

# La Naturaleza del Servicio y la Calidad

En la actualidad, con todos los avances y cambios en la tecnología y la economía mundial, cada vez es más grande la contribución de las organizaciones de servicio al producto interno bruto de un país.

Se le considera organización de servicio a aquella empresa que no realice transformación de materias primas en producto terminado. Por ejemplo:

- Bancos.
- Escuelas.
- Universidades.
- Gobierno.
- Mensajería.
- Hoteles.
- Transporte.
- Información.
- Asesoría.
- Diversión y esparcimiento.
- Entre otros.

La calidad en el servicio es un tema importante porque aun en organizaciones de transformación se presenta cierta proporción de servicios.

Las operaciones empresariales son siempre una combinación de transformación de materiales y servicios (Berry y Parasuraman, 1991).

# La Naturaleza del Servicio y la Calidad

Esta combinación se presenta en cinco niveles:

- **Bienes con servicio intensivo:** automóviles.
- **Bienes tangibles con un bajo nivel de servicio:** comida preparada.
- **Híbridos:** comida rápida.
- **Servicios con uso intenso de equipo tangible:** transportación aérea.
- **Servicios puros:** consultoría.

Los sistemas de calidad conocidos se crearon originalmente para la operación tangible de las empresas, y aun hoy no han alcanzado el desarrollo que los procesos de servicio requieren para ser más competitivos.

*“No es posible tener una segunda oportunidad de causar una buena primera impresión”* (Kelada, 1996), se debe poner atención en los sistemas de calidad adecuados para este tipo de empresas.

## **Referencia:**

Humberto Cantú Delgado (2011). Desarrollo de una Cultura de Calidad. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México, DF. P. 118  
ISBN:978-607-15-0572-9