

Servqual o Servperf: ¿otra alternativa?

Servqual or Servperf: another alternative?

Angie Paola Ramírez Carvajal¹

Recibido: 23/07/2017 - Aceptado: 03/10/2017

Cómo citar este artículo: Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa?
Sinapsis (9), 1, 59 - 63.

Resumen

En este escrito se realiza una contextualización de los servicios, definiéndolos como intangibles compuestos por acciones, satisfacciones, prestaciones y experiencias, se expone que estos son difíciles de medir debido a que carecen de atributos objetivos. Para lo cual, luego se compara la estructura de dos instrumentos de medición de la calidad del servicio de las auditorías; por un lado El Servqual, el cual se aplica a través de dos encuestas compuestas de 22 preguntas cada una, con el fin de medir percepciones y expectativas; el segundo Servperf, no tiene en cuenta el concepto de expectativa, reduciendo la cantidad de preguntas a la mitad, este modelo se considera el adecuado porque maneja la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente. Se abordan estos instrumentos desde las exigencias o requisitos que presentan la ISQC 1 Norma Internacional de Control de Calidad, mostrando que los aspectos claves dentro de la prestación de este tipo de servicios.

Palabras Clave: Servqual, Servperf, auditorías financieras, medición de servicios

Abstract

In this paper a contextualization of the services is made, defining them as intangibles composed of actions, satisfactions, benefits and experiences, it is exposed that these are difficult to measure because they lack objective attributes. For which, then the structure of two instruments for measuring the quality of the audits service is compared; On the one hand The Servqual, which is applied through two surveys composed of 22 questions each, in order to measure perceptions and expectations; the second Servperf, does not take into account the concept of expectation, reducing the number of questions in half, this model is considered appropriate because it handles perception as an approach to customer satisfaction. These instruments are addressed from the requirements or requirements presented by the ISQC 1 International Quality Control Standard, showing that the key aspects within the provision of this type of services.

¹ Estudiante de octavo semestre de Contaduría Pública de la Universidad del Quindío. Correo electrónico: aangiee19@gmail.com

Keyword: Servqual, Servperf, financial audits, measurement of services

JEL: M42

El motivo del presente texto es exponer que para el caso de las auditorías, un instrumento como el Servperf podría ser más eficiente que el instrumento Servqual, esto surge luego de la lectura del artículo de Sierra, Orta y Moreno (2016). El instrumento Servperf propone una medición que elimina la parte de referencias de expectativas de los clientes, pues es un concepto complejo porque demarca la posibilidad de algo en un futuro y, si bien una medición acerca de servicios es aproximada por su carácter de intangibilidad, sería más intangible haciendo medición de futuros, como lo es la expectativa (posibilidad o esperanza de algo). Para ello, primero se explicará de manera breve cuáles son las características de los servicios y por qué son difíciles de medir; segundo, se dirá en qué consiste el Servqual; tercera, se explicará el Servperf y; se contrastarán los resultados esperados de una auditoría con la ISQC 1 Control de Calidad en las Auditorías; por último, se expondrán algunas conclusiones.

En primer lugar, Según Begazo (2006), los servicios presentan una serie de características que hacen su medición más difícil. Por un lado, son intangibles porque son acciones, satisfacciones, prestaciones y experiencias. Es decir, el servicio no se puede tocar. Esto genera consecuencias debido a que para un comprador medir un servicio, es difícil antes y luego de adquirirlo. Cuando se presta un servicio es complejo debido a que solo es posible en lo tangible, pues de hecho el servicio no posee atributos objetivos, de modo que identificarlo y distinguirlo solo se hace por medio del usuario a través de su subjetividad. Además, cuando se estipula un precio de un servicio hay más complejidad porque no tiene carácter objetivo, como se puede hacer con productos materiales donde se realizará el respectivo costeo y cálculo del margen de utilidad esperado.

Por el otro, los servicios son inseparables, esto quiere decir que se conforman de varios procesos que se van realizando paso a paso. Lo anterior dificulta la medición y el control del nivel de la calidad, además que agrega variabilidades al procedimiento como son las interacciones con el personal, la afectación del lugar en el cual se presta del servicio y la estandarización ya que cada componente del servicio es diferente del otro; por ejemplo en la venta de paquetes vacacionales (compañía aérea, agencia de viaje, bares, servicio de restaurante, servicio de hospedaje, entre otros.).

Cabe añadir que, además del carácter intangible que presentan los servicios, cuando se pretende elaborar una medición influyen comportamientos. Por ejemplo, si se van a medir las expectativas, según lo que expone Begazo (2006), si las personas perciben algo que es falso, verdadero o inexistente su conducta ayuda a que esa creencia la perciba como real o en el caso de los servicios desconocidos, los cuales serán percibidos con base en las reseñas de otros que hayan adquirido con anterioridad el mismo servicio.

En segundo lugar, en el artículo la *Elaboración y validación de un instrumento de medida de calidad del servicio de auditoría* (Sierra, Orta y Moreno, 2016), los investigadores proponen adaptar el instrumento Servqual para medir la calidad del

servicio de auditoría financiera² con algunas modificaciones a la propuesta inicial de Parasuraman, Zeithlm y Berry. El Servqual se aplica a través de dos encuestas compuestas de 22 preguntas cada una, con el fin de medir percepciones (cuestionario 1) y expectativas (cuestionario 2) acerca de cinco dimensiones: 1. tangibilidad (preguntas de 1 a la 4), 2. Fiabilidad (preguntas de la 5 a la 9), 3. Capacidad de respuesta (preguntas de la 10 a la 13), 4. Seguridad (preguntas de la 14 a la 17) y 5. Empatía (preguntas de la 18 a la 22). Los cuestionarios se miden a través de escalas de Likert³ de 7 puntos. Lo anterior con el fin de encontrar las diferencias que existen entre la percepción del prestador del servicio y la expectativa del cliente.

Así pues, los autores evalúan la validez del instrumento en el servicio de auditorías financieras, mediante estructuras factoriales e ítems que consideran que le dan validez empírica a la medición para establecer niveles de calidad, los cuales son vitales para los usuarios. De este modo, concluyen primero que es inadecuado medir la quinta dimensión (empatía). Segundo, manifiestan que hay un cambio de varianza cuando se hace la evaluación de las expectativas, en la cual las dimensiones de sensibilidad profesionalidad son las más importantes. Por último, mencionan que los datos extraídos de las percepciones son más consistentes que los de las expectativas, ya que en el segundo hay una amplia variedad de opiniones, lo que hace la medición inconsistente.

En tercer lugar, el Servperf no tiene en cuenta el concepto de expectativa, por un lado debido a los problemas de interpretación que implica y, por el otro, se considera redundante con la medición de las percepciones. Entonces, pareciera que este instrumento es una versión a medias del Servqual al eliminar el componente de las expectativas; es decir, solo reduce la cantidad de preguntas planteadas. Sin embargo, para llegar a la conclusión de eliminar el componente de las expectativas hubo una discusión extensa por parte de Cronin y Taylor (1994), los cuales consideran al Servperf como el modelo adecuado y critican al Servqual por su capacidad de pronóstico, validez y extensión. Pues de hecho, según los autores, el modelo que proponen utiliza la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, definida como los niveles del estado de ánimo de las personas en la que se puede comparar el beneficio de un producto o servicio y al considerar solo 22 afirmaciones se puede realizar un estudio más riguroso. La puntuación se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Servperf} = \sum P_j \text{ (Sumatoria puntuaciones de percepción)}$$

De este modo, la medición consiste en considerar la calidad del servicio más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones y de sus puntuaciones. De esta manera, el modelo Servperf presenta avances en que requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción (que las medidas de diferencia que hace el Servqual) y el trabajo de interpretación,

² Es pertinente resaltar que Sierra, Orta y Moreno (2016) enuncian que su propuesta no es innovadora en el sentido que el SERVQUAL se ha adaptado en otras dimensiones, pero no se ha realizado respecto del servicio de auditoría financiera.

³ Es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponemos (Netquest, 2017)

asimismo y el análisis correspondiente es más fácil porque se fundamenta solo en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo al 50 % de las preguntas diseñadas por Servqual. Además, se podría agregar lo que manifiestan Ibarra y Casas (2014):

El modelo Servperf es mejor por varios motivos: el entrevistado ocupa menos tiempo en responder el cuestionario, ya que solo se le pregunta una vez por cada ítem; los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos. Además, aunque pudiera pensarse lo contrario, con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta sobre satisfacción global relacionada con el servicio o producto permite analizar la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado. Por otro lado, los aspectos concretos que se sometan a valoración han de ser el resultado de un estudio previo de expectativas, realizado mediante la aplicación de técnicas cualitativas (2014: 235).

En cuanto al Servperf, Ibarra y Casas (2014) continúan mencionando que cuando se logran resultados positivos de mayor valor, la calidad del servicio percibido por el cliente o usuario será buena, pues de hecho el modelo presenta cifras más reales en la percepción del servicio prestado. Por ello, los autores manifiestan que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio, y este influye en la intención de compra del cliente. Asimismo, concluyen que la calidad del servicio interviene más en la satisfacción que en las intenciones de compra por parte del cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se trae a colación la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (ISQC 1) control de calidad para firmas que desempeñan auditorías y revisiones de información financiera histórica y otros trabajos para atestiguar y de servicios relacionados No. 1, donde se estipula que:

La Firma deber· establecer un sistema del control de calidad diseñado para proporcionarle una seguridad razonable de que la Firma y su personal cumplen con las normas profesionales y con los requisitos reguladores y legales, y que los informes emitidos por la Firma o los socios del trabajo son apropiados en las circunstancias.

Esta norma nos permite afirmar lo anteriormente mencionado, pues dentro del sistema de control de calidad de la auditoría, que se presenta como un requisito indispensable, no refleja una exigencia que asemeje resultados en cuanto a las “expectativas” de los clientes frente a los servicios de auditoría; sino que enfatiza en, “establecer normas y lineamientos adicionales sobre las responsabilidades del personal de las firmas respecto a los procedimientos de control de calidad para tipos específicos de trabajos. La NIA 220, por ejemplo, se refiere a los procedimientos de control de calidad para auditorías de estados financieros”. Desde esta norma se resalta la construcción de políticas y procedimientos diseñados para las firmas de Auditoría individuales y se establece, con la idea de mantenerlo, un sistema de control de calidad que provea una seguridad razonable de que: La firma y su personal cumplen con los estándares profesionales y requisitos regulatorios y legales. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2010).

Con base en lo anterior, se puede concluir primero que al tener claridad en la medición del servicio es fundamental para el que brinda el servicio como para el cliente, pues creando mediciones factibles proporcionará qué es lo que los clientes valoran, eso sí teniendo claro que la característica de intangibilidad siempre estará presente en las necesidades, deseos y expectativas. Asimismo, son relevantes las discusiones acerca de qué método es mejor para la medición de la calidad del servicio de auditoría financiera, por eso el propósito de no solo creer que el único método es el Servqual que plantea Sierra, Orta y Moreno (2016) sino pensar en otra alternativa como el Servperf.

Segundo, la propuesta Sierra, Orta y Moreno (2016) manifiesta que la calidad buscada por los clientes se puede medir a través de la escala adaptada de Parasumaran (Servqual) y podría servir de guía. Asimismo, pretenden analizar las diferencias entre las percepciones y las expectativas que se refieren a la calidad del servicio, sin embargo su propuesta se hace un poco engorrosa a utilizar 44 preguntas, agregando que estas se formulan en escala de Likert, utilizan un método de fiabilidad y análisis factorial; es decir el procedimiento es extenso y algo complejo. De modo que, si bien en este corto texto no se puede asegurar en un 100 % que el Servperf es mejor para la medición de un servicio que el Servqual, si se puede inferir que al reducir las preguntas del cuestionario a 22 (al omitir el componente de expectativa), genera una medición con menos variables que ayudan a realizar un estudio con más énfasis, en un corto tiempo y con menos redundancia, esto último porque los clientes responde de manera similar en el componente de las percepciones cuando se refieren a las expectativas.

Referencias bibliográficas

- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas UNMSM*, Vol. 9, n.º 18, 73-81
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56 (3): 55-68.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración* 60 (1), 229-260
- Netquest (2017, 07 de septiembre). ¿Qué es la escala de Likert? [Netquest]. Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Sierra, L., Orta, M. y Moreno, F. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. *Revista de Contabilidad* 20 (2), 167-175
- Instituto Mexicano de Contadores públicos (2017, 3 de octubre). Norma Internacional de Control de Calidad [CONDA]. Recuperado de http://imcp.org.mx/wp-content/uploads/2013/01/ISQC1_Modo_de_compatibilidad_.pdf