

Práctico 4.2

A continuación, se presentan dos casos sobre malas experiencias asociadas a la calidad del servicio.

Para ambos casos se pide:

- 1) Identificar los **errores o fallas** en el servicio, indicando a qué elemento clave de la calidad del servicio turístico lo asocia. Explicar cómo estos errores afectan la satisfacción y la imagen de la organización.
- 2) Proponer al menos 3 estrategias para mejorar el servicio, fundamentadas en los contenidos vistos en clase.

Caso 1: Caminos del Sol

Un grupo de cuatro amigas contrata un paquete turístico de 4 días en la ciudad de Colonia del Sacramento, ofrecido por la agencia ficticia *Caminos del Sol*. El paquete incluía: traslado desde Salto, hospedaje en un hotel 3 estrellas con desayuno, una visita guiada por el casco histórico y un paseo en lancha al atardecer.

Día 1:

- El traslado se retrasa 1 hora sin aviso. Lllaman a la agencia y nadie responde.
- Al llegar al hotel, la reserva está mal registrada: en lugar de dos habitaciones dobles, hay una sola habitación cuádruple. El recepcionista se muestra indiferente y dice que "no puede hacer nada hasta que llegue el gerente".

Día 2:

- El desayuno buffet prometido es muy básico: pan, manteca y café. La máquina de jugo no funciona y no hay opciones sin gluten para una de las turistas, aunque lo habían informado al contratar.
- La guía turística llega tarde al city tour. Hace un recorrido rápido, no contesta preguntas y parece apurada. Al final, pide una "propina voluntaria".

Día 3:

- El paseo en lancha se cancela por problemas mecánicos, pero nadie avisa. Las turistas esperan 45 minutos en el muelle hasta que alguien les dice que no habrá salida.
- Reclaman en la agencia, pero les dicen que no hay reembolsos por "causas ajenas a la empresa". La encargada se muestra cortante.

Día 4:

- Al hacer el check-out, les cobran un impuesto municipal que no estaba incluido en el precio informado. Las amigas discuten con el personal, pero terminan pagándolo para no perder el ómnibus de regreso.

Resultado:

Las turistas dejan reseñas negativas en redes sociales, calificando el viaje como "poco profesional", "mal organizado" y "frustrante", y dicen que no volverían a usar los servicios de *Caminos del Sol*.

Caso 2: Sabores del Puerto

Un grupo de seis turistas argentinos visita un restaurante en Punta del Este llamado "*Sabores del Puerto*", recomendado por una guía turística local por su ambiente pintoresco y su menú variado con especialidades locales. Van con expectativas altas por las buenas reseñas.

Situación:

- **Recepción:**
Al llegar, esperan 15 minutos para ser atendidos aunque hay mesas libres. Nadie los saluda ni los invita a pasar. Finalmente, un mozo los acomoda apurado y sin ofrecer carta ni agua.
- **Pedido:**
Las cartas están deterioradas y no incluyen información sobre ingredientes o posibles alérgenos. Uno de los turistas es celíaco y pregunta por opciones sin TACC, pero el mozo no sabe qué responder y tiene que ir a consultar a cocina dos veces.
- **Servicio:**
La comida tarda 50 minutos en llegar. Tres platos llegan fríos, uno incorrecto, y otro con un pelo. Al hacer el reclamo, el mozo se disculpa con indiferencia y se lleva el plato, pero no lo reemplazan hasta 30 minutos después. No ofrecen compensación ni bebida mientras esperan.
- **Ambiente:**
La música está muy fuerte, lo que dificulta la conversación. La mesa está inestable y el baño está sucio, sin papel ni jabón.
- **Pago:**
Al solicitar dividir la cuenta, les dicen que no es posible "por política del local". No hay factura a la vista.

•