

Unidad 4: LAS DISTINTAS ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

PARTE II

Materia: Organizaciones turísticas
Año 2025
Prof. Natalia Bruten



Temas:

Calidad en el servicio turístico

1. Elementos claves en la calidad del servicio turístico.
2. Estrategias para mejorar la calidad del servicio



Calidad en el servicio turístico

La calidad se entiende como el **"grado o estándar de excelencia"** de un producto o servicio. En el contexto del turismo, se refiere a **cómo el nivel de servicio satisface las expectativas del cliente**. Es el criterio con el que los clientes califican los servicios.

La calidad turística es una mezcla de servicios, instalaciones y organizaciones: involucra elementos **tangibles** (infraestructura, equipamiento) e **intangibles** (atención al cliente, rapidez, personalización).

1. Elementos claves en la calidad del servicio turístico:



1. Elementos Tangibles

- **Infraestructura y equipamiento:** Hoteles, restaurantes, transporte y atractivos turísticos bien mantenidos.
- **Limpieza y orden:** Instalaciones higiénicas y bien organizadas.
- **Tecnología y modernización:** Uso de herramientas digitales para mejorar la experiencia (apps, reservas online).

2. Fiabilidad (Confiable)

- **Cumplimiento de promesas:** Ofrecer exactamente lo que se promociona (calidad del hotel, tours, experiencias).
- **Seguridad:** Protocolos de seguridad para turistas en transporte, alojamiento y actividades.
- **Consistencia:** Mantener siempre un estándar de calidad en los servicios.

3. Capacidad de Respuesta

- **Rapidez en la atención:** Tiempo de respuesta a las necesidades y problemas de los clientes.
- **Eficiencia del personal:** Solucionar inconvenientes de manera ágil y profesional.

4. Empatía y Atención Personalizada

- **Trato amable y cercano:** Personal capacitado en hospitalidad y servicio al cliente.
- **Adaptación a necesidades individuales:** Ofrecer opciones personalizadas (alimentos especiales, accesibilidad).
- **Cultura del servicio:** Personal con actitud de ayuda y orientación.

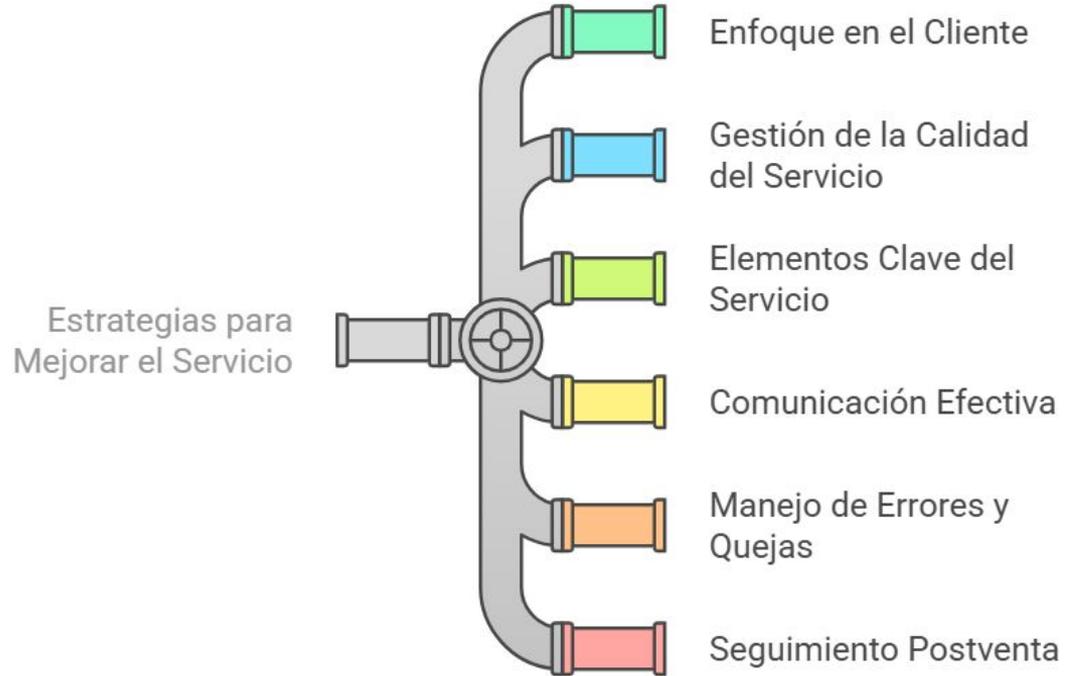
5. Garantía y Confianza

- **Personal capacitado:** Conocimiento del destino, idiomas y habilidades en servicio.
- **Certificaciones de calidad:** Sello de calidad turística, normas ISO, entre otras.
- **Facilidad para realizar reclamos y obtener soluciones:** Procesos claros para gestionar quejas o sugerencias.

2. Estrategias para mejorar la calidad del servicio

Varias estrategias pueden mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del turista.

Estas estrategias se pueden agrupar en las siguientes categorías:



1. El enfoque en el cliente se basa en:

- Conocer las **expectativas del cliente**, satisfacerlas y tratar de superarlas.
- Brindar **atención personalizada**, manteniendo siempre un trato amable y cortés.

2. La gestión de la calidad del servicio implica:

- **Mejorar** continuamente la calidad, en todas las etapas del servicio.
- **Asegurar** que la calidad del diseño del servicio, su funcionalidad, comercialización y prestación sean acorde con la oferta publicitaria.
- **Capacitar al personal** para interactuar con los turistas, para brindar información sobre los productos y servicios que se ofrecen, y para resolver de forma efectiva los problemas de los clientes.
- **Estandarizar** ciertas actividades u operaciones simples y frecuentes (como la información centralizada en un hotel).
- **Evaluar** la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (a través de encuestas, observación, reuniones con los clientes o de alguna otra forma).
- **Gestionar** la capacidad y la demanda para maximizar los ingresos, ya que los servicios no se pueden almacenar.

3. Elementos Clave del Servicio:

- **Tangibles:** La apariencia de los elementos físicos, como la decoración de la habitación y la limpieza, son importantes para la percepción de la calidad.
- **Confiabilidad:** Es fundamental que el servicio se desempeñe de manera confiable y precisa.
- **Actitud responsiva:** La prontitud y el espíritu servicial son esenciales.
- **Garantía:** Se debe medir la competencia, cortesía, credibilidad y seguridad que ofrece el servicio.
- **Empatía:** Es importante facilitar el acceso, tener buenas comunicaciones y comprender al cliente.

4. Comunicación Efectiva:

- **Comunicación clara y honesta** (no prometer lo que no se tiene o no se puede cumplir).
- Mecanismos de **retroalimentación** para asegurarse de que haya un mutuo entendimiento y mejora en el servicio.
- **Buena comunicación interna** para motivar a los empleados a brindar un buen servicio.
- Es importante generar experiencias positivas que fomenten una **comunicación boca a boca favorable**.

5. Manejo de Errores y Quejas:

- Establecer políticas y procedimientos para **rectificar los errores** que puedan ocurrir en la prestación de los servicios. La rectificación eficiente de errores permite fortalecer la relación con el cliente.
- Posibilitar que los clientes puedan expresar sus **quejas y sugerencias**.

6. Postventa y Seguimiento:

- **Hacer un seguimiento del cliente posterior**, para asegurarse de que esté satisfecho y fomentar la lealtad.

Al implementar estas estrategias, las empresas turísticas pueden mejorar significativamente la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los turistas. La calidad impacta la **imagen** de la empresa y es un factor fundamental de mantenimiento y competitividad en el mercado.

Preguntas de repaso

1. ¿Cuáles son los elementos claves en la calidad del servicio turístico?
2. ¿Cuáles son las estrategias para mejorar la calidad del servicio?

Bibliografía

- “*Sistemas de calidad en turismo: posibilidades y restricciones de su implementación en Mar del Plata*” de Lic. Daniela I. Castellucci