Empezamos por encontrarnos con un nuevo modelo, este conocido como SERVQUAL, el cual nos permite identificar de manera precisa la falta en la calidad de nuestros servicios, definiéndose principalmente por evaluar 4 parámetros, los cuales son las necesidades personales, la comunicación boca a boca, comunicaciones externas y experiencias, convergiendo en expectativas dadas por 5 dimensiones de calidad, estas aunadas con las percepciones, dando como resultado final la calidad de servicio