

Modelos de Calidad para Portales Empresariales

Una aproximación en portales bancarios

Julio Córdoba Retana
Setiembre 2007



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante



Contenidos

1. Introducción
2. Modelos de Calidad
3. Investigación Empírica
4. Banking Portal Quality Model (BPQM)
5. Comparativa PQM vs BPQM
6. Conclusiones y líneas de investigación futuras

1

Introducción

Objetivos

Objetivos

1. Presentar las generalidades de los modelos de calidad
2. Mostrar las utilidades de la investigación empírica
3. Proponer un modelo de calidad para portales bancarios (BPQM – Banking Portal Quality Model) que guíe de manera precisa su proceso de evaluación.
4. Comparar el nuevo modelo versus PQM (Portal Quality Model).

2

Modelos de Calidad

Estado del Arte

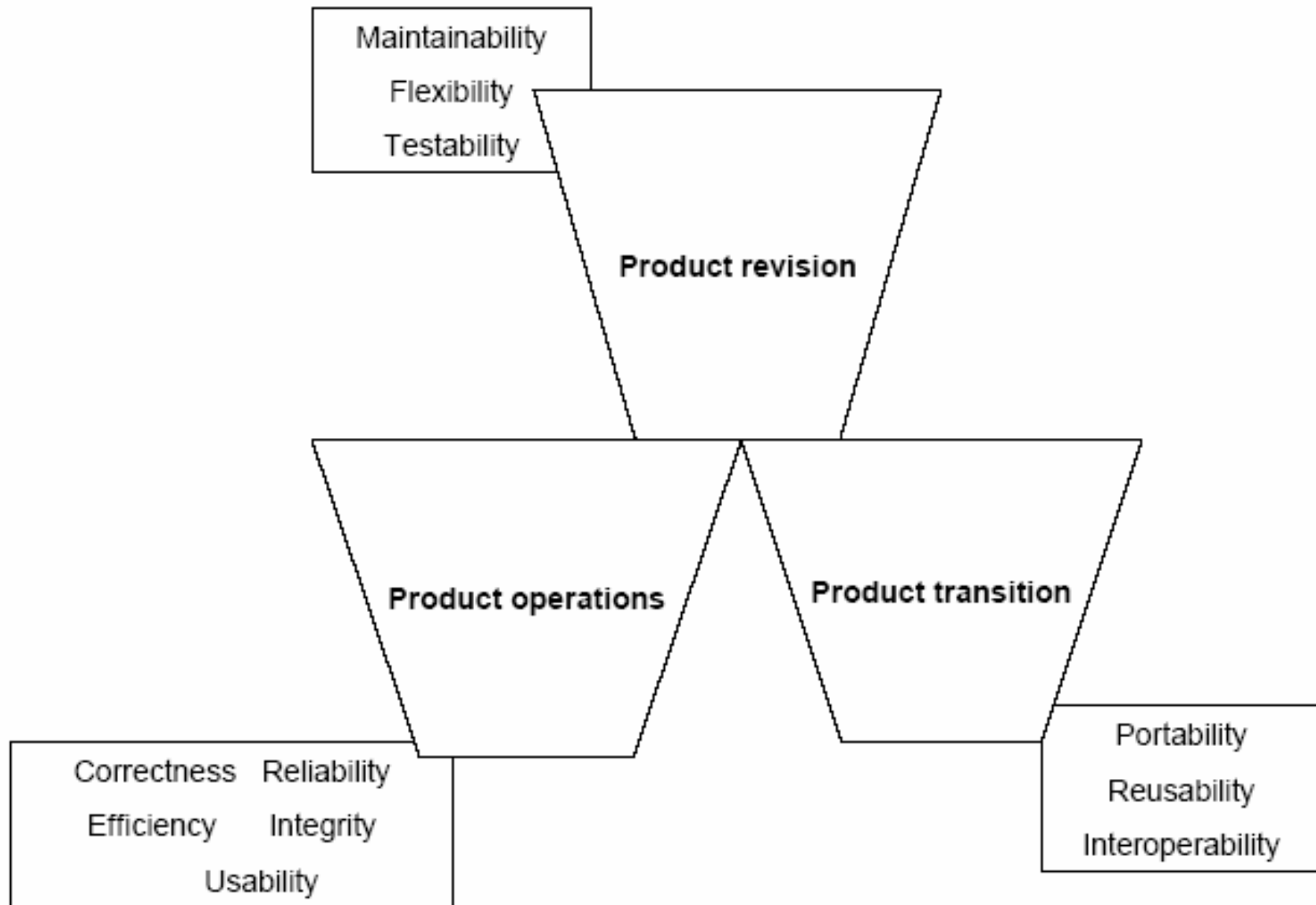


Modelos de Calidad

1. Modelos Anteriores a ISO 9126

- Modelo McCall – 1977
- Modelo Boehm – 1978
- Modelo FURPS (Grady) - 1987

Modelo McCall

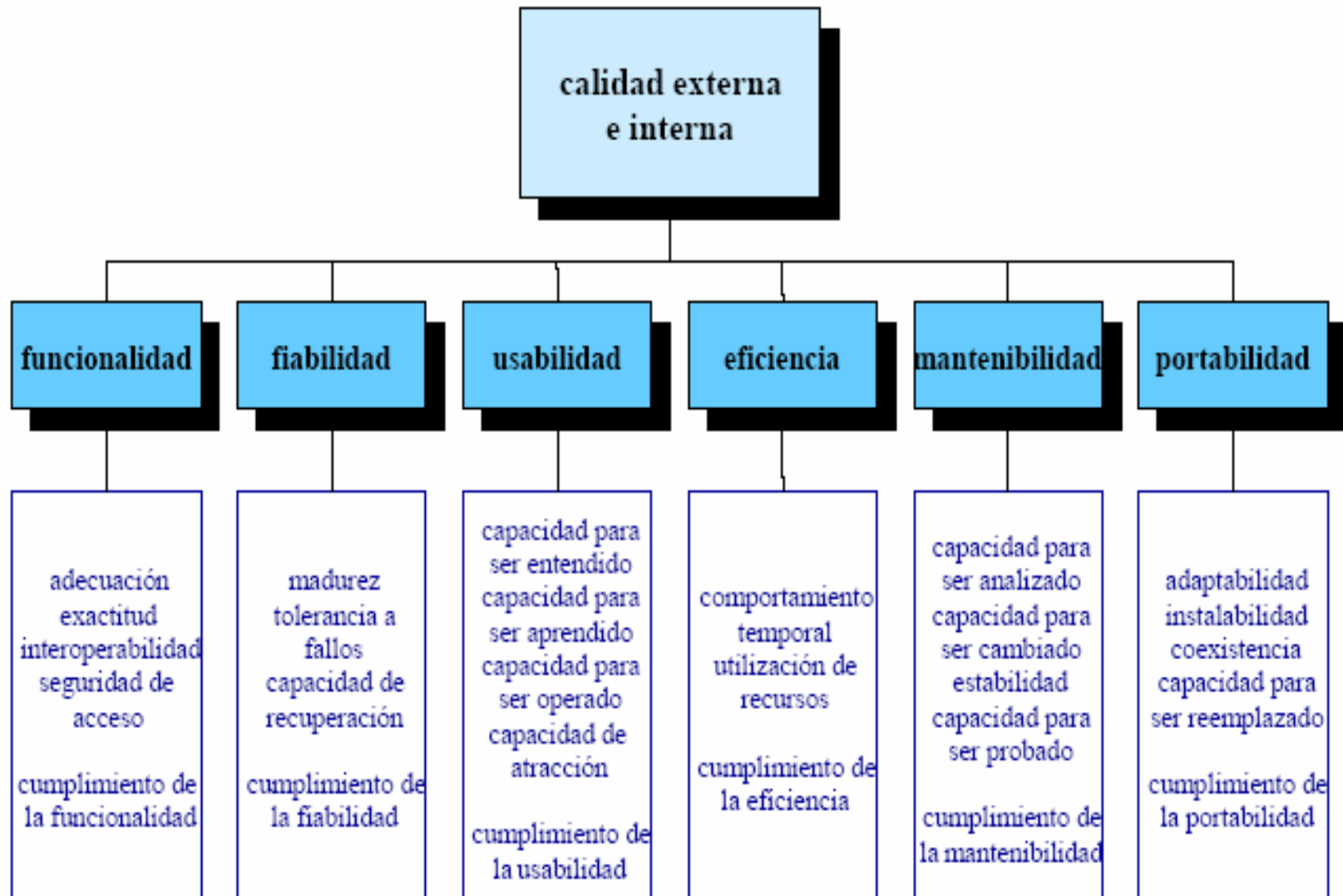


Modelos de Calidad

2. Modelos ISO 9126

- ISO 9126
- Quint 2
- Modelo Dromey

ISO 9126-1 & ISO 9126-2



Modelos de Calidad

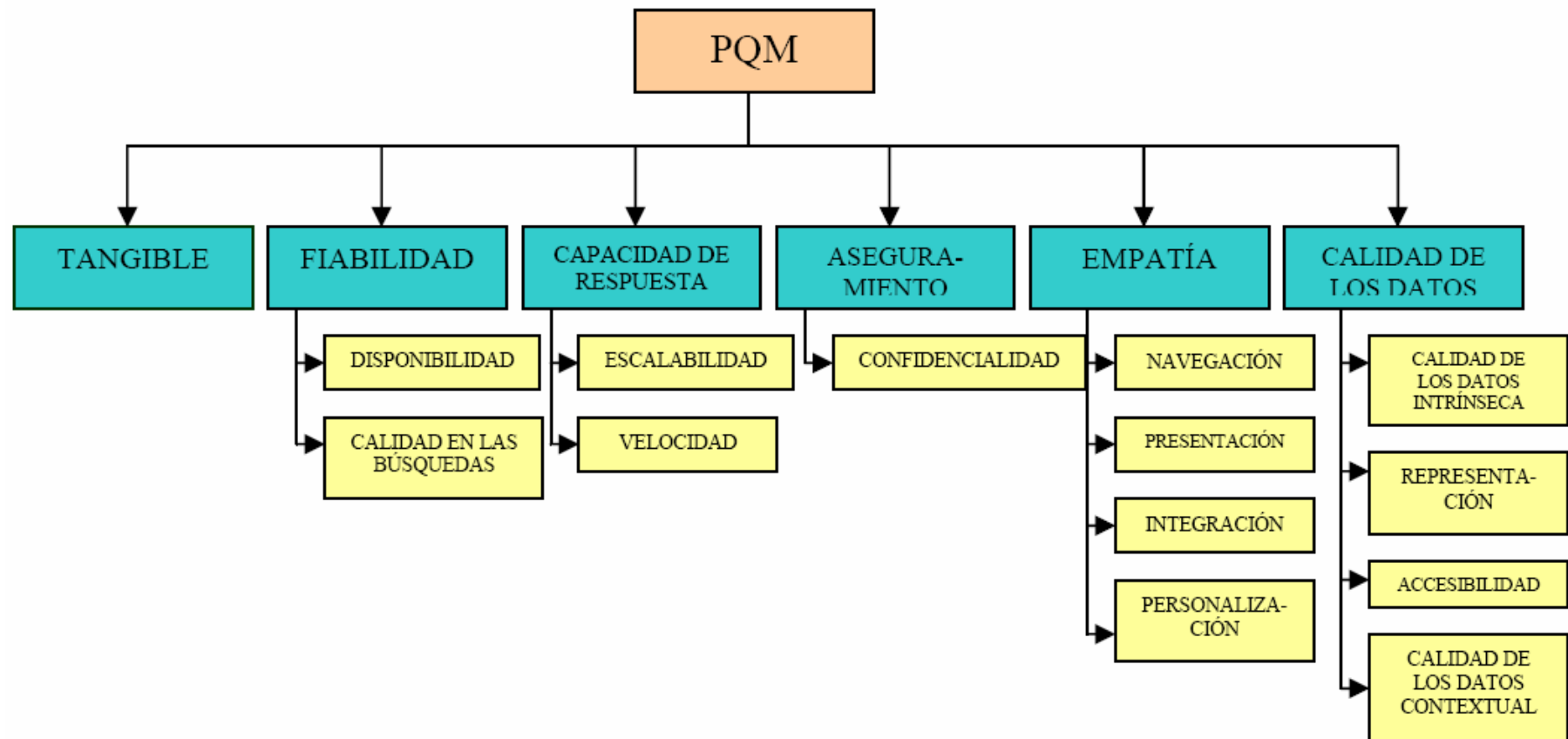
3. Modelo SERVQUAL

- Calidad del Servicio

4. Modelos de Calidad Web

- Web Quality Model (WQM)
- Portal Quality Model (PQM)

Portal Quality Model



3

Investigación Empírica

Proceso de Encuestas



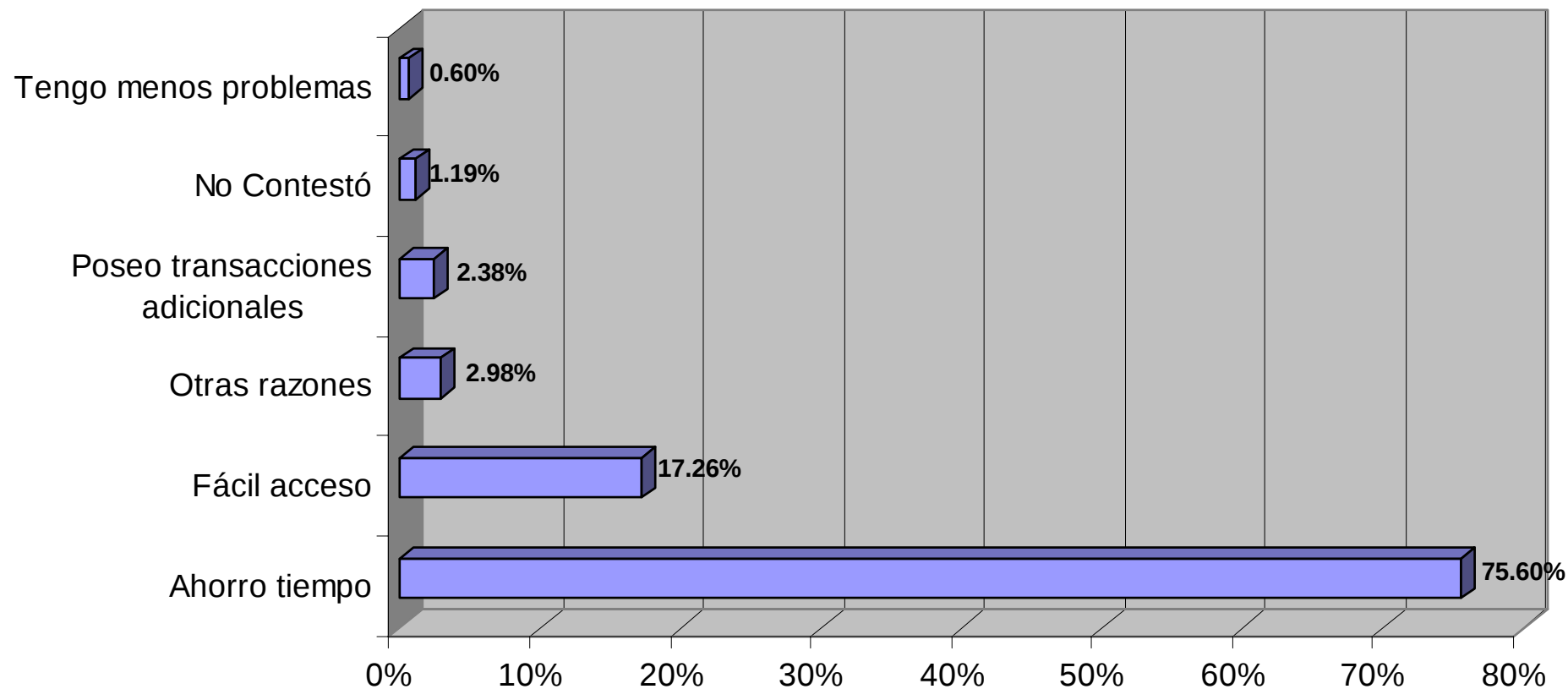
Investigación Empírica

1. Expertos de dominio
2. Planteamiento de BPQM
3. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Soluciones de eBanking
 - 200 encuestados
 - 84% tasa de respuesta
4. Validación de BQPM

<http://www.dlsi.ua.es/docente/doctorado/costa-rica/CDAW/pub/>

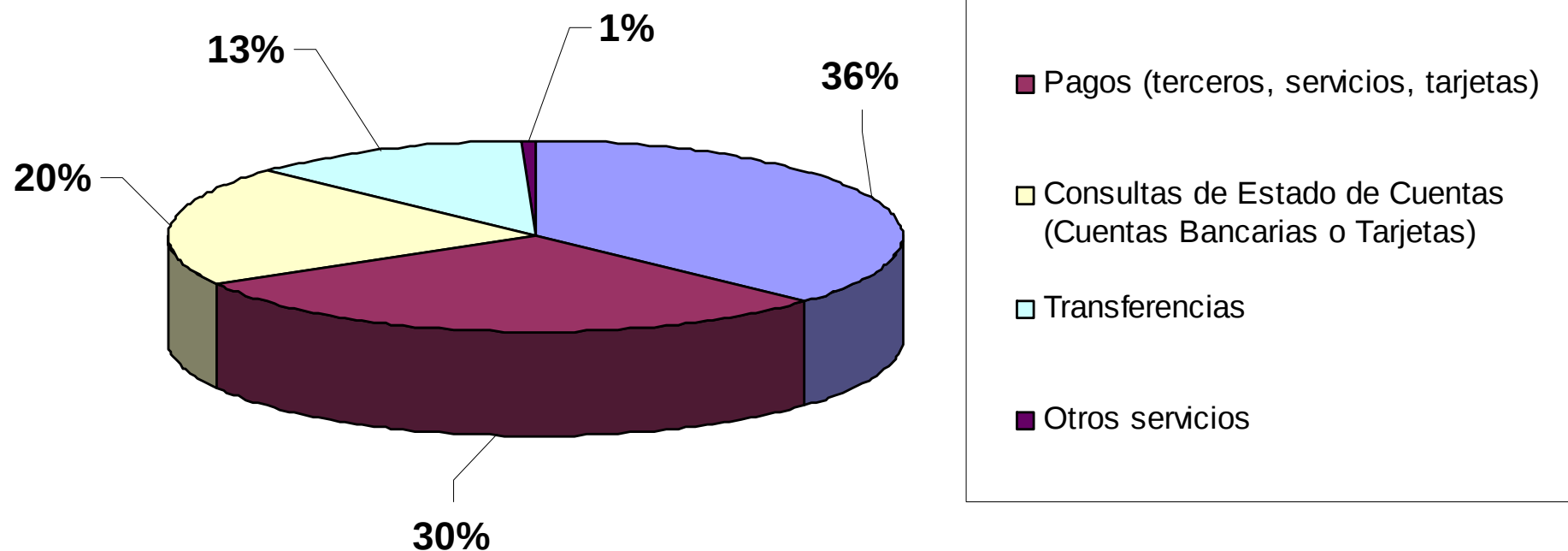
Algunos resultados

Pregunta 11: ¿Por qué utiliza su solución de eBanking?



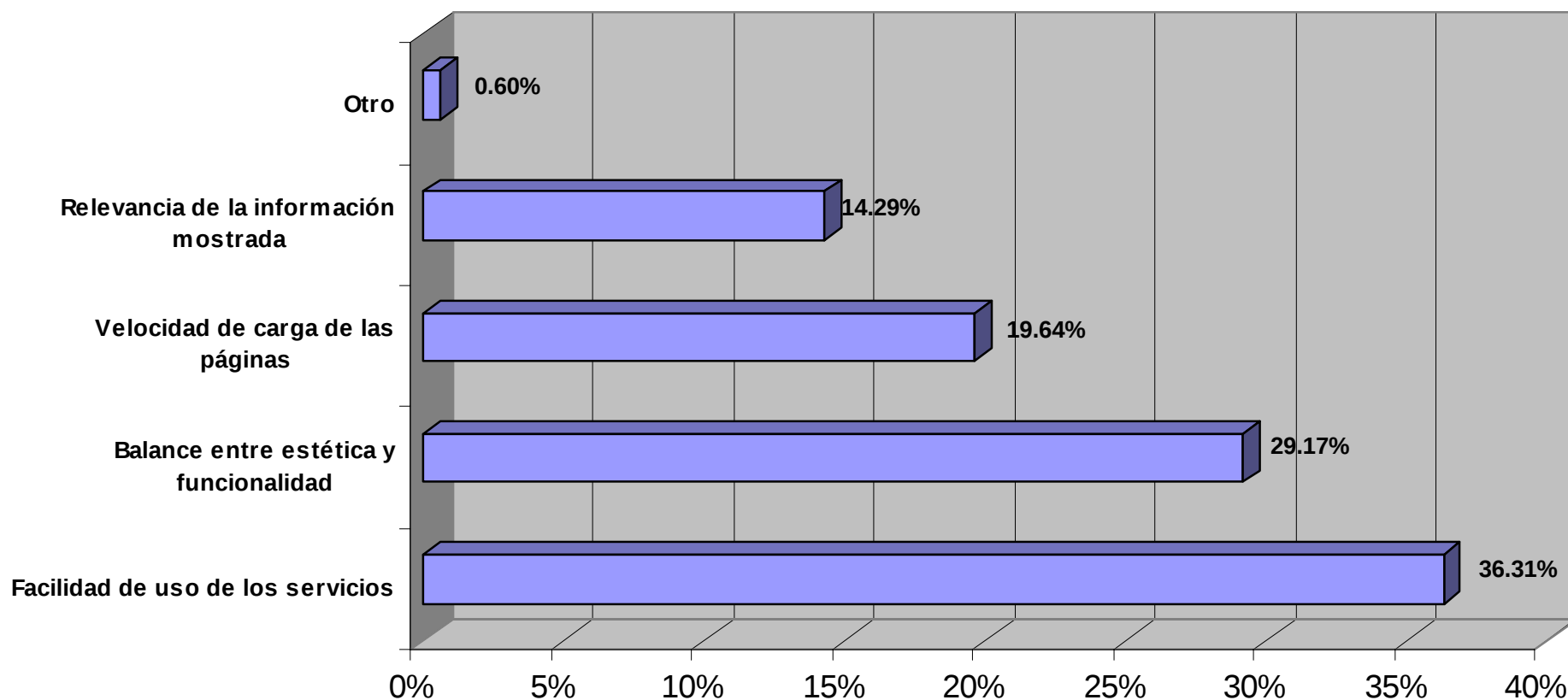
Algunos resultados

Pregunta 16: ¿Cuál es el servicio más común que usted realiza en una solución de eBnaking?



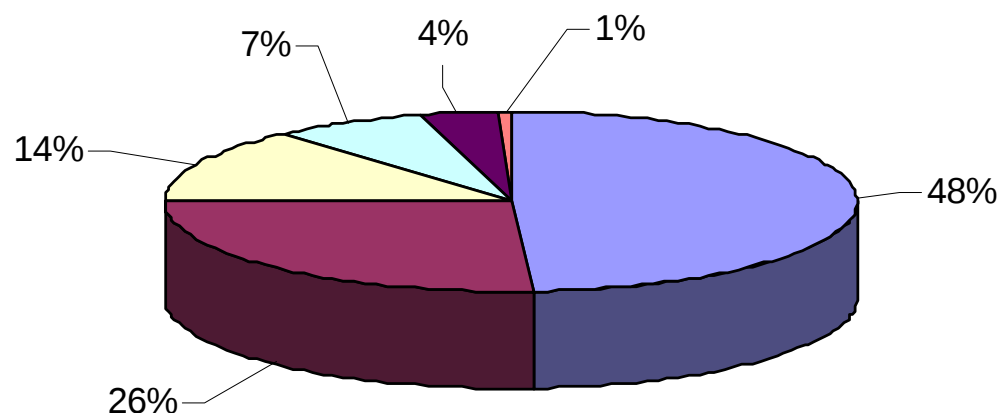
Algunos resultados

Pregunta 29: Según su experiencia, el aspecto que más contribuye a mejorar su experiencia como usuario de la aplicación de eBanking es:



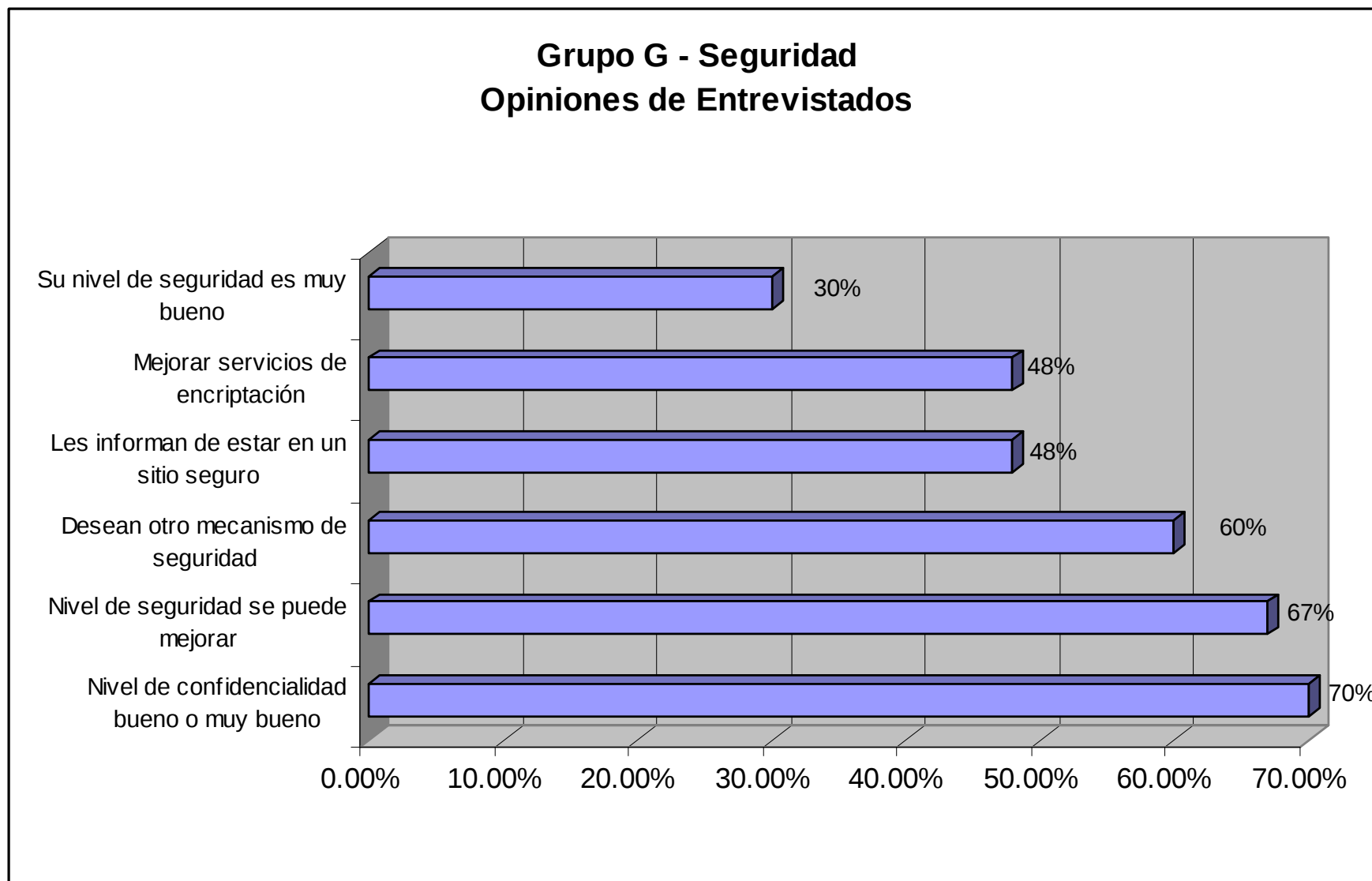
Algunos resultados

Pregunta 37: Según su experiencia, el tema más importante para mejorar las habilidades de los usuarios al utilizar los servicios de la solución de eBanking es:



- ☐ Incorporar ayudas y tutoriales en la solución de eBanking
- ☐ Incorporar simulaciones en la solución de eBanking
- ☐ Crear un centro de capacitación gratuito para usuarios en las sucursales físicas
- ☐ Permitir al usuario utilizar los servicios de la solución de eBanking mediante un usuario de prueba.
- ☐ Otro
- ☐ NS/NC

Algunos resultados



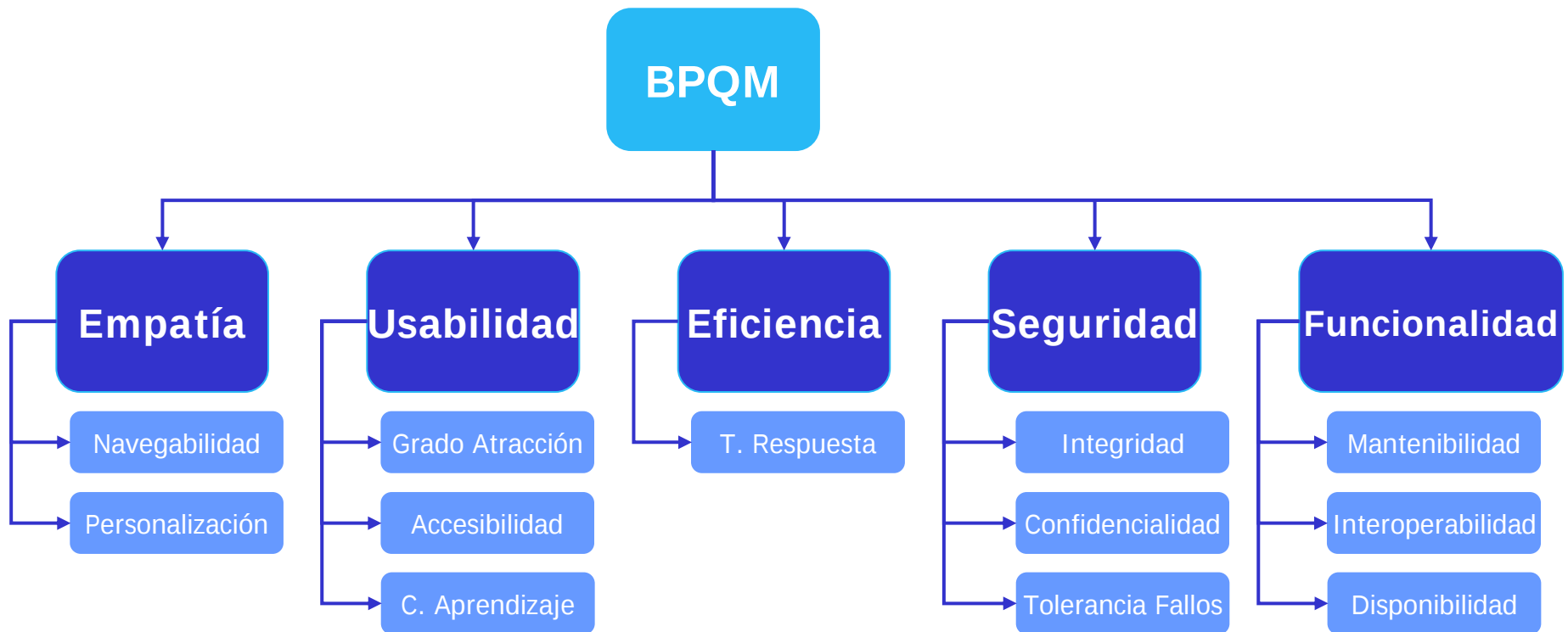
4

BPQM

Modelo Propuesto



Modelo de calidad obtenido (BPQM)

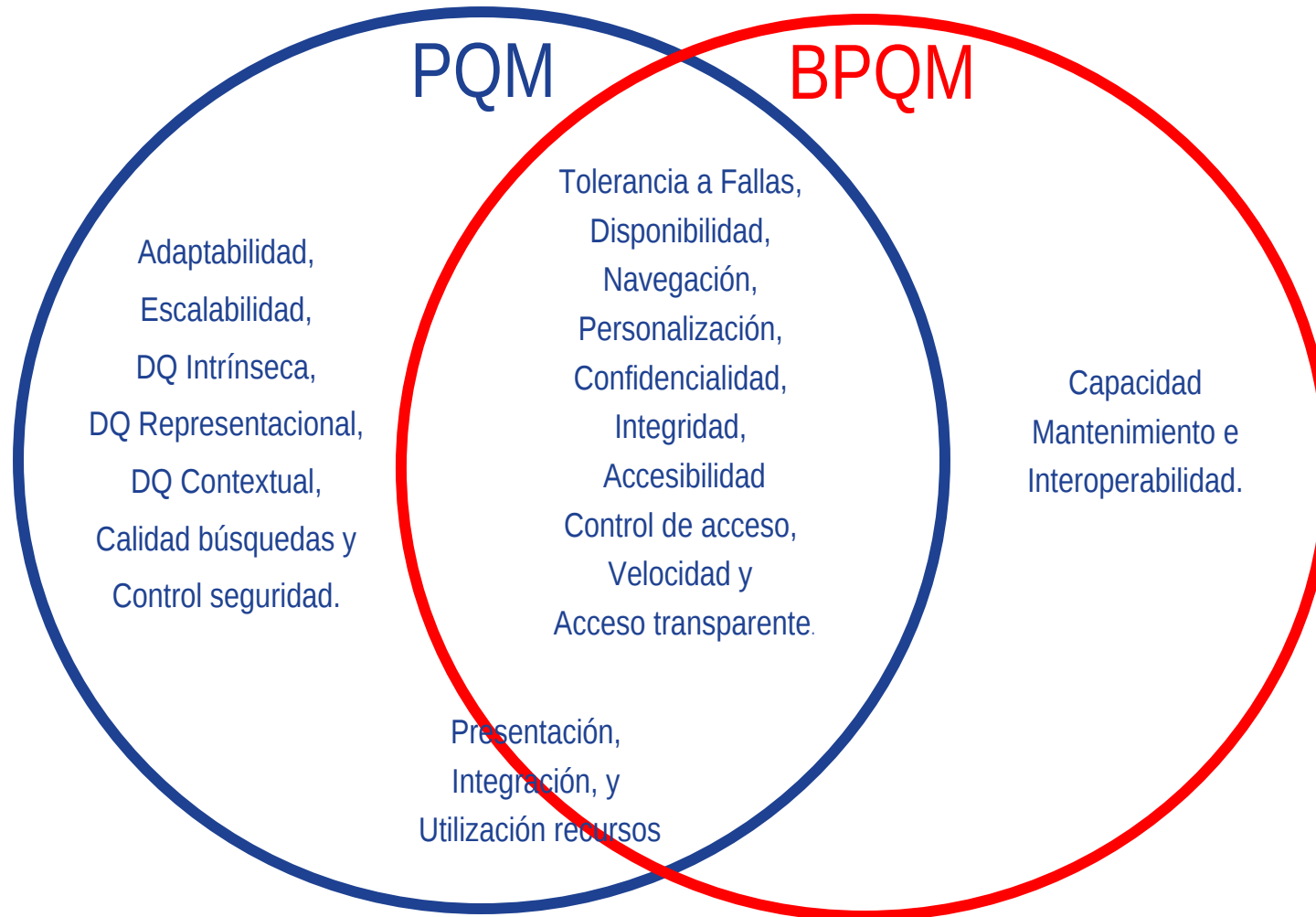


4

PQM vrs BPQM

Comparativa

Comparativa PQM vs BPQM



5

Conclusiones

Líneas Investigación



Conclusiones

1. Se confirmó que la cantidad y calidad de servicios (funcionalidad) afecta a la satisfacción de los usuarios.
2. Se confirmó que los temas de seguridad, entrenamiento y usabilidad son relevantes para medir la calidad de portales bancarios.
3. El modelo de calidad para portales bancarios presentado aún requiere más estudios empíricos para poder garantizar su completitud.

Líneas de Investigación Futuras

1. Operacionalización de BQPM para comparación de soluciones de eBanking
2. Operacionalización de BPQM para su uso como predictor de calidad
3. Refinamiento del modelo (BPQM)
4. Ontología para portales bancarios
5. Prototipo de la herramienta para aplicación de encuestas en línea

Publicaciones

#	Título	Autores	Evento	Estado
1	Modelo de Calidad para Portales Bancarios	Julio Córdoba, Cristina Cachero, Coral Calero, Marcela Genero, Yolanda Marhuenda	Congreso Latinoamericano de Informática 2007 (CLEI 2007)	Aceptado
2	PQM vs. BPQM: Studying the Tailoring of a General Quality Model to a Specific Domain	Coral Calero, Cristina Cachero, Julio Córdoba	ER2007. Third International Workshop on Quality of Information Systems QoIS 2007	Aceptado
3	Quality models for web portal: a general view and a particularization to eBanking domain	M ^a Ángeles Moraga, Julio Córdoba, Coral Calero, Cristina Cachero	IGI Global publication. Handbook of Research on Web Information Systems Quality	Aceptado
INVESTIGACIÓN PARALELA				
4	Conceptualización de una herramienta para la aplicación de encuestas en línea	Yulkeidi Martínez Espinosa, Julio Córdoba, Cristina Cachero	Por definir	Pendiente

Modelos de Calidad para Portales Empresariales

Una aproximación en portales financieros

Preguntas o aclaraciones

Julio Córdoba Retana
Setiembre 2007



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

