando se desea reafirmar el o los factores claves de calidad sobre los cuales se debe centrar la mejora.

Para el efecto, se podrá utilizar la Matriz de Dimensiones – Factores de Calidad del Usuario, y se seguirán los siguientes pasos:

1. Registrar los pasos y contactos que el usuario debe realizar para la prestación del servicio, para lo cual se utilizará el diagrama de flujo o plano del servicio.
2. En la primera fila del eje horizontal se deben colocar las Dimensiones de Calidad del proceso y servicio (aquellas en las que se identificaron mayores brechas; sin embargo, también se podrán insertar las otras dimensiones de calidad en las que no existieran mayores brechas si así lo considera pertinente la entidad)
3. Se debe cruzar cada uno de los pasos del usuario con cada una de las dimensiones de calidad que se hayan determinado previamente en función de su aplicabilidad en el mismo, valorando en la correspondiente casilla de cruce el grado de relación existente entre ambas categorías, las cuales pueden ser: fuerte, mediana y débil.
4. El cruce donde se registre un nivel de relación **fuerte** constituye un Factor de Calidad.

Matriz de Dimensiones y Factores de Calidad

PASOS DEL USUARIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Dimensiones – Factores de Calidad del Usuario						
	RAPIDEZ CONTACTO	FIABILIDAD INFORMACIÓN	NIVEL PROFESORADO	AMIGABILIDAD PÁGINA WEB	HORARIO Y CALENDARIO	ATENCIÓN PERSONALIZADA	INSTALACIONES
Obtención de información sobre el curso	F	F	D	F	D	D	D
Presentación de solicitud	F	M	D	F	M	M	M
Recepción comunicación admitidos	F	F	D	F	M	F	D
Impartición del curso	D	M	F	D	F	M	F
Recepción de diploma	F	M	D	D	D	D	D

(Código gráfico de relaciones F: Fuerte; M: Mediana; D: Débil)

Fuente: AEVAL (2006). Modelo IV.2. Matriz de determinación de factores de calidad. Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios

Como resultado de este análisis se obtiene el o los factores de calidad considerados clave para la prestación satisfactoria del servicio, dichos factores de calidad a mejorar necesariamente deberán contar con un indicador relacionado, el cual para determinar su mejora deberá ser medido tanto en la situación inicial como en situación futura una vez implementadas las acciones de mejora.

Las entidades también pueden vincular los resultados del estudio de dimensiones de calidad con otras dimensiones relacionadas, según lo consideren pertinente para el análisis de otros factores adicionales a mejorar como por ejemplo con tramitología, tecnología de contacto, etc.

FORMULARIOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formulario	DSPI-13.1	Estudio de dimensiones de calidad
Formulario	DSPI-13.2	Matriz de dimensiones y factores de calidad

BIBLIOGRAFÍA

- HILL, N. ALEXANDER, J. (2001). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Madrid. España. AENOR.
- AGENCIA ESTATATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. (2006). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Madrid. España. AEVAL
- DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN. (2014). *Encuestas de satisfacción*. Recuperado: www.castello.es › web20 › archivos › menú

GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Dimensión de calidad	Constituye el conjunto de características relevantes que describen al producto y/o servicio de acuerdo a las expectativas del usuario. Las dimensiones de calidad pueden ser tangibles e intangibles
Factor de calidad	Son los elementos inherentes al producto y/o servicio que permiten gestionar las dimensiones de calidad que el usuario aprecia de acuerdo a sus expectativas.
Voz del cliente	Término que describe las necesidades, expectativas, y/o percepciones del cliente en relación a los productos o servicios provistos por una entidad.
Brecha de calidad	Desviaciones que conducen a resultados no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio.

ACTA FINAL DE APROBACIÓN		
CÓDIGO: DSPI-13	FECHA: ENERO 2022	VERSIÓN: 1.1
APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Nicolás Sojos Echeverri Director de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jhonny Sánchez Guerra Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Jeaneth Garzón Tipán Experto de Servicios, Procesos e Innovación		Enero 2022