

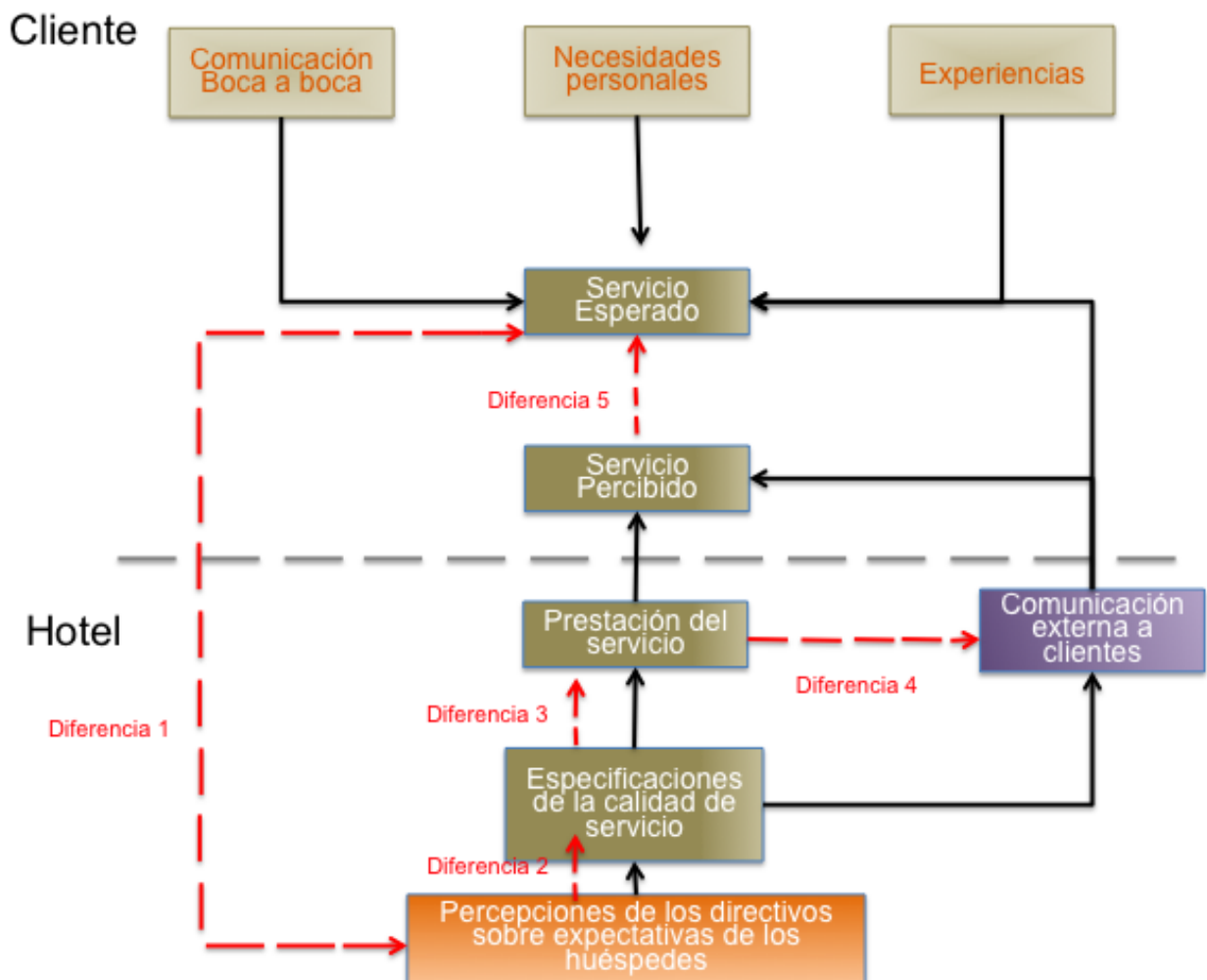
## Modelo SERVQUAL.

Este modelo mide lo que el cliente espera del hotel en el que ha obtenido el servicio. Este método utiliza un cuestionario que evalúa la calidad en el servicio según el cliente basándose en cinco puntos:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

A partir de éstas obtenemos un resultado que dividimos en dos vertientes, una la que el cliente espera y otra, la que percibe.

En la siguiente gráfica se describe el Modelo SERVQUAL.



Gráfica. Modelo SERVQUAL

Este modelo está basado en enfoques de evaluación en los que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente.
2. Como vemos en la gráfica depende de las expectativas el cliente:
  - Comunicación Boca a boca.
  - Necesidades personales
  - Experiencias en el servicio
  - Comunicaciones externas
3. Identifica los cinco puntos para evaluar que utilizan los clientes para valorar la calidad del servicio

|                        |   |
|------------------------|---|
| Fiabilidad             | Habilidad para realizar el servicio.                  |
| Capacidad de respuesta | Disposición para ayudar con rapidez                   |
| Seguridad              | Conocimientos y atención mostrados por los empleados. |
| Empatía                | Atención personalizada                                |
| Elementos tangibles    | Apariencia de los inmuebles e instalaciones.          |

Los siguientes puntos son determinados como las discrepancias que existen entre las diferentes posibilidades que tiene tanto el cliente como el proveedor para dar un servicio de calidad. Se representan en la gráfica anterior.

**Diferencia 1:** Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las expectativas de los huéspedes; si los directivos no logran comprender las necesidades de los huéspedes, nunca lograrán llevar a cabo diseños en mejoras de calidad en el servicio.

**Diferencia 2:** Discrepancias entre las percepciones de los directivos y las necesidades en las normas de calidad. Los directivos deben tener la capacidad de transformar las expectativas de los clientes a las normas de regulación.

**Diferencia 3:** Discrepancia entre las especificaciones del servicio y la prestación del servicio. No es suficiente con conocer las normas, hay que ponerlas en acción, este incumplimiento va para empleados no capacitados, falta de recursos o procesos no establecidos.

**Diferencia 4:** Discrepancia entre la prestación de servicio y la comunicación externa. Son las promesas y publicidad que hace el hotel, ya que si estas no van

acompañadas de procesos de calidad, se puede sugerir un mal mensaje y una errónea captación por los posibles huéspedes.

**Diferencia 5:** La más importante ya que define la calidad en el servicio. Representa la diferencia entre la percepción del cliente y el servicio recibido.