

Modelo

Modelo de las brechas

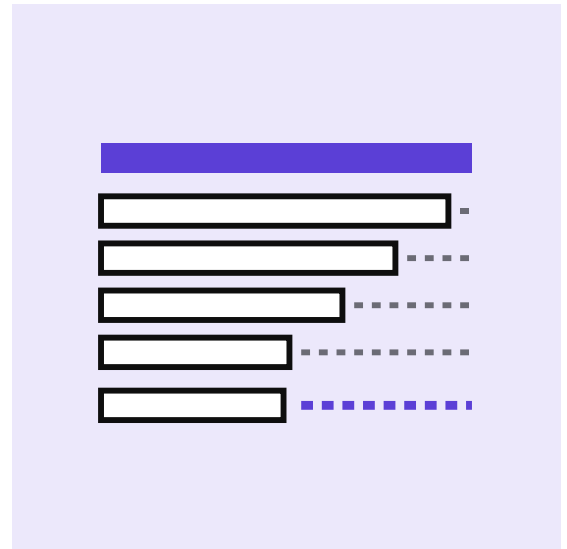
Un modelo que explica la calidad de un servicio como la distancia entre lo que el cliente espera y lo que percibe, y busca dentro de la organización dónde nace.

En inglés

Gaps model of service quality

Origen

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)



Qué problema aborda

Ayuda a buscar la causa de un mal servicio en la organización, no solo en el momento de la atención.

Cómo funciona



Las expectativas del cliente marcan el listón.



Cuatro brechas aparecen al entender, especificar, prestar y comunicar el servicio.



La quinta es la que vive el cliente.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Para diagnosticar un servicio que no cumple, junto con un service blueprint.

✗ Evita

Medir solo la satisfacción sin preguntar qué esperaba la persona.

👁 Para no caer

Una campaña que promete más de lo que el servicio da abre la brecha 4.

Componentes

Brecha 1 Lo que el cliente espera frente a lo que la dirección cree que espera.	Brecha 2 Lo que la dirección entiende frente a las normas de servicio que fija.	Brecha 3 Las normas frente al servicio que realmente se presta.	Brecha 4 El servicio prestado frente a lo que se promete fuera.
Brecha 5 El servicio esperado frente al que el cliente percibe. Es la que él vive y juzga.			

Autores y obras

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (1985)
Propusieron el modelo a partir de entrevistas con directivos y grupos de discusión con clientes de cuatro tipos de servicios.

Conexiones

Se usa en

Service blueprint
Artefacto

Relacionado con

Diseño de experiencia de cliente
Especialidad

Evidencia de servicio
Concepto

Frontstage y backstage
Concepto

Fuentes

Fuentes originales

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. Ver fuente (<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>)

