

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
Ed. 1 UNED 2009 Autor: Comité de Calidad de CCAA

1ª DIMENSION			EJEMPLOS DE PREGUNTAS ESPECÍFICAS HECHAS POR LOS CLIENTES
ELEMENTOS TANGIBLES	INSTALACIONES	Apariencia de las instalaciones físicas	¿Tienen las condiciones adecuadas para la actividad que se realiza (ej. luz, espacio, temperatura, mobiliario,...)?
			¿Se encuentran limpias las instalaciones? ¿Son atractivas las instalaciones ...?
			¿Se encuentran correctamente identificadas las instalaciones? ¿Son accesibles?
	MATERIALES Y EQUIPOS	Apariencia de materiales y equipos	Las herramientas tecnológicas utilizadas por el personal del servicio ¿son modernas?
			Los soportes de información ¿son fáciles de entender?
			Los materiales disponibles (ej. libros, fotocopiadora, ayudas técnicas, etc...) ¿¿son funcionales?
ASPECTO PERSONAL	Apariencia de Personal	El personal de servicio ¿está vestido correctamente?	

2ª DIMENSION			EJEMPLOS DE PREGUNTAS ESPECÍFICAS HECHAS POR LOS CLIENTES
CAPACIDAD DE RESPUESTA	RAPIDEZ	Proveer de un servicio rápido	Cuando hay un problema ¿se resuelve rápidamente?
			¿Se me atiende con rapidez?
	DISPOSICIÓN	Disposición a ayudar a los clientes con puntualidad	El personal de servicio ¿está siempre dispuesto a responder a mis preguntas?
			El personal de servicio ¿está siempre dispuesto a resolver mis demandas?
	OPORTUNIDAD	Oportunidad en la respuesta a sus necesidades	¿Me dan el servicio cuando lo necesito?
			El servicio ¿está dispuesto a darme una hora adecuada a mis necesidades?

3ª DIMENSION			EJEMPLOS DE PREGUNTAS ESPECÍFICAS HECHAS POR LOS CLIENTES
PROFESIONALIDAD	CAPACITACIÓN	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio	El personal del servicio ¿demuestra tener los conocimientos necesarios para realizarlo bien?
			¿El personal de servicio posee las habilidades para prestar el mismo con soltura?
	SEGURIDAD	Inexistencia de peligros riesgos o dudas	¿Es seguro para mí utilizar el servicio?
			¿Corren riesgo mis intereses (ej. información, pertenencias, economía, etc,...)

LAS CINCO DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
Ed. 1 UNED 2009 Autor: Comité de Calidad de CCAA

4ª DIMENSION			EJEMPLOS DE PREGUNTAS ESPECÍFICAS HECHAS POR LOS CLIENTES
FIABILIDAD	ACIERTO Y PRECISIÓN	Ejecutar el servicio prometido de forma adecuada	El personal de servicio ¿cumple exactamente el procedimiento establecido?
			Cuando el responsable dice que la llamará en 15 minutos ¿lo hace?
	AUSENCIA DE ERRORES	Ejecutar el servicio prometido de forma cuidadosa	¿Hay que repetir varias veces alguna actuación, por errores del servicio?
			Las situaciones de mis datos ¿están exenta de errores?

5ª DIMENSION			EJEMPLOS DE PREGUNTAS ESPECÍFICAS HECHAS POR LOS CLIENTES
EMPATÍA EN LAS RELACIÓN	ACCESIBILIDAD	Accesible y fácil de contacto	¿Me resulta fácil hablar con los responsables cuando tengo algún problema?
			¿Es sencillo contactar con el personal de servicio a través del teléfono?
			Las instalaciones de la organización ¿están localizadas convenientemente?
	TRANSPARENCIA/CREDIBILIDAD	Veracidad, creencia, hostilidad en el servicio que se provee	El personal del servicio ¿tiene una buena reputación?
			La organización me ofrece algún tipo de garantías sobre el servicio prestado
			¿Se cumplen las promesas?
	TRATO PERSONAL	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto	La persona de servicio ¿se comporta amablemente?
			El personal del servicio ¿se abstiene de mostrarse ocupado o ser grosero cuando le hago una pregunta?
			El personal de servicio al teléfono ¿es agradable al contestar mis llamadas?
	COMUNICACIÓN	Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharles	El personal del servicio ¿puede explicar claramente los diversos aspectos relacionados con el mismo?
			¿Evita el personal del servicio el uso de jergas técnicas?
			Las empresas ¿llaman cuando no puede mantener las citas concertadas?
	COMPRESIÓN DEL CLIENTE	Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades	¿Alguien me reconoce como un cliente regular?
			El personal de servicio ¿trata de determinar cuáles son mis necesidades?