

CALIDAD TOTAL

3. La Aplicación de la Calidad en los Servicios

Objetivo

El alumno analizará y aplicará los elementos que considera un mercado de consumo, en la concepción y diseño que debe hacerse con respecto al producto o servicio que se desea ofrecer al cliente y los elementos de captación, capacitación y contratación de las personas que colaborarán en la organización, así como de los recursos materiales que se considerarán necesarios para atender este compromiso de cubrir necesidades y lograr satisfacción del cliente.

3.1 Identificación del nicho de servicios

El nicho de servicios está identificado con la selección o elección del cliente deseado, porque es necesario conocerlo adecuadamente, y además resulta más difícil (si no imposible) elaborar más de un nivel de servicios al mismo tiempo.

Por ello, se hace necesario reconocer los grupos o segmentos de clientes para un servicio determinado.

Existen tres facetas fundamentales que definen las diferencias que existen entre los servicios y los bienes físicos, siendo:

Primero, los servicios son básicamente intangibles. Ya que son prestaciones y experiencias, más que objetos.

Segundo, los servicios (principalmente los que requieren mucha colaboración humana) son heterogéneos: por lo general, la prestación varía de un productor a otro, de un usuario a otro y de un día a otro.

Tercero, la producción y el consumo de muchos servicios son inseparables.

En términos generales, la calidad de los servicios se produce durante su entrega o prestación (usualmente son el fruto de la interacción entre cliente y proveedor), en vez de ser estructurada y controlada en la planta de producción, lo que permite que el producto se entregue sin alteraciones al consumidor.

Para el usuario, la calidad de los servicios es más difícil de evaluar. En consecuencia, es posible que los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de un servicio, sean más difíciles de comprender.

Los usuarios o clientes, no sólo evalúan la calidad de un servicio valorando el resultado final que reciben, sino que también consideran el proceso de recepción del servicio.

Los únicos criterios que realmente cuentan, para la evaluación de la calidad de un servicio, son los que establecen los clientes.

Sólo los usuarios juzgan la calidad, pero la percepción de la calidad del servicio se establecen en función, del bien que ofrece el proveedor y se evalúa al contrastar las expectativas que tenía el cliente, respecto al bien entregado por el proveedor.

3.2 Características y perfil de los Servicios de la Institución

Perfil de los Servicios de la Institución.

- a. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- b. El cliente determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- c. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- d. La institución debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible, la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- e. Nada se opone, a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- f. Para eliminar los errores, se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

Características Específicas de los Servicios.

- a. Los servicios son intangibles, aunque involucren productos.
- b. Los servicios son personalizados.
- c. Los servicios involucran al cliente, al que van dirigidos.
- d. Los servicios se producen conforme a la demanda.
- e. Los servicios son producidos y consumidos, al mismo tiempo de entregarse.
- f. Los servicios, no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.
- g. Los servicios son perecederos, no pueden ser guardados o almacenados.
- h. Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan).
- i. Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.
- j. Las deficiencias en la calidad del servicio, no pueden ser eliminadas antes de la entrega.
- k. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.
- l. Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración inter-funcional compleja de diversos sistemas de apoyo.