

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*.

Problemas identificados:

- **Tangibles:** desayuno deficiente, falta de mantenimiento (jugo, lancha), hotel no cumple lo promocionado.
- **Fiabilidad:** incumplimiento de horarios y servicios (traslado, guía, paseo).
- **Capacidad de respuesta:** personal poco resolutivo en hotel y agencia.
- **Empatía:** nula atención a necesidades especiales (alimentos), trato frío.
- **Garantía:** promesas no cumplidas, sin protocolos visibles de calidad.
- **Comunicación:** falta de aviso ante cambios, nula respuesta a consultas.
- **Manejo de errores:** sin compensaciones, mala gestión de reclamos.

Estrategias sugeridas:

1. **Capacitación del personal** en hospitalidad, resolución de problemas y atención a la diversidad.
2. **Implementación de protocolos de comunicación interna y externa** (avisos de cambios, contacto de emergencia, seguimiento activo de reservas).
3. **Sistema de gestión de reclamos y compensaciones**, con devolución o alternativas ante fallas.
4. **Estándares mínimos de servicio garantizado** para asociados (como hoteles o transportistas).
5. **Encuesta post-viaje** y contacto con el cliente para evaluar la satisfacción y recuperar su confianza.

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.
-

Problemas identificados:

- **Tangibles:** cartas deterioradas, baño sucio, mesa inestable, música inapropiada.
- **Fiabilidad:** demoras, platos incorrectos, promesas incumplidas (sin dividir cuenta, medios de pago limitados).
- **Capacidad de respuesta:** poca agilidad ante errores, mala gestión del reclamo.
- **Empatía:** falta de atención a necesidades especiales (celiaquía), trato poco cordial.

- Garantía: personal sin formación, falta de seguridad alimentaria y profesionalismo.
- Comunicación efectiva: falta de información clara (menú, formas de pago), escasa atención inicial.
- Manejo de errores: falta de soluciones o compensaciones ante fallas evidentes.

Estrategias de mejora:

1. Capacitación del personal en hospitalidad, atención al cliente y protocolos de seguridad alimentaria.
2. Actualización y mejora de las instalaciones (cartas nuevas, baños limpios, música ambiental adecuada).
3. Establecimiento de un protocolo para resolución de errores (reemplazo inmediato de platos, ofrecimiento de compensaciones).
4. Sistema de menú digital o con iconografía clara para alérgenos y restricciones alimentarias.
5. Mejoras en la comunicación interna y uso de tecnología para tomar pedidos más eficientemente y evitar errores.