



## MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS

**Maritza Torres Samuel\***  
**Carmen Luisa Vásquez Stanescu\*\***

\*Ingeniero en Informática  
Decanato de Ciencias y Tecnología  
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (DCYT-UCLA).  
Barquisimeto, Venezuela

Magister en Ingeniería Industrial  
Doctora en Ciencias de la Ingeniería.  
Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO).  
Barquisimeto, Venezuela.  
Docente-Investigador DCYT-UCLA.  
mtorres@ucla.edu.ve

\*\*Ingeniero Electricista  
Magister en Ingeniería Eléctrica  
UNEXPO, Barquisimeto, Venezuela.  
Doctora en Ciencias Técnicas.  
Instituto Superior Politécnico "José Antonio Echeverría". La Habana, Cuba.  
Docente-Investigador UNEXPO.  
cvasquez@unexpo.edu.ve

### RESUMEN

Definir calidad del servicio y determinar cómo evaluarla ha sido motivo de importantes divergencias entre diversos autores. En el presente artículo, apoyado en una revisión bibliográfica respecto a algunos de los modelos de evaluación más representativos en la literatura científica, se caracterizan y analizan considerando sus perspectivas, dimensionalidad, aplicación y alcance. Se observa que la percepción del cliente es la perspectiva más utilizada en estas evaluaciones, destacándose el uso de modelos multidimensionales, basados en indicadores externos, donde la tangibilidad, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados son las dimensiones de evaluación más utilizadas. El modelo *Service Quality* (SERVQUAL), a pesar de ser muy cuestionado y de haber sido publicado hace más de 25 años, aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones, en diversos tipos de servicios.

**Palabras clave:** *calidad del servicio, modelos de evaluación, análisis, estado del arte, SERVQUAL.*

**Recibido:** 06-02-15.

**Aceptado:** 17-12-15.

## ABSTRACT

**D**efining service quality and determining how to evaluate it has caused significant disagreements among authors. In this article, supported by a literature review on some of the most representative assessing models in the scientific literature; they are characterized and analyzed considering their prospects, dimensionality, application and scope. It is found that the customer perception is the most often used in these assessments perspective, highlighting the use of multidimensional models based on external indicators, where tangibility, customer service, reliability, safety, responsiveness and results are the dimensions of evaluation the most used. The Model SERVQUAL despite of being highly questioned and published over 25 years ago, it is still considered an important reference, being quoted, analyzed and applied in many recent research studies, at different types of services.

**Key words:** quality of service, assessing model, analysis, state of the art, SERVQUAL.

## MODELS FOR ASSESSING THE QUALITY OF SERVICE: CHARACTERIZATION AND ANALYSIS

**Maritza Torres Samuel**  
**Carmen Luisa Vásquez Stanescu**

## INTRODUCCIÓN

Aunque los servicios tienen una historia tan antigua como la civilización misma, es aproximadamente a partir de la década de los 60 cuando toman auge los estudios para evaluar y mejorar su calidad. Desde entonces han surgido propuestas reconocidas y diversos debates respecto a cómo definir y medir la calidad del servicio, sin llegar a un consenso (Parasuraman y otros, 1985, 1988; Brady y Cronin, 2001; Duque, 2005; Martínez y Martínez, 2010).

En el presente trabajo se realiza una revisión no exhaustiva de las teorías sobre la evaluación de la calidad del servicio, ofreciendo una caracterización de algunos de los modelos ampliamente reportados en la literatura especializada, tanto aquellos de aplicación general a todo tipo de servicios, como otros utilizados para tipos específicos de servicio. Adicionalmente, se elabora una clasificación y análisis considerando sus características esenciales comunes, tanto estructurales como metodológicas.

En este sentido, se describen además las contribuciones teóricas sobre evaluación de la calidad del servicio y sus perspectivas para definirla, entre estos, los modelos de Donabedian (1966), Grönroos (1984), *Service Quality* (SERVQUAL) (Parasuraman y otros, 1985, 1988), modelo *Service Performance* (SERVPERF) (Cronin y Taylor, 1992), modelo Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001), LibQUAL (Cook y otros, 2001), E-SQUAL (Parasuraman y otros, 2005), y finalmente, la propuesta de evaluación

unidimensional de la calidad del servicio formulada por Martínez y Martínez (2007). Como resultado se ha elaborado una clasificación atendiendo a cinco (5) criterios: escuela, aplicación del modelo, tipo de indicadores utilizados, ajuste al paradigma de la desconfirmación y dimensionalidad de su estructura. Estos resultados permiten comprender las diferencias y similitudes entre estas propuestas teóricas y sus implicaciones al ser aplicados o utilizados para la construcción de nuevas propuestas de evaluación.

Se encuentra que las divergencias en el abordaje observado desde diversas perspectivas para evaluar la calidad del servicio, se mantienen aún vigentes, incluso luego de décadas de estudio, destacándose el carácter heterogéneo de las propuestas. Respecto a los atributos de evaluación, se evidencia que en los diversos estudios revisados, aún en diversas áreas del servicio, se observan atributos de calidad comunes como son: los aspectos tangibles, la atención al usuario y la fiabilidad del servicio. Para el desarrollo del presente trabajo, se exponen los fundamentos teóricos sobre modelos de evaluación de la calidad del servicio, enmarcándolos cronológicamente con hechos históricos y teóricos relacionados. Se diseña una caracterización y clasificación de dichos modelos identificando además los principales atributos de valor. Se finaliza con las reflexiones derivadas del estudio.

## LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Se encuentran en la literatura di-

versas perspectivas que caracterizan la postura de algunos autores para definir calidad del servicio, y a partir de los cuales se han diseñado diversos modelos de evaluación considerando para ello los atributos valorados en la prestación de un servicio excelente. Estos están determinados por las perspectivas desde las cuales se formulan, siendo dos las encontradas en la literatura, a saber: la perspectiva Expectativas-Percepciones y la perspectiva Objetiva-Subjetiva (también llamada Interno-Externo).

Para la definición de calidad del servicio, según la perspectiva Expectativas-Percepciones, se identifican dos posturas de los autores al respecto:

- a) Uso de las expectativas y percepciones del cliente. La calidad del servicio (CS) está basada en el paradigma de la **desconfirmación**, como resultado de la discrepancia entre percepciones (P) y expectativas (E) respecto al desempeño del servicio. Lo anterior es expresado en la ecuación (1), donde n es el número de atributos a evaluar:

$$CS_i = \sum (P_i - E_i); i: 1 \dots n \quad (1)$$

En esta perspectiva se ubican, entre otros, el modelo nórdico de calidad del servicio desarrollado por Grönroos (1984), el norteamericano *Service Quality* (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman y otros (1985, 1988), el de servicios de transporte aéreo (Robledo, 2004) y el de servicios bibliotecarios LibQUAL (Cook y otros, 2001).

- b) Uso de sólo las percepciones del

cliente. Esta postura defiende la superioridad de la evaluación de la calidad del servicio basada sólo en las percepciones del cliente, frente a los que emplean las diferencias entre percepciones y expectativas (Cronin y Taylor, 1992; Brady y Cronin, 2001; Martínez y Martínez, 2010). Esta postura considera que incluir las expectativas en la evaluación no es necesario, debido a que ésta se fundamenta sólo en la percepción del resultado del servicio. En este sentido se han desarrollado escalas como el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) y el Modelo Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001). Esta perspectiva se representa en la ecuación (2).

$$CS_i = \sum P_i; i: 1 \dots n; \quad (2)$$

Donde n es el número de atributos a evaluar.

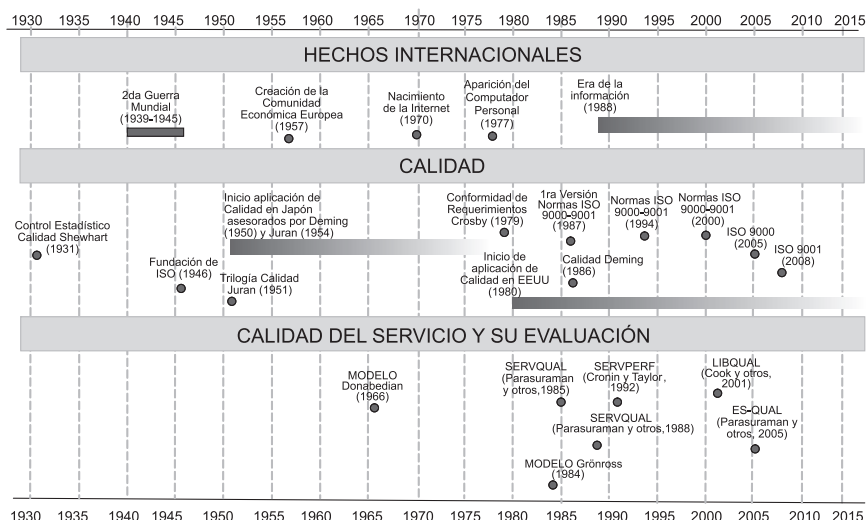
Respecto a la perspectiva Objetiva-Subjetiva (Interna-Externa) para la definición de la calidad del servicio, se identifican dos puntos de vista. La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también catalogada como calidad subjetiva; y el punto de vista interno cuya evaluación se realiza considerando al prestador del servicio, el cual usa indicadores internos u objetivos (Ruiz, 2001; Duque, 2005), como por ejemplo el modelo de evaluación de la calidad del transporte público terrestre UNE-EN 13816 (Ministerio de Fomento de España, 2006; Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile, 2006).

En la Figura 1, a modo de resumen

cronológico de las principales teorías y propuestas, se muestran los modelos de evaluación de la calidad del servicio anteriormente descritos, los hechos internacionales más destacados, además de diversas contribuciones teóricas en servicios, su calidad y evaluación. Se observa que el inicio de las principales propuestas teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio se presenta entre las décadas de los 70 y 90

(Donabedian, 1966; Grönross, 1984; Parasuraman y otros, 1985, 1988), coincidiendo con el inicio de la Internet, del computador personal y el nacimiento de la era de la información. Así mismo, se observan durante este lapso, importantes aportes teóricos y filosóficos respecto a la calidad, además de sus posteriores contribuciones en la definición de estándares internacionales, como son las normas ISO-9000 e ISO-9001.

**Figura 1**  
**Cronología sobre las principales propuestas teóricas sobre calidad del servicio, su evaluación y hechos internacionales relevantes**



Elaboración propia.

**MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO**

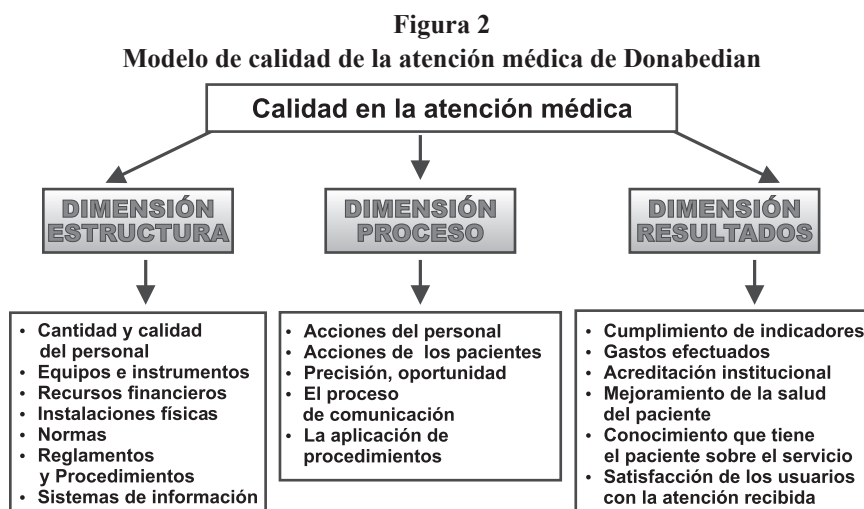
Se describen a continuación algunos de los modelos de mayor referencia en la literatura científica, considerando los cuestionamientos publicados a los mismos, sus aplicaciones, o por sus contribuciones

teóricas en la evaluación de la calidad del servicio. Entre estos: los basados en el enfoque del usuario, destacan por sus dimensiones y atributos de evaluación el modelo de calidad de la atención médica de Donabedian de 1966, el modelo nórdico de Grönroos de 1984, el modelo americano *Service Quality* (SERVQUAL) de

Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988, el Modelo *Service Performance* (SERVPERF) de Cronin y Taylor en 1992, el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin en 2001, el modelo para servicios bibliotecarios LibQUAL propuesto por Thompson, Cook y Heathen el 2001, el E-S-QUAL sobre calidad del servicio entregado por sitios Web de Parasuraman, Zeithaml y Malhotra en el 2005 y, finalmente un modelo de Evaluación unidimensional de la calidad del servicio propuesto por Martínez y Martínez del 2010.

### El modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian (1966)

Para evaluar la calidad en los servicios de salud, se tiene como referencia obligatoria la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores para evaluarla. Esta relación entre proceso y resultado, y la sistematización de criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la calidad de este tipo de servicio. En la Figura 2 se ilustra y describe la estructura de este modelo.



Elaboración propia. Fuente: Donabedian (1966).

En este modelo, la estructura describe las características físicas, de organización y otros rasgos del sistema asistencial y de su entorno; el proceso es lo que se hace para tratar a los pacientes, finalmente el resultado es lo que se consigue, normalmente traducido en una mejora en la salud, aunque

también en la actitud, los conocimientos y en la conducta adoptada para una salud futura.

Donabedian (1984) define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad

puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Losada y Rodríguez (2007) consideran, para el caso de este modelo, que la calidad del servicio concebida desde un enfoque técnico obliga que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, y escasamente mida la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida.

#### **Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)**

Christian Grönroos, pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento de *marketing*, internacionalmente denominada la Escuela Nórdica de *Marketing*, propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes: a) la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo; b) la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; c) la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la

calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores.

Para Grönroos (1984), la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional. Agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Respecto a la definición de calidad, Grönroos (1984) señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. Se aprecia el énfasis dado por este autor al usuario, además señala que la calidad no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto es, la desconfirmación. Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface, es así como un exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de su calidad.

#### **Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

La escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla

impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de *marketing*, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos.

Como resultado principal, estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (*The Gaps Models of Service Quality*), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro (4) elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio.

Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el

servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud (Hadwich y otros, 2010; Ajam y otros, 2014), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos y San-



tomá, 2008; González y otros, 2013) y telecomunicaciones (Alnsour y otros, 2014), por mencionar algunos. Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo

que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios (Ríos y Santomá, 2008). La estructura de sus dimensiones y atributos se muestran en la Figura 3.

**Figura 3**  
**Dimensiones y atributos del SERVQUAL**

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del Servicio Vs Expectativas Percepción	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen lo prometido</li> <li>• Sincero interés por resolver problemas</li> <li>• Realizan bien el servicio la primera vez</li> <li>• Concluyen el servicio en el tiempo prometido</li> <li>• No cometen errores</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento confiable de los empleados</li> <li>• Los clientes se sienten seguros</li> <li>• Los empleados son amables</li> <li>• Los empleados tienen conocimientos suficientes</li> </ul>
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de apariencia moderna</li> <li>• Instalaciones visualmente atractivas</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra</li> <li>• Elementos materiales atractivos</li> </ul>
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>• Los empleados ofrecen un servicio rápido</li> <li>• Los empleados siempre están dispuestos a ayudar</li> <li>• Los empleados nunca están demasiado ocupados</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen atención individualizada</li> <li>• Horarios de trabajo convenientes para los clientes</li> <li>• Tienen empleados que ofrecen atención personalizada</li> <li>• Se preocupan por los clientes</li> <li>• Comprenden las necesidades de los clientes</li> </ul>

Elaboración propia. Fuente: Parasuraman y otros (1988).

Parasuraman y otros (1985, 1988) señalan que la calidad percibida en servicio es un juicio global relacionado con la superioridad de servicio, de carácter subjetiva y multidimensional, en este sentido su medición implica establecer dimensiones para su evaluación. A pesar de su importante contribución en la comprensión de la calidad del servicio y su aplicación en diversas áreas, desde su publicación en 1988 hasta la fecha, ha sido objeto de diversas críticas, generando importantes debates

(Duque, 2005; Duque y Chaparro, 2012; Villalba, 2013).

**Modelo *Service Performance* SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)**

El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio ba-

sado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifican señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005), además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos (Martínez y Martínez, 2007).

#### Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001)

Brady y Cronin (2001) se basan en

las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados. Este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos (Losada y Rodríguez, 2007). Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no abordan adecuadamente algunas contradicciones conceptuales importantes en cuanto a su multidimensionalidad, específicamente las dimensiones y subdimensiones. La Figura 4 muestra este modelo.

Figura 4  
Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin



Elaboración propia. Fuente: Brady y Cronin (2001).

**Modelo de calidad del servicio para bibliotecas LibQUAL**

El modelo de LibQUAL propuesto por Cook, Heath y Thompson en el año 2001, se deriva de la aplicación de una versión modificada del instrumento SERVQUAL a una serie de bibliotecas universitarias de los Estados Unidos. Los resultados mostraron que este instrumento no era plenamente satisfactorio y que requería una adaptación a la realidad de estos centros (Játiva y Gallo, 2006). LibQUAL permite conocer la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto de los servicios ofrecidos por las bibliotecas. La recolección de los datos mencionados es apoyada por una aplicación web en función de cuatro (4) dimensiones aplicables a los servicios bibliotecarios (ver Figura 5): a) valor del servicio; b) la organización como espacio, reflejan-

do la dimensión tangible del servicio, c) el acceso a la información, evalúa aspectos como cobertura de la información, adecuación de las colecciones, el acceso completo y general a todo tipo de información en cualquier formato, evitando barreras de espacio y tiempo; y d) control de personal.

Existen algunos cuestionamientos a este modelo. Entre estos, Játiva y Gallo (2006) señalan que la evaluación de los servicios bibliotecarios debe estar en función de los servicios que prestan y no por las dimensiones de sus colecciones bibliográficas. Es decir, evaluar lo que hace la biblioteca, no lo que tiene, además, para su implementación requiere un proceso de educación a los usuarios para su uso. Por último, debido a que esta propuesta debe apoyarse en un desarrollo web propietario, su acceso y adopción supone costos de suscripción.

**Figura 5**  
**Modelo de calidad del servicio en bibliotecas LibQUAL**



Elaboración propia. Fuente: Játiva y Gallo (2006).

### **Evaluación unidimensional de la calidad del servicio**

La calidad percibida del servicio también puede ser evaluada de forma global, en función de la excelencia observada en su desempeño general, sin hacer referencia a atributos específicos del servicio. La medición global facilita la implementación de modelos causales y permite una caracterización de la calidad percibida, pudiéndose estudiar su fiabilidad y validez, sin embargo, pierde información acerca de los atributos específicos del servicio, por lo que desde un punto de vista gerencial puede resultar menos atractivo. Sin embargo, Martínez y Martínez (2007) afirman que la medida de un ítem se comporta de forma prácticamente idéntica que la escala multidimensional en relación a los intervalos de confianza de los parámetros. Se han encontrado interesantes resultados comparados con las realizadas con múltiples indicadores (Bergkvist y Rossiter, 2007; Martínez y Martínez, 2010). Este tipo de evaluación global y unidimensional de la calidad percibida del servicio resulta económico y fácil para la aplicación de encuestas y es también útil para correlacionar este indicador con otros asociados al servicio, o con otros resultados de la organización, como por ejemplo: correlacionar calidad global percibida del servicio y la eficiencia del mismo (Torres y Vásquez, 2011).

### **ES-QUAL Modelo de calidad del servicio entregado por sitios web**

Parasuraman y otros (2005) proponen un modelo para evaluar la calidad

del servicio entregado por sitios web. Los estudios empíricos que realizaron derivaron dos (2) escalas diferentes. La primera escala básica ES-QUAL de 22 ítems agrupados en cuatro (4) dimensiones: eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema y la privacidad. La segunda E-RecS-QUAL para usuarios frecuentes al sitio web, contiene 11 ítems agrupados en tres (3) dimensiones: la capacidad de respuesta, compensación y de contacto. Entre los cuestionamientos al E-S-QUAL se señalan, en primer lugar, que por la naturaleza del servicio que se evalúa, vía web, se espera que el usuario comprenda los atributos asociados a la calidad de la información manejada. Por otra parte, la presencia de una doble escala, para usuarios frecuentes o no, luce contradictoria, ya que aspectos como cumplimiento, capacidad de respuesta, privacidad y disponibilidad del sistema al acceder a un servicio vía web, son igualmente valorados por ambos tipos de usuarios. Entre sus aplicaciones está, por ejemplo, en bibliotecas (Min y Nitecki, 2014) y comercio electrónico (Santouridis y otros, 2012).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Considerando los modelos de evaluación de calidad de servicio revisados, se ha elaborado una clasificación atendiendo a cinco (5) criterios (ver Tabla 1): 1) escuela, nórdica o norteamericana; 2) aplicación del modelo: general o especializado; 3) tipo de indicadores utilizados: internos (objetivos), externos (subjetivos) o mixtos; 4) ajuste al paradigma de la desconfirmación: uso de expectativas y percepciones, uso de

solo percepciones; 5) dimensionalidad de su estructura: multidimensionales, unidimensionales.

En la literatura revisada, no se ha encontrado una clasificación similar que resuma y permita comparar los modelos de evaluación de calidad de servicio atendiendo características esenciales de dichos modelos. Respecto a la aplicación de modelos de evaluación, se observa la tendencia a usar modelos de la escuela norteamericana,

especializados de acuerdo al tipo de servicio (Martínez y Martínez, 2010), con uso de indicadores externos, multidimensionales, considerando principalmente las percepciones del cliente. Como caso particular se encuentra que el SERVQUAL es el modelo más utilizado y cuestionado en la literatura, siendo un referente obligatorio para los estudios sobre calidad del servicio, coincidiendo esto con las apreciaciones de otros autores como Duque (2005) y Villalba (2013).

**Tabla 1**  
**Clasificación de los modelos de evaluación de la calidad del servicio**

Criterio	Descripción
Escuela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nórdica.</b> Se ubican las propuestas apoyadas en el trabajo de Grönroos (1984), sostiene que la calidad es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la calidad técnica y calidad funcional, además de la imagen corporativa de la empresa.</li> <li>• <b>Norteamericana.</b> Propuestas de evaluación que giran en torno a los aportes de Parasuraman y otros (1985, 1988), quienes identifican cinco (5) dimensiones, además diseñaron el instrumento SERVQUAL.</li> </ul>
Aplicación del modelo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modelos generales.</b> Aplicables a diversos tipos de servicios, aquí se ubican los modelos de Grönroos (1984), SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico (Brady y Cronin, 2001).</li> <li>• <b>Modelos especializados.</b> Aplicables a tipos de servicios específicos. Ejemplo: salud (Donabedian, 1966), Bibliotecas (LibQUAL, Cook y otros, 2001), ventas por internet (ESQUAL, Parasuraman y otros, 2005), supermercados (Rubio, 2014).</li> </ul>
Tipo de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objetivos o internos.</b> Uso de indicadores definidos desde la perspectiva del prestador (Ruiz, 2001; Duque, 2005). Determinados por regulaciones, estándares u objetivos gubernamentales o institucionales. Se usa información disponible en la empresa para medirlos.</li> <li>• <b>Subjetivos o externos.</b> Uso de indicadores enfocados en el usuario (Duque, 2005). Miden su opinión sobre el servicio que reciben y, generalmente, se recurre a encuestas para recopilarlos</li> </ul>

Continuación. Tabla 1...

Criterio	Descripción
Tipo de indicadores	<p>(Ruiz, 2001). Es una “visión externa” del cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios. Ejemplos: SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), LibQUAL (Cook y otros, 2001), ES-QUAL (Parasuraman y otros, 2005).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mixtos.</b> Integran indicadores objetivos y subjetivos. Por ejemplo, el modelo UNE-EN 13816 utilizado en España y en Chile en el 2006.</li> </ul>
Ajuste al paradigma de la desconfirmación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medición de expectativas vs percepciones.</b> SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), Grönroos (1984), LibQUAL (Cook y otros, 2001).</li> <li>• <b>Medición de sólo percepciones.</b> SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico Multidimensional (Brady y Cronin, 2001).</li> </ul>
Dimensionalidad de su estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Multidimensionales.</b> SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), Grönroos (1984), LibQUAL (Cook y otros, 2001), Brady y Cronin (2001).</li> <li>• <b>Unidimensionales.</b> Martínez y Martínez (2007), Bergkvist y Rossiter (2007).</li> </ul>

Elaboración propia.

Por otra parte, se encontró que entre los principales atributos usados por los modelos revisados, en orden de frecuencia, se tienen tangibilidad, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, resultados, seguridad, información/comunicación, personal y empatía, ver Tabla 2.

**Tabla 2**  
**Categorización de los atributos de calidad encontrados en los modelos de evaluación revisados**

ÁREA DEL SERVICIO	PROPUESTAS DE EVALUACIÓN AUTORES/AÑO	Dimensiones de evaluación de la calidad del servicio																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Biblioteca	LibQUAL. Cook y otros (2001)				✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓								
Hotelería	Ríos y Santomá (2008)				✓	✓		✓							✓	✓								
Eléctrico Residencial	ISCAL Comisión de Integración Energética Regional (CIER) (2008) citado por (Torres y otros, 2010)			✓					✓		✓	✓	✓											
General	SERVQUAL. Parasuraman y otros (1988)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	SERVPERF. Cronin y Taylor (1992)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	Grönroos (1984)										✓	✓	✓							✓				✓
General	Brady y Cronin (2001)				✓					✓	✓	✓	✓						✓		✓			
Transporte Aéreo	Robledo (2004)				✓	✓						✓	✓											
Salud	Donabedian (1964)				✓				✓	✓	✓	✓	✓										✓	
Salud	Dagger y otros (2007)																		✓	✓	✓	✓		
Servicios por Internet	ES-QUAL. Parasuraman y otros (2005)	✓						✓			✓			✓								✓		
Supermercados	Torres y otros (2008)				✓	✓				✓		✓				✓								✓
Supermercados	Rubio (2014)				✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓							
Transporte Público Terrestre	Ministerio de Fomento de España (2006)		✓					✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓						
Transporte Público Terrestre	Lámbarry y otros (2013)		✓		✓	✓												✓						
Frecuencia:		1	2	1	10	7	2	6	5	5	6	8	5	1	5	7	3	2	2	2	2	3	1	1
1- Eficiencia 2- Accesibilidad/facilidad de uso 3- Precio/facturación 4- Tangibilidad/ Infraestructura/Lugar 5- Fiabilidad 6- Responsabilidad	7- Capacidad de respuesta/Cumplimiento 8- Información /Comunicación 9- Personal 10- Resultado/Producto del servicio 11- Atención al usuario	12- Imagen organizacional 13- Privacidad 14- Empatía 15- Seguridad 16- Confort/ Comodidad 17- Impacto ambiental	18- Calidad Interpersonal 19- Calidad Técnica 20- Calidad del Ambiente 21- Calidad Administrativa 22- Higiene 23- Calidad Funcional																					

## REFLEXIONES FINALES

Con la caracterización, clasificación y análisis de un conjunto de modelos de evaluación de la calidad del servicio, se observan las divergencias y coincidencias en el desarrollo de dichas propuestas, ampliamente discutidas y descritas en la literatura. Entre las principales divergencias encontradas se encuentra, en primer lugar, la adecuación o no, por parte de los autores, al paradigma de la desconfirmación como punto de partida para definir la calidad del servicio. Como segundo aspecto, se tiene el diseño de modelos de carácter general frente a los específicos de acuerdo al tipo de servicio. A pesar de estas dos divergencias, se observa que modelos de aplicación general, tal como el SERVQUAL, ampliamente criticado en la literatura especializada, y el SERVPERF; han sido aplicados satisfactoriamente desde su publicación hasta el presente año en numerosos y diversos tipos de servicios, sin embargo diversos autores abogan por modelos ajustados al tipo de servicio, usando sólo las percepciones de los usuarios. Como tercera divergencia encontrada se tiene la determinación de los atributos y las dimensiones de la calidad del servicio. Se aprecian importantes diferencias en los aspectos valorados, y el número de atributos considerados.


Además de las anteriores divergencias teóricas, se han destacado en la literatura algunas coincidencias, principalmente metodológicas. La mayoría de los autores de los modelos revisados coinciden en el uso de una combinación de métodos cualitativos-cuantita-

tivos para el diseño de los modelos de evaluación. Otro punto de encuentro es el carácter multidimensional de la evaluación de la calidad del servicio, se reconoce la complejidad de las actitudes del usuario como factor determinante del juicio de valoración de su resultado y la necesidad de desglosar y conocer el valor de dichas apreciaciones en varios aspectos asociados a la prestación del servicio.

Se pone de manifiesto la preponderancia del modelo SERVQUAL para medir la calidad, ya sea aplicando las mismas técnicas de investigación del modelo o aplicando otras para confirmar los atributos de la calidad del servicio. A pesar que diversos autores sugieren que los modelos deben ser especializados, las múltiples aplicaciones del SERVQUAL evidencian lo contrario. Por otra parte, las teorías de modelos revisados y sus aplicaciones demuestran una tendencia a la tridimensionalidad de la calidad del servicio, cuyo modelaje está relacionada con el servicio adquirido, la forma en que se presta y la imagen que tienen los usuarios sobre la empresa prestadora del servicio (Grönroos, 1984; Ríos y Santomá, 2008). Es así como las dimensiones de valoración comunes encontradas en los modelos revisados en la última década, corresponden principalmente a los aspectos tangibles, atención al usuario, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados.

Finalmente, para efecto de realizar comparaciones entre modelos o propuestas de evaluación de la calidad del servicio, se determinaron característi-



cas esenciales de los mismos, basadas en aspectos sobre escuela de desarrollo, tipo de aplicación del modelo, tipo de indicadores utilizados, ajuste al paradigma de la desconfirmación, y dimensionalidad de su estructura 

## BIBLIOGRAFÍA

- AJAM, MEHDI; JAMIL SADEGHIFAR, MINA ANJOMSHOA, SAEID MAHMOUDI, HASAN HONARVAR and SEYYED MOUSAVI (2014). **Assessing Quality of Healthcare Service by the SERVQUAL Model: A Case Study of a Field Hospital.** *Journal of Military Medicine*. Vol. 15. No 4. pp. 273-279.
- ALNSOUR, MUHAMMED; BANDAR ABU TAYEH and MOHAMMED AWWAD ALZYADAT (2014). **Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications Sector.** *International Journal of Commerce and Management*. Vol. 24. No. 3. pp. 209 - 218.
- BERGKVIST, LARS and JOHN ROSSITER (2007). **The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same construct.** *Journal of Marketing Research*. No 44. pp. 175-184.
- BRADY, MICHAEL and CRONIN JOSEPH (2001). **Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach.** *Journal of Marketing*. Vol. 65. No 3. pp. 34-49.
- COOK, COLLEEN; HEATH FRED and BRUCE THOMPSON (2001). **The search for the new measures: the ARL Lib-QUAL + Project—A Preliminary Report.** *Libraries and the Academy*. pp. 103-112.
- CRONIN, JOSEPH and STEVEN TAYLOR (1992). **Measuring service quality: A reexamination and extension.** *Journal of Marketing*. No. 56. pp. 55-68.
- DONABEDIAN, AVEDIS (1966). **Evaluating the quality of medical care.** *The*

- Milbank Memorial Fund Quarterly*. Vol. 44. No. 3. pp. 166-203.
- DONABEDIAN, AVEDIS (1984). **La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación**. La Prensa Médica Mexicana. México.
- DUQUE, EDISON (2005). **Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición**. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 15. No 25. pp. 64-80. Fuente: [www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf) (Consultado 14-11-14).
- DUQUE, EDISON y CÉSAR CHAPARRO (2012). **Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA**. *Criterio Libre*. No 16. pp. 159-192.
- GONZÁLEZ, GERARDO; JULIO TORRES, ANDRÉS MIGUEL e IRIS RUIZ (2013). **Evaluación de la calidad del servicio de hospedaje a través del modelo SERVQUAL**. *Congreso Internacional de Investigación*. Vol. 5. No 3. Chiapas, México. pp. 604-609. Fuente: [www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html](http://www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html) (Consultado el 10-01-15).
- GRÖNROOS, CHRISTIAN (1984). **A service quality model and its marketing implications**. *European Journal of Marketing*. Vol. 18. No. 4. pp. 36-44.
- HADWICH, KARSTE; DOMINIK GEORGI, SVEN TUZOVIC, JULIA BÜTTNER and MANFRED BRUHN (2010). **Perceived quality of e-health services: A conceptual scale development of e-health service quality based on the C-OAR-SE approach**. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. Vol. 4. No. 2. pp. 112-136.
- JÁTIVA, MARÍA y JOSÉ GALLO (2006). **LibQUAL+TM: evaluación de calidad de servicios desde la perspectiva del usuario**. *Boletín de la Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD)*. Vol. 56. No 1. pp. 53-74.
- LÁMBARRY, FERNANDO; LUIS RIVAS y MARA TRUJILLO (2013). **Desarrollo de una escala de medición de la percepción en la calidad del servicio en los sistemas de autobuses de tránsito rápido, a partir del Metrobús de la Ciudad de México**. *Innovar*. Vol. 23. No. 50. pp. 79-92. Fuente: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828692007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81828692007) (Consultado el 10-01-15).
- LOSADA, MAURICIO y AUGUSTO RODRÍGUEZ (2007). **Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing**. *Cuadernos de Administración Pontificia Universidad Javeriana Bogotá*. Vol. 20. No. 34. pp. 237-258.
- MARTÍNEZ, JOSÉ y LAURA MARTÍNEZ (2007). **Medición de la calidad del servicio, desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem, estudio comparativo**. *XX Congreso anual de AEDEM - Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa*. Vol. 2. Mallorca. España.
- MARTÍNEZ, JOSÉ and LAURA MARTÍNEZ (2010). **Rethinking perceived service quality: an alternative to hierarchical and multidimensional models**. *Total Quality Management*. Vol. 21. No. 1. pp. 93-118.
- MIN, HAE y DANUTA NITECKI (2014).

- A Proposed Scale for Measuring the Quality of Social Media Services: An E-S-QUAL Approach.** *Asist.* USA. Fuente: [www.asis.org/asist2014/proceedings/submissions/posters/250poster.pdf](http://www.asis.org/asist2014/proceedings/submissions/posters/250poster.pdf) (Consultado 15-01-15).
- MINISTERIO DE FOMENTO DE ESPAÑA (2006). **El modelo de calidad UNE-EN 13816.** España. Fuente: [www.fomento.es/NR/rdonlyres/6336A739-3BBF-426C-AD69-1F3C59833A19/25583/Cap1El-modelodecalidadsegun-UNEEN13817.pdf](http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/6336A739-3BBF-426C-AD69-1F3C59833A19/25583/Cap1El-modelodecalidadsegun-UNEEN13817.pdf) (Consultado el 05-08-14).
- MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES SANTIAGO DE LA REPÚBLICA DE CHILE (2006). **Transantiago-súbete. Diagnóstico y diseño de método de indicadores IGS-ICS.** Chile. Fuente: [www.mtt.cl/prontus\\_mtt/estudios/3/IGS-ICS\\_INFORME%201.pdf](http://www.mtt.cl/prontus_mtt/estudios/3/IGS-ICS_INFORME%201.pdf) (Consultado el 20-08-14).
- PARASURAMAN, ANANTHANARAYANAN; VALERIE ZEITHAML y ARVIND MALHOTRA (2005). **ESQUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality.** *Journal of Service Research*. Vol. 7. No 3. pp. 213-234.
- PARASURAMAN, ANANTHANARAYANAN; VALERIE ZEITHAML and LEONARD BERRY (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** *Journal of Marketing*. No. 49. pp. 41-50.
- PARASURAMAN, ANANTHANARAYANAN; VALERIE ZEITHAML and LEONARD BERRY (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Retailing*. No. 64. pp. 12-40.
- RÍOS, JOSEP y RICARD SANTOMÁ (2008). **Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL.** *Management & Empresa, Revista electrónica de la Universidad de Barcelona, España.* Fuente: [www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf](http://www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf) (Consultado el 12-02-15).
- ROBLEDO, MARCO (2004). **Modelos de medición de la calidad de servicio: aplicación a empresas del transporte aéreo.** *Cuadernos de economía y dirección de la empresa*. No. 18. pp. 147-172. Fuente: [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143677](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143677) (Consultado el 13-02-15).
- RUBIO, GERMÁN (2014). **La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL).** *Cuadernos de Administración*. Vol. 30. No. 52. pp. 54-64. Fuente: [sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865](http://sociedadyeconomia.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/2865) (Consultado el 14-02-15).
- RUIZ, CARMEN (2001). **Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos.** Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). España.
- SANTOURIDIS, ILIAS; PANAGIOTIS TRIVELLAS and GIORGIOS TSIMONIS (2012). **Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece.** *International Journal of Quality and Service Sciences*. Vol. 4. No. 1. pp. 86-98.
- TORRES, MARITZA y CARMEN VÁSQUEZ (2011). **Contribución de la información en la calidad de los servicios.** *Revista Enl@ce, Revista Vene-*

*zolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. Año 8. No. 1. pp. 55-70. Fuente: [www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82317684004) (Consultado el 14-11-14).

TORRES, MARITZA; CARMEN VÁSQUEZ y JUAN POLETTI (2010). **Indicadores para la evaluación de la calidad del servicio comercial en empresas del sector eléctrico venezolano**. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2010). Arequipa. Perú. Fuente: [www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092\\_Torres.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/IE092_Torres.pdf) (Consultado el 15-11-14).

VILLALBA, CRISTIAN (2013). **La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades**. *Punto de vista*. Vol. 4. No. 7. pp. 51-72. Fuente: [journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415](http://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415) (Consultado el 15-01-15).