

intercambio

Revista de la Universidad Interamericana de Costa Rica

No. 28 / Diciembre 2008 • Revista Intercambio • Universidad Interamericana de Costa Rica

Hospitalidad



PORTE PAGADO
PORTE PAYÉ
PERMISO N° 523



UNIVERSIDAD
INTERAMERICANA
Laureate International Universities®

PREPARETE SIN FRONTERAS



Calidad en el servicio en la industria de la hospitalidad

1. Introducción: la calidad del servicio en la industria de la hospitalidad es un asunto de talento humano

En la industria de la hospitalidad se define, como calidad en el servicio, la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad del cliente. Se requiere un alto grado de previsión para adelantarse a posibles necesidades y prever problemas de los clientes. En otras palabras, **hablamos de conocerlos profundamente**. Esto se logra a través de un monitoreo constante del comportamiento de los clientes por medio de encuestas, grupos focales y observación de su comportamiento. En resumen, es la sumatoria del comportamiento del personal a cargo de brindar los servicios contratados a las empresas, en el área específica en que estas se ubiquen (agencias de viajes, líneas aéreas, hoteles, tour operadores, restaurantes, etc.).

En este artículo abordaremos las áreas en que debemos poner atención para que las experiencias positivas de un **turista** sean **significativamente superiores** a las negativas. **Estas áreas son:** los aspectos internos de cada empresa, **a saber:** la planificación para la solución de problemas y **satisfacción de necesidades del cliente** (medición); el diseño y arquitectura del servicio; el trabajo en equipo; el entendimiento del cliente y el benchmarking. Los factores externos o **del entorno** de la empresa necesariamente deberán ser **vistos desde la perspectiva del clúster turístico** ya que en esta industria, como es lógico **pensar**, la satisfacción de un turista **cuando visita** un país o una región determinada, está en función de una sumatoria de experiencias, positivas y negativas, de todas las personas que brindaron sus servicios durante su visita. Por lo tanto existe un fuerte factor de **encadenamiento en la industria**.

2. Factores internos del servicio

Citamos cinco aspectos preponderantes que se deberán tomar en cuenta para tener una gestión adecuada en la calidad de los servicios en la industria de la hospitalidad. (Ver figura 1).

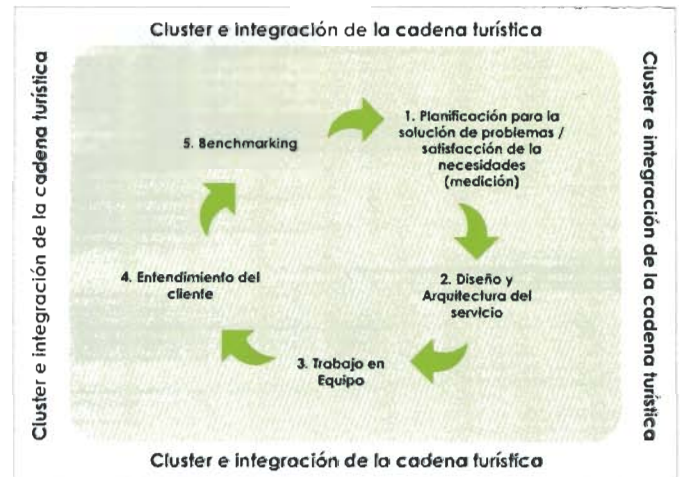


Figura 1.
Aspectos relevantes en el servicio al cliente
en la industria de hospitalidad
Fuente: elaboración propia

2.1 Planificación para solución de problemas y satisfacción de las necesidades del cliente

Los miembros de un equipo tendrán mejor posibilidad de crecer juntos como equipo y dividirse las responsabilidades y tareas, si reciben adecuada capacitación para la **planificación en resolución de problemas y satisfacción de las necesidades de los clientes**. Sin embargo, la verdadera eficiencia del personal a cargo de brindar el servicio, no **importando** en cuál área específica se desempeñe, se logra solo a base de un **profundo conocimiento** del cliente y sus circunstancias (de dónde viene, cómo llegó, qué espera de nuestro servicio, cuál será su próximo destino, cuáles son los aspectos de la cultura de donde proviene, etc.). Para ello el personal deberá contar con herramientas que le permitan conocer y documentar aspectos vitales para los clientes que acuden a su empresa. Esto **debe ser visto** no solo desde la perspectiva de los eventos (los hechos que se notan a simple vista), sino de los patrones de comportamiento (tendencias de los datos) y de las estructuras sistémicas que explican los patrones y las tendencias. Dentro de estas herramientas de registro y análisis, se citan como las de mayor utilidad, las siguientes: Gráficos de barra y pastel; Diagrama de matriz; Tormenta de ideas; Diagrama de causa y efecto; Lista de verificación; Planificación de contingencias; Diagrama de control; Gráfico de flujo; Diagrama de campo de fuerza; Diagrama de Gant, Pert; Diagrama CPM; Histograma; Diagrama de Pareto; Matriz de priorización; Diagrama de radar; Diagrama de corrida; Diagrama lineal; Estratificación