

## Definición de calidad en los servicios - Modelo Gap

La gestión de calidad en las empresas de servicios se encuentra regulada por las norma ISO 9001:2008. Es decir, al igual que las empresas industriales, las empresas de servicios sólo pueden certificarse a través de esta norma.

En los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible, para lo cual hay que anticiparse a todos los posibles obstáculos que puedan surgir.

También hay que prestar especial atención a la relación entre proveedor y cliente y a la formación del personal, sobre todo a la de aquel personal que tiene un contacto directo con el cliente. Todos los procesos que incluya el servicio ofrecido, desde su inicio (cuando se establecen las pautas y el diseño con el cliente) hasta que recibimos la conformidad por el trabajo bien hecho, deben contar con unos procedimientos que marquen, paso a paso, todas las tareas que deben realizarse, cómo se deben realizar y el control existente para evaluar los resultados. Este control debe realizarse en cada una de las fases para comprobar el desarrollo del servicio y así poder prevenir posibles errores futuros:

Las fases de un servicio son las siguientes:

1. Inspección, conocimiento y comprensión de las necesidades que tienen los clientes.
2. Diseño del servicio adecuado para poder satisfacer estas necesidades.
3. Contar con los procedimientos que permitan desarrollar y poner en marcha el diseño previo, estos procedimientos deben describir detalladamente el conjunto de tareas que deben desarrollarse en cada momento, las responsabilidades así como quiénes son los afectados.
4. Prestación del servicio.
5. Actividad de control final en la cual haremos una medición de los resultados reales para compararlos con los resultados previos y así hacer un estudio de las desviaciones. Una vez identificadas las desviaciones, debe tratarse de potenciar las positivas y evitar las negativas.

### Modelo Gap (Parasuraman/Zeithalm/Berry)

Hay distintos modelos que tratan de explicar la calidad en un servicio. Vamos a exponer el que ha logrado una mayor aceptación entre los autores, el modelo GAP.

Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml y se basa en la idea de que el cliente percibe la calidad de un servicio como la diferencia entre lo que espera del mismo y lo que realmente recibe. Esta diferencia entre el diseño y la prestación del servicio que realmente se ofrece se debe a los problemas de comunicación entre el cliente y el proveedor del servicio y también a la propia falta de armonía dentro de la organización. A los problemas típicos se los denomina Gap y al modelo, modelo Gap.

La diferencia entre lo esperado y lo percibido por el cliente, es la suma de una serie de problemas parciales:

**Gap 1: Diferencia entre el servicio esperado por el cliente y lo que la dirección imagina que el cliente espera:** La falta de comunicación entre el cliente y la dirección es una posible causa de discrepancia entre lo esperado por el cliente y lo que erróneamente se imagina la empresa que el cliente desea.

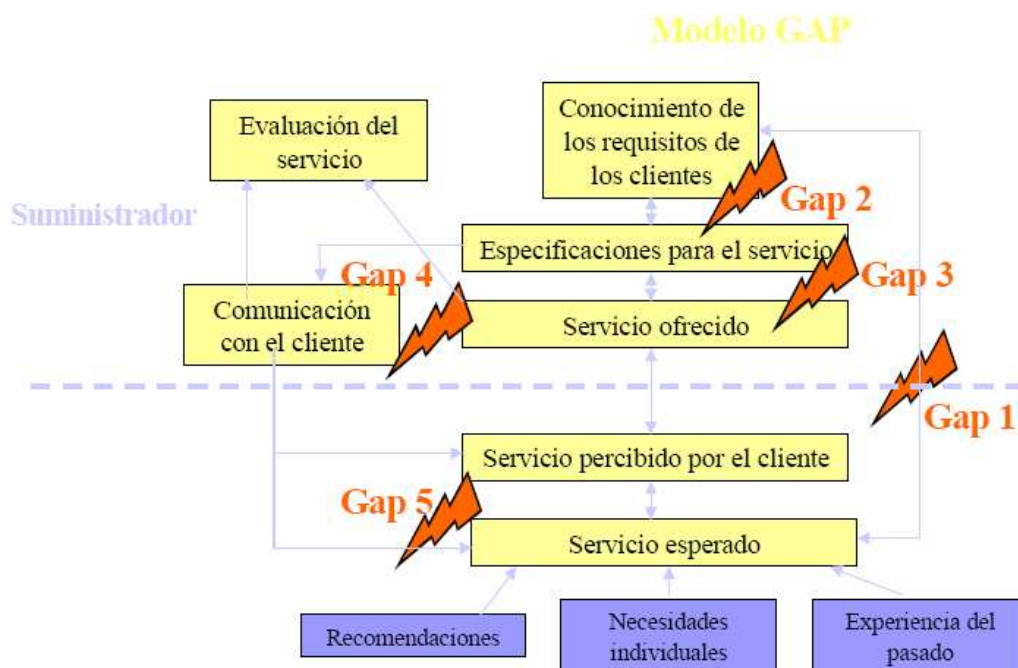
**Gap 2 Diferencia entre lo que la dirección imagina que el cliente espera y las especificaciones que se marcan para el servicio:** La dirección percibe lo que el cliente espera y decide hasta que punto quiere colmar estas expectativas del cliente.

**Gap 3 Diferencia entre las especificaciones y el servicio realizado:** Por distintas razones, puede haber diferencias entre lo que la dirección pretende ofrecer y lo que realmente acaba ofreciendo.

**Gap 4 Diferencia entre el servicio realizado y el percibido:** Por último, hay un gap entre el servicio que el cliente recibe y lo a través de nuestra información él se había imaginado.

**Gap5 Diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido:** Es la suma de los cuatro anteriores. Es la diferencia entre las expectativas del cliente sobre nuestro servicio y la percepción que tiene del servicio que se le ha ofrecido.

La siguiente *figura* muestra el modelo.



Modelo Gap para la calidad en servicios