

Medición de la Calidad del Servicio.

SERVQUAL

Medición de la Calidad del Servicio: Servqual

Antecedentes:

Medir la reacción emocional y personal al servicio por parte del usuario, ha sido una tarea constante.

En 1985 surgió una de las primeras herramientas para medir la calidad en el servicio denominado SERVQUAL (Service Quality).

Servqual, es un instrumento en forma de cuestionario elaborado por Zeitham, Parasuraman y Berry, investigadores del área de Marketing, cuyo propósito es evaluar la calidad de servicios formales.

Medición de la Calidad del Servicio: Servqual

Características

- Identificar elementos de valor
- Instrumento de mejora y comparación
- Instrumento flexible
- Recoge dos tipos de medida, expectativas de encuestado y satisfacción.
- Posibilita segmentación del mercado
- Diagnostica el Proceso de servicio objeto de estudio.

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Modelo Gap

- $\text{Percepción} > \text{Expectativas} = \text{Alto nivel de calidad}$
- $\text{Percepción} < \text{Expectativas} = \text{Bajo nivel de calidad}$
- $\text{Percepción} = \text{Expectativas} = \text{Nivel modesto de calidad}$

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

■ Calidad Percibida del Servicio



Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Dimensiones de la calidad del Servicio

- **Confiabilidad:** Capacidad de desempeñar el servicio como se prometió.
- **Sensibilidad:** Disposición para ayudar al cliente con prontitud.
- **Aseguramiento:** Conocimientos y cortesías de los empleados.
- **Empatía:** Atención cordial e individualizada.
- **Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, el equipo y el personal.

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Metodología del caso de aplicación

- Escoger una empresa de servicios y de acuerdo al rubro elegido evaluar cuál de las brechas es la más significativa.
- Diseñar un cuestionario adecuado para la empresa elegida, desarrollar cada ítem (pregunta) de modo que represente las características básicas del servicio de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL.

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

- Una vez diseñado el cuestionario, se determinará el momento de su aplicación, así como el número de elementos que integrarían la muestra. De tal modo, el cuestionario se repartirá entre los clientes, y de los resultados obtenidos se hará un análisis para determinar el nivel de calidad del servicio y el grado

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Diseño del cuestionario

- De acuerdo a lo establecido por el modelo SERVQUAL, deben aplicarse las cinco dimensiones básicas que influyen en la calidad de los servicios: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el caso de la empresa de servicio escogida, se considerarán las dimensiones más significativas para la calidad del servicio, poniendo énfasis en ellas.
- Para cada dimensión, se diseñarán cuatro preguntas, y de las dimensiones que se consideran más representativas se diseñarán cinco. La intención será representar mediante las preguntas los aspectos más importantes de cada dimensión que definen la calidad del servicio..

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Diseño del cuestionario

- Se podrán incluir preguntas que permitan conocer los datos demográficos básicos para determinar tendencias en la percepción de la calidad del servicio.
- Una vez diseñado, se procederá al armado del cuestionario. A cada una de las 22 preguntas iniciales se le agregará una escala numérica del 1 al 7, para que el cliente califique según su criterio.
- En la parte superior de la hoja se recomienda introducir una breve explicación respecto a cómo responder el cuestionario, y la importancia que implica para la empresa conocer la opinión del cliente. Finalmente se realizará el diseño preliminar del cuestionario, con el logotipo de la empresa y de apariencia atractiva.

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

- La aplicación de los cuestionarios en cuanto al periodo de entrega es importante, tener esto en cuenta.
- La aplicación del cuestionario se podrá inclusive dividir en dos partes; la primera de 22 preguntas iniciales, para captar las expectativas de los clientes antes de vivir la experiencia del servicio. El segundo cuestionario se pueden incluir las preguntas de calificación general y las demográficas (si es que las consideran importantes), se pretenderá determinar la percepción de los clientes respecto al servicio que recibieron.
- A modo de obtener información de al menos el 20% de los clientes se deberá considerar el tamaño de la muestra.

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Ilustración de Cuestionario

Tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales utilizados.

En la escala se considera 1 para la mínima satisfacción y 5 para la máxima satisfacción del cliente.

Los equipos son suficientes modernos y didácticos	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas son atractivas y aptas para el cometido de la acción	1	2	3	4	5
Los y las profesionales de proyecto transmiten cercanía en sus expresiones no	1	2	3	4	5
Los materiales asociados con el servicio son atractivos a la vista	1	2	3	4	5
Existen materiales suficientes para la prestación del servicio	1	2	3	4	5

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

- **Confiabilidad:** Trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido, enmarcado dentro de los factores de eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.

Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen	1	2	3	4	5
Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada parte de la acción	1	2	3	4	5
El diseño de la acción en la que usted participa es adecuado a su situación social y	1	2	3	4	5
Los materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada	1	2	3	4	5
El servicio responde a lo que usted esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba	1	2	3	4	5
La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface	1	2	3	4	5
La metodología incluye acciones de igualdad de oportunidades	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran capacidad técnica para el servicio del que ud es	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas	1	2	3	4	5
Desempeñan el servicio correcto a la primera	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran flexibilidad y capacidad para hacer frente a	1	2	3	4	5

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Sensibilidad: Mide la satisfacción en cuanto a la disposición de tiempo para atenderle y realizar un pronto servicio.

El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio	1	2	3	4	5
Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido	1	2	3	4	5
Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio	1	2	3	4	5
Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio obtuvo respuestas	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestraba flexibilidad y capacidad para hacer frente a	1	2	3	4	5

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

- Aseguramiento: Se trata de medir la seguridad que a usted le producen las actitudes del personal que realizan los servicios, sus conocimientos, cortesía, y habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Las y los técnicas/os demuestran amabilidad y buen trato	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran acercamiento y disponibilidad hacia sus	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran capacidad de organización del servicio	1	2	3	4	5
Las y los técnicas/os demuestran actitudes de igualdad de género	1	2	3	4	5
El comportamiento del personal técnico inspira confianza	1	2	3	4	5

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

- Empatía: Mide la capacidad de proveer cuidados y atención individualizada a los clientes:

El servicio ofrece horarios convenientes para todos sus usuarios/as	1	2	3	4	5
Usted piensa que el servicio demuestra defender sus intereses	1	2	3	4	5
Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado	1	2	3	4	5
Usted piensa que el servicio entiende sus necesidades específicas	1	2	3	4	5

Medición de la calidad del Servicio: Servqual

Conclusiones

- El desafío de las empresas consiste en asegurar que los programas de calidad sean enfocados hacia el cliente, dando cumplimiento a los requisitos exigidos por él, en tiempo y forma para lograr la satisfacción, dado que el cliente es el evaluador por excelencia de la calidad de los servicios.

GRACIAS!!