

Modelo ServQual:

**Guía para elaborar una encuesta de
satisfacción con el modelo ServQual**

¿Qué es el modelo ServQual?

El modelo ServQual es una herramienta para medir y mejorar la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes. Además, te permite conocer la importancia que tus clientes le atribuyen a las diferentes variables a la hora de contratar un servicio como el que ofrece tu empresa.

Se desarrolló en la década de 1980 y se utiliza para evaluar la calidad percibida del servicio por parte de los clientes. Su enfoque se basa en contrastar las expectativas que los clientes tienen antes de probar un servicio con las opiniones que comparten después de experimentarlo.

5 Dimensiones del modelo ServQual

1 Fiabilidad

2 Capacidad de
respuesta

3 Seguridad

4 Empatía

5 Elementos
tangibles

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa: acierto y precisión; ausencia de errores.

Capacidad de respuesta

Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía

Capacidad de la empresa para comprender las necesidades y expectativas del cliente.

Elementos Tangibles

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio.

Pasos para implementar un modelo ServQual

1 Define objetivos
claros

3 Recopila datos

2 Diseña un
cuestionario

4 Analiza los
resultados

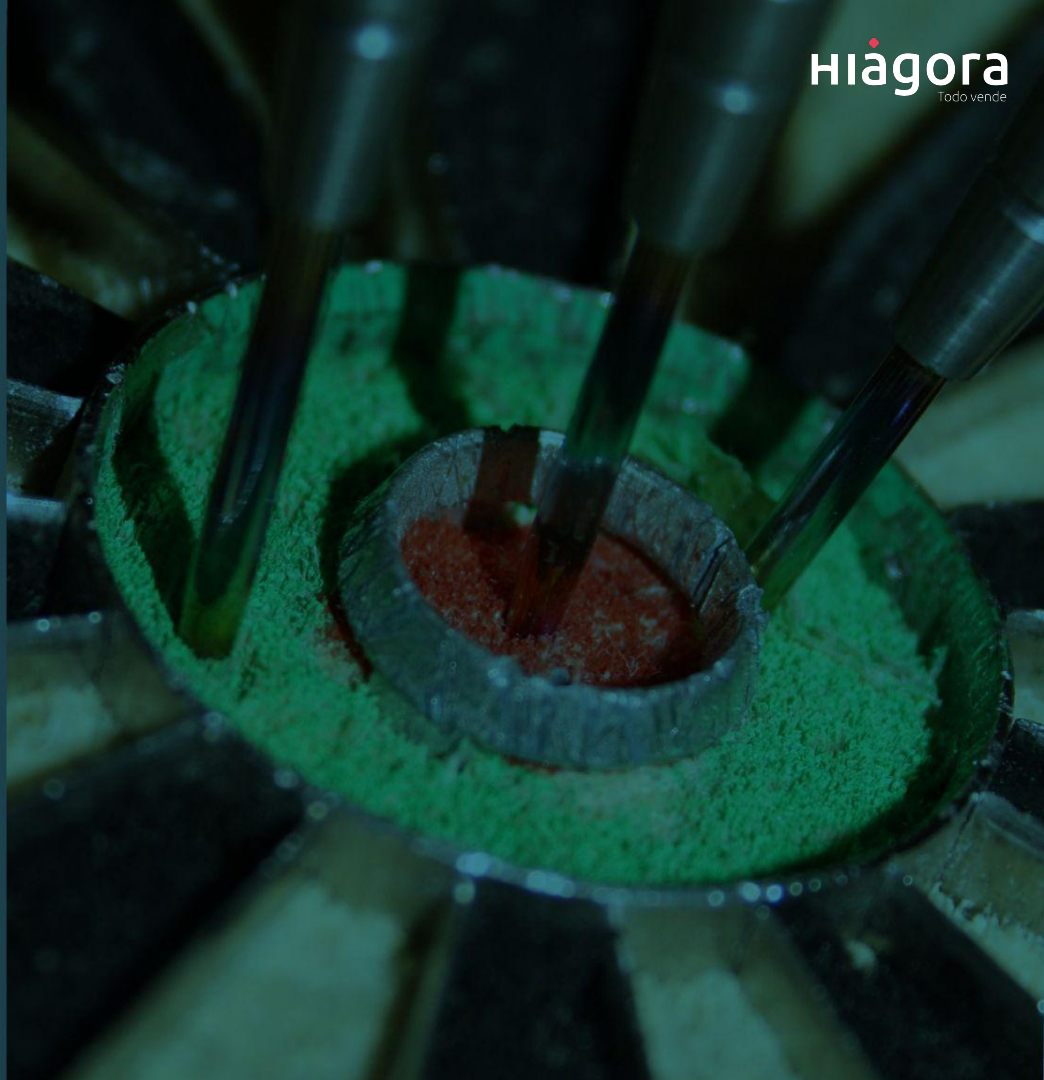
Implementa
cambios
5

1. Define objetivos claros

Determina los objetivos específicos que deseas lograr al aplicar el modelo SERVQUAL.

¿Quieres evaluar la calidad de un servicio en particular, medir el progreso general a lo largo del tiempo o identificar áreas de mejora?

Define tus metas con precisión.



2. Diseña un cuestionario

Crea un cuestionario que incluya afirmaciones relacionadas con las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Competencia.
- Empatía.
- Elementos Tangibles.

Pide a los clientes que califiquen su acuerdo o desacuerdo con cada afirmación en una escala del 1 al 5.



3. Recopila datos

Administra el cuestionario a tus clientes. Asegúrate de obtener una muestra representativa para obtener resultados significativos.

Considera utilizar métodos como encuestas en línea, entrevistas o formularios físicos.



4. Analiza los resultados

Calcula las brechas entre las expectativas de los clientes y su percepción real del servicio en cada dimensión.

Identifica áreas donde la calidad no cumple con las expectativas y prioriza las mejoras necesarias.



5. Implementa cambios

Utiliza los resultados para tomar decisiones informadas.

Realiza ajustes en tus procesos, capacita al personal y mejora los aspectos tangibles del servicio.

Monitorea el progreso a lo largo del tiempo y busca la mejora continua.



Beneficios de realizar una evaluación de satisfacción con modelo ServQual en tu empresa

Conocer lo que esperan y valoran tus clientes de un producto o servicio como el tuyo.

Conocer tus puntos fuertes, para potenciarlos, y los débiles, para realizar acciones de mejora.

Conocer si la inversión realizada para la mejora de tu servicio o producto está produciendo el efecto esperado.

Conocer como emplear los recursos disponibles para hacer mejoras acorde a aquellos atributos que son importantes para tu cliente.

Hiagora

Todo vende

 hiagora.com

 951 014 687

 info@hiagora.com

 C/ Esperanto nº4 Oficinas 22-23 29007 Málaga