

# **IN71K – Auxiliar 1**

## **“Teoría de los GAPs y Análisis SERVQUAL”**

*André Carboni E.*

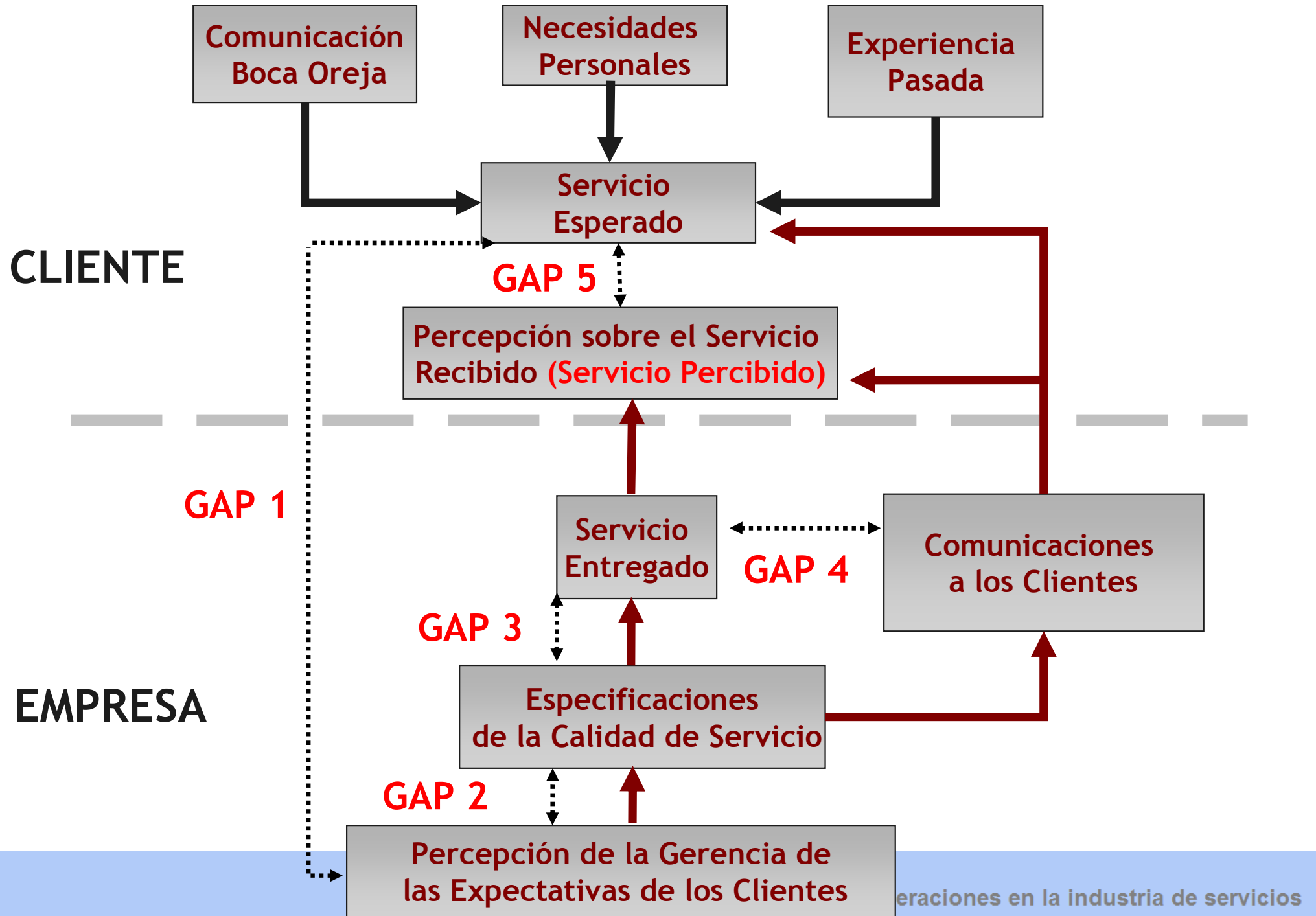
# Teoría de los GAPS

## ● Motivación:

- ¿Qué es calidad?
- ¿Cuáles son las causas de la mala calidad?

## ● Concepto clave:

- Calidad esperada v/s Calidad percibida

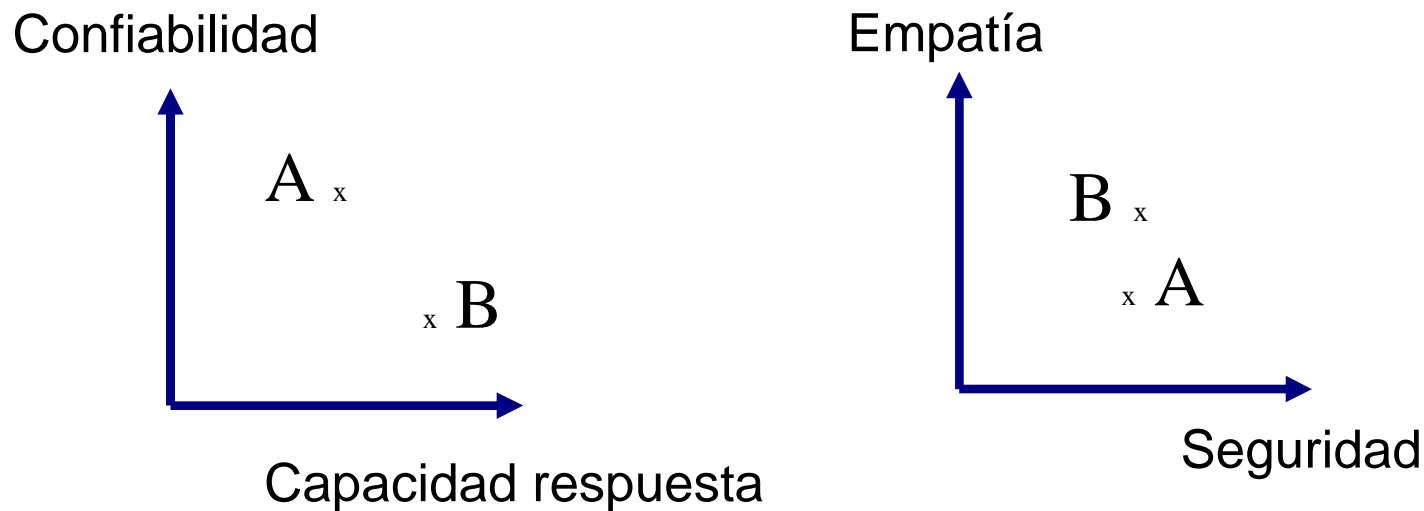


# SERVQUAL

- Se proponen 10 dimensiones, se reducen a 5:
    - Tangibles
    - Confiabilidad
    - Capacidad de Respuesta
    - Competencia
    - Cortesía
    - Credibilidad
    - Seguridad
    - Accesibilidad
    - Comunicación
    - Comprensión del Cliente
- } Seguridad
- } Empatía

## SERVQUAL (2)

- ¿Qué significa que existan 5 dimensiones?
  - Que podríamos tener una representación tipo MAPA de la calidad de servicio de distintas competidoras.



## SERVQUAL (3)

- Se construye cuestionario, dividido en 2 partes:
  - **Expectativas:** Preguntas que miden lo que espera el cliente del servicio
  - **Percepción:** Preguntas que miden lo que el cliente percibió del servicio recibido.

$$\text{GAP} = \text{Percepción} - \text{Expectativas}$$

# SERVQUAL (4)

## ● EXPECTATIVAS (ejemplo)

- INSTRUCCIONES: Entréguenos su opinión acerca del servicio

.....

Por favor para cada ítems muestre lo que piensa de las firmas que ofrecen el servicio ....., para esto tome uno de los siete números que aparecen al lado de cada ítem. Si usted está totalmente de acuerdo encierre el número 7 en un círculo. Si está totalmente en desacuerdo, encierre el número 1 en un círculo. Para cualquier sentimiento intermedio, encierre uno de los números del medio en un círculo. No existen respuestas buenas o malas, nos interesa que el número marcado muestre lo mejor posible sus expectativas acerca de lo que las firmas ofrecen.

*Completamente de acuerdo*

7 6 5 4 3 2 1

*Completamente en desacuerdo*

# SERVQUAL (5)

- **Preguntas** (*Ejemplo → completar con “las cadenas de comida rápida excelentes”*) :
- **Tangibles:**
  - E1. ... tienen moderno equipamiento/equipo de punta
  - E2. Las instalaciones de ... son visualmente atractivas
  - E3. En ... los empleados se ven ordenados/limpios
  - E4. En ... los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc) son visualmente atractivos.
- **Fiabilidad**
  - E5. Cuando ... prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.
  - E6. Cuando un cliente tiene un problema, ... muestran un sincero interés en solucionarlo.
  - E7. ... realizan bien el servicio a la primera (“dignas de confianza”).
  - E8. ... concluyen el servicio en el tiempo prometido.
  - E9. insisten en mantener registros exentos de errores/guardan correctamente sus archivos



# SERVQUAL (6)

## ● Capacidad de respuesta:

- E10. En ..., los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.
- E11. Los empleados de ... ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- E12. En ... los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.
- E13. En ... los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.

## ● Seguridad

- E14. El comportamiento de los empleados de ... transmite confianza a sus clientes
- E15. Los clientes de ... se sienten seguros en sus transacciones con la organización .
- E16. En ..., los empleados son siempre amables con los clientes.
- E17. En ..., los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes/reciben el apoyo de la firma para desempeñar bien su trabajo.

# SERVQUAL (7)

- Empatía

- E18. ... dan a sus clientes una atención individualizada.
- E19. ... tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- E20. ... tiene empleados que ofrecen una atención personal a sus clientes.
- E21. ... se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.
- E22. Los empleados de ..., comprenden las necesidades específicas de sus clientes.

# SERVQUAL (8)

## PERCEPCIONES

- INSTRUCCIONES: Los siguientes ítems están relacionados con los sentimientos que usted tiene acerca de XYZ. Para cada ítems muestre lo que usted cree de XYZ. Para esto tome uno de los siete números que aparecen al lado de cada ítems. Si usted está totalmente de acuerdo, encierre el número 7 en un círculo. Si está totalmente en desacuerdo encierre el número 1 en un círculo. Para cualquier sentimiento intermedio, encierre uno de los números del medio en un círculo. No existen respuestas buenas o malas, nos interesa que el número muestre lo mejor posible lo que usted piensa acerca de XYZ.

*Completamente de acuerdo*

*Completamente en desacuerdo*

7 6 5 4 3 2 1

# SERVQUAL (9)

- **Preguntas** (*Ejemplo → Reemplazar XYZ con “McDonalds”*) :
- **Tangibles:**
  - E1. Los equipos de XYZ, tienen la apariencia de ser modernos.
  - E2. Las instalaciones físicas de XYZ, son visualmente atractivas.
  - E3. Los empleados de XYZ, tienen apariencia limpia.
  - E4. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza XYZ (folletos, estados de cuenta, etc), son visualmente atractivos.
- **Fiabilidad**
  - E5. Cuando en XYZ prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.
  - E6. Cuando usted tiene un problema con XYZ, muestran un sincero interés en solucionarlo.
  - E7. En XYZ realizan bien el servicio a la primera.
  - E8. En XYZ concluyen el servicio en el tiempo prometido.
  - E9. En XYZ insisten en mantener registros exentos de errores.

# SERVQUAL (10)

## ● Capacidad de respuesta:

- E10. Los empleados de XYZ, informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización de un servicio.
- E11. Los empleados de XYZ, le sirven con rapidez.
- E12. Los empleados de XYZ, siempre están dispuestos a ayudarles.
- E13. Los empleados de XYZ, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

## ● Seguridad

- E14. El comportamiento de los empleados de XYZ, le transmite confianza.
- E15. Usted se siente seguro en sus transacciones con XYZ
- E16. Los empleados de XYZ, son siempre amables con usted.
- E17. Los empleados de XYZ, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.

# SERVQUAL (11)

## ● Empatía

- E18. En XYZ le dan una atención individualizada.
- E19. En XYZ tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- E20. Los empleados de XYZ, le dan una atención personal.
- E21. En XYZ se preocupan por sus mejores intereses.
- E22. Los empleados de XYZ comprenden sus necesidades específicas

# SERVQUAL (12)

## ● Calculando resultados

- Calcular GAP entre cada pregunta de percepción v/s su correspondiente de expectativas.
- Para cada encuestado, sumar los GAP correspondientes a cada dimensión y dividir el total entre el número de preguntas que corresponden a dicha dimensión.
- Promediar puntuaciones de cada dimensión entre los N encuestados.

# SERVQUAL (12)

- Ejemplo resultados McDonalds v/s Doggi's:

	GAPS	
	McDonalds	Doggi's
Tangible	0,1	-1,04
Fiabilidad	-0,58	-1,2
Recepción	-1,07	-1,03
Seguridad	-0,69	-1,13
Empatía	-0,79	-1,17
<b>Total</b>	<b>-0,606</b>	<b>-1,114</b>

← **SERVQUAL Score**

- También se puede obtener un “SERVQUAL Score” ponderado, asignando pesos a cada dimensión



**¡Suerte!**