



Disponible en [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

[www.cya.unam.mx/index.php/cya](http://www.cya.unam.mx/index.php/cya)

Contaduría y Administración xxx (2017) xxx–xxx

 **Contaduría y  
Administración**  
REVISTA INTERNACIONAL  
[www.contaduriayadministracionunam.mx/](http://www.contaduriayadministracionunam.mx/)

# Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF

*Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*

Jaime Torres Fragoso\* e Ignacio Luna Espinoza

*Universidad del Istmo, México*

Recibido el 1 de julio de 2015; aceptado el 25 de enero de 2016

## Resumen

El propósito de este artículo es evaluar la calidad de los servicios que prestan los dos bancos más importantes que operan en México, tomando como estudio de caso las sucursales asentadas en las cuatro principales ciudades del Istmo de Tehuantepec: Ixtepec, Juchitán, Tehuantepec y Salina Cruz. La estrategia metodológica de esta investigación consistió en la aplicación de una versión modificada del modelo SERVPERF, uno de los más importantes en este tipo de estudios, el cual valora las percepciones de los clientes con base en cinco criterios: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En estricto sentido, estos criterios o dimensiones conjuntamente definen la calidad del servicio recibido. Los resultados encontrados señalan que, en términos generales, la valoración de los clientes de ambos bancos respecto a sus servicios es alta, lo que se podría explicar por el establecimiento de parte de los usuarios de expectativas muy bajas de acuerdo a variables socioeconómicas específicas. Adicionalmente, se encontraron diferencias significativas en la valoración entre grupos de personas de acuerdo a diversas variables analizadas, como ocupación, escolaridad y rangos de edad.

© 2017 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

*Palabras clave:* Calidad; Servicios bancarios; Istmo de Tehuantepec; SERVPERF

*Códigos JEL:* L15, L80, M11

\* Autor para correspondencia.

*Correos electrónicos:* [jtorresfragoso@msn.com](mailto:jtorresfragoso@msn.com), [jaimetorres@bianni.unistmo.edu.mx](mailto:jaimetorres@bianni.unistmo.edu.mx) (J. Torres Fragoso).

La revisión por pares es responsabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

0186-1042/© 2017 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Cómo citar este artículo: Torres Fragoso, J., y Luna Espinoza, I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración* (2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

## Abstract

The purpose of this paper is to assess the quality of the services provided by two major banks in Mexico. The case study is with reference to the branches located in the four major cities of the Isthmus of Tehuantepec: Ixtepec, Juchitán, Tehuantepec and Salina Cruz. The strategic method adopted for this research was the application of a modified version of the SERVPERF model, one of the most important models in this type of study. The SERVPERF model assesses customers' perceptions according to five criteria: reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible factors. Strictly speaking, these criteria or dimensions combined define the quality of the services. The results indicate that the overall customers' valuation of both banks with regard to their services is high; these results might respond to very low expectations according to specific socioeconomic variables. Additionally, significant differences in users' perception among groups of people according to various analyzed variables such as occupation, education, and age ranges were found. © 2017 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

*Keywords:* Quality; Banking services; Isthmus of Tehuantepec; SERVPERF

*JEL classification:* L15; L80; M11

---

## Introducción

La calidad constituye una de las variables de decisión más relevantes de los compradores para elegir entre bienes y servicios en mercados competitivos, por lo que representa a la vez un factor estratégico para ubicar a las empresas en una posición competitiva favorable. No obstante, y como señala [Montgomery \(2010\)](#), en el diseño de productos es frecuente que se preste poca atención al cliente y que la calidad se conciba como el cumplimiento con las especificaciones, sin importar si el producto es adecuado para su uso por parte del consumidor. Esta situación se torna más compleja si nos referimos al ámbito de los servicios, cuya oferta define en buena medida la época que vivimos (sociedad de servicios). Tal complejidad radica en las características específicas de los servicios, como la intangibilidad, la heterogeneidad y la simultaneidad, lo que dificulta su control y la valoración de sus resultados, para lo cual normalmente se emplean métodos indirectos, por medio de la percepción de los clientes ([Ruiz, 2006](#)).

Lo anterior, aunado al hecho de que todos somos, de una forma u otra, usuarios de los servicios que prestan las instituciones bancarias, además de que prácticamente no existen antecedentes acerca de la valoración de este tipo de servicios en la porción oaxaqueña del Istmo de Tehuantepec, impulsa la realización de esta investigación, misma que sigue un enfoque cuantitativo, de carácter transversal ([Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2010](#)). En tal sentido, en este trabajo se analiza la percepción de la calidad de los servicios que tienen los usuarios de los dos bancos más grandes que operan en México: Banco Nacional de México (Banamex) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria-Banco de Comercio (BBVA Bancomer<sup>1</sup>), a través de sus sucursales ubicadas en las ciudades más importantes de Oaxaca ubicadas en el Istmo de Tehuantepec: Ixtepec, Juchitán, Tehuantepec y Salina Cruz. Para cumplir tal propósito se empleará el modelo SERVPERF, que entre los modelos de calidad disponibles para calibrar la calidad de los servicios, es el más ventajoso en virtud de que se enfoca en medir la percepción de los clientes acerca de la calidad del servicio recibido.

---

<sup>1</sup> Para fines prácticos, en este trabajo lo identificaremos en lo subsiguiente como Bancomer.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/5107569>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/5107569>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)