

Figura 1. Representación de los paradigmas de construcción del juicio de calidad del servicio.	38
Figura 2. Modelo de evaluación de la calidad del servicio percibida de Grönroos (1988).	43
Figura 3. Modelo de evaluación de la calidad percibida del servicio de Rust y Oliver (1994).	44
Figura 4: Modelo jerárquico y multidimensional de la calidad del servicio (Brady y Cronin, 2001).	50
Figura 5. Esquema general de la secuencia de la investigación.	65
Figura 6: Fases del proceso de selección de fases del proceso de selección de los participantes. los grupos focales.	99
Figura 7: Esquema de las escalas y los ítems que componen el instrumento.	122