

CUESTIONARIOS SERVQUAL

(“Percepciones” Zeithaml; Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002).

Instrucciones: El cuestionario **SERVQUAL** que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este Centro Ocupacional. Para cada cuestión indíquenos, por favor, hasta que punto considera que este Centro Ocupacional, posee las características descritas en cada cuestión. Trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está **totalmente en desacuerdo** con que este Centro Ocupacional tenga esa característica y rodear el número 7 significa que está **totalmente de acuerdo** con la cuestión. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Centro Ocupacional.

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUPACIONAL	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Este Centro Ocupacional, tienen equipos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de este Centro Ocupacional son atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de este Centro Ocupacional tienen buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
4. La publicidad sobre este Centro Ocupacional (folletos, información....) es atractiva.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando este Centro Ocupacional promete hacer algo en un plazo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un usuario tiene un problema, este Centro Ocupacional muestra interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Este Centro Ocupacional realiza el servicio bien a la primera.	1	2	3	4	5	6	7
8. Este Centro Ocupacional realiza el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. En este Centro Ocupacional, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7
10. En este Centro Ocupacional, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUPACIONAL	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
11. En este Centro Ocupacional, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
12. En este Centro Ocupacional, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. El comportamiento de los empleados de este Centro Ocupacional transmite confianza a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En este Centro Ocupacional los empleados son siempre amables con sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los usuarios de este Centro Ocupacional se sienten seguros en sus relaciones con el Centro Ocupacional (pagos, atención recibida...).	1	2	3	4	5	6	7
16. En este Centro Ocupacional los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Este Centro Ocupacional da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
18. Los horarios de este Centro Ocupacional son convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
19. Este Centro Ocupacional tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20. En este Centro Ocupacional se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21. Los empleados de este Centro Ocupacional comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

CUESTIONARIO SERVQUAL

(“Expectativas” Zeithaml; Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002).

Instrucciones: Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen los Centros Ocupacionales piense, por favor, en el tipo de Centro que ofrecería, según usted, un **servicio de excelente calidad**. Por favor, indíquenos en qué medida piensa usted que un Centro Ocupacional de excelente Calidad **debería tener** las características descritas en cada declaración. Si usted cree que la característica descrita **no es esencial** para que los Centros Ocupacionales sean de excelente calidad, marque con una cruz el número 1. Si por el contrario usted cree que la característica es **absolutamente esencial** para considerar a ese Centro Ocupacional como excelente, marque con una cruz el número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marque con una cruz los números más intermedios. **No hay respuestas correctas o incorrectas**; lo que nos interesa es que usted refleje con precisión las características que según usted debería de tener un Centro Ocupacional de excelente calidad.

CUESTIONES SOBRE LOS CENTROS OCUPACIONALES	Nada esencial							Muy esencial						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Los Centros Ocupacionales excelentes tienen equipos modernos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de los Centros Ocupacionales excelentes son atractivas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de los Centros Ocupacionales excelentes tienen buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. La publicidad (folletos, información...) de los Centros Ocupacionales excelentes son atractivas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando los Centros Ocupacionales excelentes prometen hacer algo en un plazo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un usuario tiene un problema, los Centros Ocupacionales excelentes muestran interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Los Centros Ocupacionales excelentes realizan el servicio bien a la primera.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Los Centros Ocupacionales excelentes realizan el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados están	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

CUESTIONES SOBRE LOS CENTROS OCUPACIONALES	Nada esencial			Muy esencial			
	1	2	3	4	5	6	7
siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.							
12. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. Los empleados de un Centro Ocupacional excelente transmiten confianza a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En un Centro Ocupacional excelente los empleados son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los usuarios de los Centros Ocupacionales excelentes se sienten seguros en sus relaciones con la empresa (pagos, devoluciones...).	1	2	3	4	5	6	7
16. En un Centro Ocupacional excelente los empleados saben responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Los Centros Ocupacionales excelentes dan a los usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
18. Los horarios de los Centros Ocupacionales excelentes son convenientes para todos los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
19. Un Centro Ocupacional excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20. Los Centros Ocupacionales excelentes se preocupan por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21. Los empleados de los Centros Ocupacionales excelentes comprenden las necesidades específicas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

A continuación se presentan diversas cuestiones relacionadas con el Centro Ocupacional y otras sobre aspectos sociodemográficos. Para cumplimentar las preguntas cerradas,

marque una cruz en el cuadro del número que coincide con la respuesta. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo que interesa es que usted refleje con precisión su realidad.

1. **NOMBRE DEL CENTRO:**

2. **PERSONA QUE CUMPLIMENTA EL CUESTIONARIO**

1	Usuario	
2	Padre, madre o tutores	

3. **GÉNERO.**

1.	Mujer	
2.	Hombre	

4. **EDAD DEL USUARIO:** _____ AÑOS.

5. **NIVEL DE ESTUDIOS.**

1.	Sin estudios	
2.	Primarios y EGB	
3.	Secundarios	
4.	Bachillerato y Formación Profesional	
5.	Titulado universitario	

6. **SI ES USUARIO ¿A QUÉ EDAD SE INCORPORÓ A ESTE CENTRO?:** ___ AÑOS.

7. **SI ES PADRE, MADRE O TUTOR SEÑALE CON QUE FRECUENCIA SE RELACIONA CON EL PERSONAL DEL CENTRO OCUPACIONAL**

1.	Más de una vez a la semana	
2.	Una vez a la semana	
3.	Una vez cada 15 días	
4.	Una vez al mes	
5.	Una vez cada tres meses	
6.	Una vez cada seis meses	
7.	Una vez al año o menos	

8. **INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE CON LOS LOGROS ALCANZADOS EN ESTE CENTRO EN LAS SIGUIENTES CUESTIONES**

SATISFACCIÓN QUE TIENE CON LOS LOGROS ALCANZADOS	Total insatisfacción				Total satisfacción			
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Respeto	1	2	3	4	5	6	7	
2. Entendimiento	1	2	3	4	5	6	7	
3. Confianza	1	2	3	4	5	6	7	
4. Calidez humana	1	2	3	4	5	6	7	
5. Apoyo emocional	1	2	3	4	5	6	7	
6. Apoyo social	1	2	3	4	5	6	7	
7. Amabilidad	1	2	3	4	5	6	7	
8. Comprensión	1	2	3	4	5	6	7	
9. Con los resultados obtenidos	1	2	3	4	5	6	7	
10. Otros. Especificar:.....								

9. SEÑALE EN QUÉ GRADO ESTÁ SATISFECHO CON EL APOYO Y EL AMBIENTE HUMANO DEL PERSONAL DEL CENTRO OCUPACIONAL

SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE HUMANO	Total						
	insatisfacción				satisfacción		
1. Interés y apoyo por los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
2. Interés y apoyo por las familias	1	2	3	4	5	6	7
3. Armonía entre el propio personal	1	2	3	4	5	6	7
4. Otros. Especificar:.....							
.....							

10. INDIQUE EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE TIENE CON LAS SIGUIENTES CUESTIONES DEL CENTRO OCUPACIONAL

SATISFACCIÓN QUE TIENE CON LOS LOGROS ALCANZADOS	Total						
	insatisfacción				satisfacción		
1. Respeto	1	2	3	4	5	6	7
2. Entendimiento	1	2	3	4	5	6	7
3. Confianza	1	2	3	4	5	6	7
4. Calidez humana	1	2	3	4	5	6	7
5. Apoyo emocional	1	2	3	4	5	6	7
6. Apoyo social	1	2	3	4	5	6	7
7. Amabilidad	1	2	3	4	5	6	7
8. Comprensión	1	2	3	4	5	6	7
9. Con los resultados obtenidos	1	2	3	4	5	6	7
10. Otros. Especificar:.....							
.....							

11. ACERCA DE LA CARTA DE SERVICIOS INDÍQUENOS SU OPINIÓN RESPECTO A LAS SIGUIENTES CUESTIONES

CUESTIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS	SÍ	NO
1. ¿Sabe qué es la Carta de Servicios?		
2. ¿Piensa que los Centros Ocupacionales de Canarias deben de tener la Carta de Servicios?		
3. ¿Participaría en la elaboración de la Carta de Servicios?		

12. DE LAS SIGUIENTES CUESTIONES INDIQUE LO QUE ESPERABA CONSEGUIR CON LA INCORPORACIÓN AL CENTRO OCUPACIONAL

ESPERABA CONSEGUIR	Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Que estuviera bien atendido	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Que aprendiera a tener más autonomía	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Que fueran feliz	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Que estuviera más informado sobre la discapacidad y sobre otros temas de la sociedad	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Que aprendiera a desenvolverse en la casa, en la comunidad, con los amigos....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Que aprendiera actividades manuales	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Que aprendiera a prepararse para un trabajo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

13. DE LAS SIGUIENTES CUESTIONES INDIQUE LO QUE ESTA CONSIGUIENDO CON LA INCORPORACIÓN A ESTE CENTRO OCUPACIONAL

ESTA CONSIGUIENDO	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo			
	1	2	3	4	5	6	7	
1. Que tenga una buena atención	1	2	3	4	5	6	7	
2. Que tenga mayor autonomía	1	2	3	4	5	6	7	
3. Que sea más feliz	1	2	3	4	5	6	7	
4. Que esté más informado sobre la discapacidad y sobre otros temas de la sociedad	1	2	3	4	5	6	7	
5. Que tenga más capacidad para desenvolverse en la casa, en la comunidad, con los amigos....	1	2	3	4	5	6	7	
6. Que sepa hacer actividades manuales	1	2	3	4	5	6	7	
7. Que tenga hábitos y más preparación para un trabajo	1	2	3	4	5	6	7	
8. Otros. Especificar:.....								

14. GLOBALMENTE INDIQUE SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO OCUPACIONAL

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO OCUPACIONAL	Totalmente insatisfecho				Totalmente satisfecho			
	1	2	3	4	5	6	7	