

TEMA 4 - CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN: los servicios son los bienes intangibles que pueden ser considerados como un tipo particular de productos. Se expondrán los principales elementos, organizaciones generadoras y prestadoras de servicios.

1. CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE SERVICIO

Definiciones:

- acción y efecto de servir
- toda actividad que se realiza para una o más personas y/o colectivos ajenos a quién, o quiénes, lo ejecutan

La tendencia actual es incluir a los servicios dentro de los productos. *Ejemplo: coche CON GARANTÍA*

2. INCIDENCIA DEL SERVICIO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO

Producto-servicio están fuertemente ligados, no tendría sentido que una empresa intente abordar de forma unilateral uno de ellos y el otro lo descuide. El servicio aporta la diferenciación con productos muy poco diferenciados o básicos. Además resulta Atípico encontrar organizaciones que sólo operen con servicios o productos.

3. DIVERSOS TIPOS DE SERVICIOS:

- Servicios de atención al público
- Comunicaciones
- Salud
- Mantenimiento
- Servicios generales: limpieza, policía, bomberos
- Comercio
- Finanzas
- Profesionales
- Administración
- Técnicos: asesorías, fotografía, laboratorios
- Compras: contratación, distribución y gestión de inventarios
- Científicos

4. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS:

- contacto DIRECTO entre suministrados y cliente; tiempo y lugar son esenciales en su calidad
- muchos se "fabrican" a su prestación
- NO son almacenables NI transportables
- muchos afectan a la vida: salud, educación, alimentación
- la forma de prestarlos constituye una característica esencial de calidad
- puede ser personalizados
- la actitud subjetiva previa y final del cliente sobre la valoración es esencial
- (según Juran) debido a la intangibilidad presentan elevadas dificultades, específicas:
 - posibilidad del suministrador de acceder a la calidad prestada (móviles y electricidad)
 - actuaciones incómodas para el cliente (llevar aparatos al SAT)
 - los clientes deben guardar cierta espera
 - el consumidor NO suele reclamar, suele cambiar de suministrados

5. CONSIDERACIONES AL DISEÑO DE LOS SERVICIOS:

- detectar y definir la "clientela clave" del servicio (=segmento de mercado)
- personalizar el servicio:
 - desarrollar una gama de servicios
 - llevar a cabo diseños modulares para su adaptación y actualización
 - posibilitar la asistencia durante el servicio
 - Posibilitar la personalización, aún a tener un coste superior
 - orientar el diseño del servicio hacia la mejora del bienestar del cliente
 - abundar en la mejora del trato personal y en la formación de los RRHH de la empresa

6. ELEMENTOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS:

La aplicación con éxito de la gestión de la calidad a un servicio proporciona oportunidades significativas para:

- mejorar la prestación del servicio y satisfacción del cliente
- mejorar la productividad, eficiencia
- mejorar el mercado

Familias de elementos:

- aspectos clave:
 - responsabilidad de la dirección
 - RRHH y materiales
 - estructura del sistema de calidad
- elementos operativos:
 - proceso de comercialización
 - proceso de diseño
 - proceso de la prestación del servicio
 - análisis y mejora de la realización del servicio

Tipos de documentos para la gestión de la calidad de los servicios (ver 3.5, 3.6 y 3.7):

- Manual
- Plan
- Procedimientos
- Registros