



**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN
COMITAN DE DOMINGUEZ**

PRESENTAN

MAXIMILIANO CARPIO AGUILAR

NELSON LEVI SOLIS HERNANDEZ

PAULINA MONSERRATH CÁRDENAS GUILLÉN

GLENDY KARINA ESCOBAR VÁZQUEZ

CATEDRÁTICO

MARIA DEL CARMEN CORDERO

9° CUATRIMESTRE

LICENCIATURA EN TURISMO

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

● 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Álvarez Sousa (2005) sostiene que abordar la problemática de la calidad del turismo implica analizar no sólo la satisfacción de los turistas con los distintos servicios (calidad total), sino también la contribución del turismo al desarrollo sostenible e integral de las sociedades locales. Ambos componentes constituyen la calidad global. Esta contribución al desarrollo ha de medirse por la contribución al enriquecimiento de los distintos subsistemas que forman la estructura social, con sus respectivos capitales: capital social, capital simbólico, capital humano, capital financiero, capital infraestructural, capital patrimonial y capital medio ambiental.

Por ello, resulta conveniente abordar el estudio de la problemática de la calidad en los destinos turísticos de Comitán de Domínguez a través de una perspectiva social que permita identificar aquellos aspectos socioculturales que actúan en la dinámica del sector servicios y que, consecuentemente, inciden en la satisfacción del usuario. Por otra parte, y especialmente en el caso de los destinos turísticos maduros, la deficiencia en la calidad de los servicios turísticos se constituye en un tema crítico ante el cual el Estado debiera intervenir con acciones concretas para su resolución.

● 1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son los factores externos e internos que limitan la calidad del servicio turístico?
2. ¿Crees que los pobladores de COMITÁN tengan la cultura de calidad y servicio hacia los turistas?
3. ¿Cuáles fueron los niveles de satisfacción acorde a las expectativas del servicio brindado a los turistas domésticos e internacionales que visitaron la ciudad de Comitán de Domínguez en el periodo 2019-2020?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los turistas frente a la oferta turística de la ciudad de Comitán?
5. ¿Qué recomendaciones darían los turistas hacia los servicios turísticos brindados en la ciudad de Comitán?
6. ¿Crees que las agencias turísticas de la ciudad de Comitán sean competentes a los servicios y atención a clientes?

o **1.3 OBJETIVOS GENERALES**

Conocer las principales causas por las cuales los turistas nacionales e internacionales no visitan con regularidad la ciudad de Comitán de Domínguez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar qué mejoras en los servicios turísticos son factibles de aplicarse para la mejora de los mismos respecto a la apreciación de turistas y excursionistas.
- Detectar las limitantes externas e internas que afectan las actividades turísticas de Comitán
- Identificar los factores que influyen en la calidad de servicios que brinda la ciudad de Comitán
- Identificar los atributos que considera el turista para afirmar la calidad de servicio que brinda la ciudad de Comitán
- Conocer la percepción del turista respecto a los servicios.

o **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Se habla de Comitán Chiapas, porque tiene gran variedad de recursos naturales pero poca educación a nivel cultural, Entrañable tierra, orgullo de todos los chiapanecos, que constituye la expresión de un Chiapas promisorio, de respeto, trabajo y paz.

Sabores, climas, patios floridos, horizontes luminosos al lado de templos mayas y magníficas iglesias coloniales, son los elementos que hacen de Comitán y su región, los antiguos llanos de la geografía colonial y una zona que da cuenta en una corta extensión, de la diversidad natural y complejidad

cultural de Chiapas. pero ¿Comitán cuenta con la cultura de servicio?, ¿es Comitán un buen lugar turístico?

Es considerada como cuna de la independencia, es el corazón de la región turística de Los Llanos; reconocida por su arquitectura tradicional de casas con tejados y toques neoclásicos. La ciudad de Rosario Castellanos, creció gracias a las haciendas y se convirtió en una de las principales ciudades de la provincia colonial, recorrer sus calles es volver a un pasado lleno de colorido, pues es una ciudad llena de testimonios de siglos de historia; quién la visite podrá acercarse a los grandes sitios de personalidad comiteca, desde 2012 es que Comitán ha sido considerado un pueblo mágico, la cuestión aquí es hacer que las personas se cuestionen si realmente cumple con los requisitos para ser considerado un pueblo mágico mediante la evaluación de la calidad de los servicios turísticos y las mejoras que podemos tomar en cuenta.

● 1.5 HIPÓTESIS

Existe un nivel de insatisfacción de los turistas hacia la calidad de los servicios turísticos, con la elaboración de un plan estratégico se logrará desarrollar y ofrecer un mejor servicio de atención y calidad en el ámbito de Turismo en la ciudad de Comitán de Domínguez.

1.6. IDENTIFICACIÓN DEL MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

MÉTODO

El método que se implementará es el enfoque cuantitativo, porque se recolectara sistemáticamente la información numérica a través de procedimientos estructurados e instrumento formal y se analizó la información numérica a través de la estadística descriptiva.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo descriptiva, pues describe las características e interpretaciones de la naturaleza de la variable de estudio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación será delimitado en tiempo y espacio; porque se estudiará la situación dada en el periodo del año 2019-2020 en la ciudad de Comitán.

1.7. MARCO POBLACIONAL Y POBLACIÓN

MARCO POBLACIONAL:

A nivel local las empresas del turismo carecen de información respecto al número aproximado de turistas en el lugar de estudio.

POBLACIÓN:

Para el presente estudio la población estará conformada por los turistas extranjeros y domésticos que visitaran la ciudad de Comitán De Dominguez

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El tema de la calidad se desarrolló hace mucho tiempo y ha estado relacionado directamente con el sector empresarial, especialmente en el desarrollo de productos. También, se relaciona con la naturaleza humana en los ámbitos personal, laboral, entre otros. Cuando se empezó a implementar la calidad en las industrias, los cambios y los logros fueron lentos; sin embargo, con la Revolución Industrial se aceleró un poco más este proceso, tanto en la industria como en el rol que tenían que asumir los trabajadores. Posteriormente, surgieron pensadores como Adam Smith, Max Weber y Frederick Wilson Taylor (siglos XVIII y XIX), ellos implementaron nuevas formas de trabajo, fundamentalmente en lo que fue la producción en serie, que con el tiempo se fueron perfeccionando conforme los avances tecnológicos en la maquinaria. Para el siglo XX nacen otros términos ligados a la calidad como el Control de Calidad y los Círculos de Calidad que culminan con la Calidad Total. Lo anterior se dio con los pensadores Walter Shewhart y Edward Deming, quienes buscaban elevar la calidad en el desempeño de los trabajadores.

Después de la Segunda Guerra Mundial, Japón se incorpora al mercado mundial con la exportación de los productos industriales y marca un camino importante en lo correspondiente al tema de la calidad en el ámbito mundial.

2.2 SIGLO XVI

En el siglo XVI antes de nuestra era, el Código Hammurabi establecía en el numeral 299: "Será condenado a muerte aquel albañil que construye

una casa y que ésta se derrumbó matando a alguno de sus habitantes." Y en el año 1450 antes de nuestra era, en la civilización egipcia, el castigo por hacer bloques de diferente medida a las especificaciones de las pirámides, era la amputación de una mano.

En la producción artesanal, los criterios empleados para establecer los patrones de calidad estaban centrados en el aspecto estético y el prestigio de los artesanos que elaboraban el producto. Pero, el continuo incremento de la compra de bienes fundamenta el sistema de oferta y demanda, esto fomenta la creatividad expresada en nuevas formas de producción, y la invención de aparatos mecánicos que ayudaban a producir con mayor rapidez.

2.3 LOS INICIOS Y LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

El tema de calidad se maneja desde hace muchos años y sus primeras expresiones se dieron en las civilizaciones primitivistas, tal y como se puede observar a continuación: Utilización de las manos para las tareas elementales

- Creación de herramientas, armas y utensilios
- Descubrieron que no todos eran igualmente hábiles para el desarrollo de tareas
- Algunos desarrollaron las tareas en menor tiempo y con mejores resultados
- Similar situación enfrentamos actualmente donde se procura desarrollar la mayor cantidad de tareas en el menor tiempo y con buenos resultados, éste último término se refiere a la calidad

2.4 SIGLO XX

Durante el siglo XX, junto con el desarrollo acelerado de las ciencias y de la tecnología, se produce la evolución del concepto de calidad y una mayor aplicación del mismo, convirtiéndose en un elemento estratégico en las organizaciones para crecer y mejorar. Al mismo tiempo surgen diversas metodologías para su implementación.

Esta visión cambia al considerar la calidad como un factor estratégico. Ya no se trata de una actividad inspectora sino preventiva: planificar, diseñar, fijar objetivos, educar e implementar un proceso de mejora continua y permanente; la gestión estratégica de la calidad hace de ésta una fuente de ventajas competitivas que requiere del esfuerzo colectivo de todas las áreas y miembros de la organización; ya sea esta una comunidad, institución o empresa.

Hasta la primera mitad del siglo XX la calidad era vista como un problema que se solucionaba mediante herramientas de inspección. En los años cuarenta todos los productos finales se probaban para intentar asegurar la ausencia de defectos. En esta época, la calidad se definía como la máxima adecuación de un producto a su uso. En los años sesenta, los departamentos de Calidad tenían como función el Aseguramiento de la Calidad y tuvieron un fuerte desarrollo.

2.5 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD, PRODUCTO, SERVICIO Y CALIDAD DE SERVICIO

2.5.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD

El concepto de "calidad" ha evolucionado con el tiempo y, aún hoy, existen diversas acepciones y definiciones. (Reeves y Bednar, 1994), muchas de ellas centradas en el proceso de elaboración de un producto o servicio y en el cumplimiento de especificaciones. Pero el concepto de calidad es multidimensional, en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad, y el respeto al medio ambiente.

Según Fernández Clúa, (2001) existe la necesidad de integrar al concepto de calidad; los términos de calidad real y sustituta (Ishikawa, 1988), calidad percibida (Larrea, 1991) y calidad potencial (Fernández Clúa, 1996), lo que permitiría analizarlo en toda su dimensión. De acuerdo con esto

Según esto, la calidad real está dada por la expectativa o la necesidad. La calidad sustituta es la calidad real restringida a las condiciones del servicio en términos de características de calidad específicas. La calidad percibida es la impresión, el impacto que ha causado el servicio en el cliente y la calidad potencial se refiere a aquella que es capaz de dar la entidad con las condiciones que posee; por lo general, la misma se modifica con el resultado de un proceso de análisis o mejora.

Para otros autores el significado global de la palabra calidad, es la referencia y el objetivo de cualquier actividad desarrollada en una empresa. Los clientes pretenden un resultado global, de manera que no es posible cuidar de un solo factor sin tener en cuenta los restantes Galgano (1995). En otras palabras, la

persecución de un objetivo limitado en cuanto a calidad, compromete la satisfacción del cliente.

Como conclusión, es necesario recalcar que a pesar de que existen muchos y variados conceptos sobre lo que es y no es la calidad, los diferentes autores estudiados anteriormente, coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad se encuentra en la satisfacción del cliente. Este enfoque es el más adecuado para abordar el concepto de calidad centrado en la satisfacción del cliente.

La concepción de calidad con base en la percepción que experimenta el cliente o usuario, abre importantes vías para la intervención psicosocial, debido a que en las organizaciones de servicios, la satisfacción de los deseos de los clientes no puede entenderse de manera plena si no se establece una referencia mutua e intrínseca entre lo psicológico y lo social. En los servicios, dado que los usuarios interactúan habitualmente con los proveedores y otros clientes, aparecen procesos psicológicos que se desarrollan e influyen en el contexto social.

Desde este enfoque la calidad surge como una combinación especial de humildad con orgullo. Humildad para reconocer y corregir las fallas en lo que se hace y orgullo por hacer un trabajo con "cero" defectos. Es una mezcla de iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. Es una excelente inversión, y una actitud ante la vida que mejora a las personas y a la sociedad.

La importancia del concepto de calidad radica en que existe una estrecha relación entre la calidad del producto o servicio ofrecido y la fidelidad que puede surgir desde el usuario hacia ese producto o servicio. Esa lealtad se transforma en imagen que persuade a otros usuarios potenciales a identificarse con el producto. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1996). Lo cual incide directamente sobre la rentabilidad económica de las empresas (Rust, Zahorick y Keiningham, 1995).

2.5.2 CONCEPTO DE PRODUCTO

Philip Kotler y Gary Armstrong (2003), autores del libro "Fundamentos de Marketing", afirman que "la gente satisface sus necesidades y deseos con productos y servicios. Desde este enfoque, un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad. Sin embargo, el concepto de producto no está limitado a objetos físicos. Pues cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar producto (objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas). Además de los bienes tangibles, los productos incluyen servicios, que son actividades o beneficios que se ofrecen a la venta y que son básicamente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo"

Complementando el anterior concepto, Philip Kotler, en su libro "Dirección de Marketing Conceptos Esenciales", menciona que un producto es "cualquier ofrecimiento que puede satisfacer una necesidad o un deseo, y podría ser una de las 10 ofertas básicas: bienes, servicios, experiencias, eventos, personas, lugares, propiedades, organizaciones, información e ideas" Kotler 202

EN CONCLUSIÓN, EL CONCEPTO DE PRODUCTO SE BASA EN LAS SIGUIENTES PREMISAS:

1. Un producto es cualquier ofrecimiento que tiene la capacidad de satisfacer una necesidad o un deseo.

2. Un producto puede ser alguna de las siguientes diez ofertas básicas:

Un objeto físico o bien tangible: Por ejemplo, un auto, una prenda de vestir, un celular, etc.

Un servicio: Por ejemplo, una atención médica, la asesoría de un experto, el transporte que realiza un taxi, etc.

Una persona: Por ejemplo, un candidato a presidente o senador, un conferencista especializado en algún tema específico, etc.

Un lugar: Por ejemplo, una isla paradisíaca para vacacionar, una ciudad tranquila para que los recién casados pasen su luna de miel, etc.

Una organización: Por ejemplo, una empresa, una fundación, un club de amigos, etc.

Un evento: Por ejemplo, el concierto de algún cantante famoso, un partido de fútbol, etc.

Una experiencia: Por ejemplo, un viaje de travesía por una selva virgen.

2.5.3 ANTECEDENTES Y CONCEPTO DE SERVICIO

Las actividades de servicios existen, en cuanto a categoría económica, desde la Grecia clásica. En la baja Edad Media, los servicios de transporte de especies y tejidos a través de la Ruta de la Seda, que atravesaba a Europa y Oriente hasta China, constituyeron la riqueza de ciudades-estado como Venecia, llegando a ser una actividad económicamente importante en países como Portugal y Holanda con sus compañías de navegación.

A partir del siglo XVIII, con la primera Revolución Industrial, los servicios pierden su importancia económica, que sólo sería retomada a mediados del siglo XX y mantenida, de manera creciente hasta la actualidad.

2.5.3.1 TRADICIONALMENTE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS SE HAN CLASIFICADO EN TRES SECTORES:

Sector primario (agricultura, ganadería y extractivos, Sector secundario (industria) y Sector terciario (servicio). Sin embargo durante los años 80 se evidenció la posición predominante del sector de servicios en el desarrollo de la economía global.

En relación con este fenómeno, Albrecht (1980): "Existe una verdadera Revolución del servicio", es decir, estamos en la Era del Servicio. Lo que a su vez confirma lo siguiente:

Que el servicio debe ser tratado como una actividad claramente diferenciada

Que el servicio ya no es una simple prestación: es un arte, una cultura.

Que se debe abordar la prestación del servicio, sobre la base de una nueva filosofía (forma de pensar) generada por el entorno social cambiante.

Bajo este enfoque, el productor ya no produce de espaldas a los clientes y al mercado, sino que el cliente y el mercado pasan a ocupar el lugar central, el punto de partida, la fuerza que impulsa al sistema.

2.5.4 CONCEPTO DE SERVICIO.

Todos sabemos por experiencia que la palabra servicio se aplica a muchas cosas diferentes: Por ejemplo: decimos si en tal país es o no obligatorio el servicio militar; en el restaurante, en un bar preguntamos ¿Cuánto cuesta el servicio? nos informan a qué hora es el servicio religioso; constatamos la calidad de los servicios públicos de nuestra ciudad y felicitamos a una amiga que ha montado su propia empresa de servicios.

El término puede utilizarse correctamente en sentido militar, religioso, público o comercial. Sin embargo, en todos estos significados diferentes

subyace, no obstante, la idea de cosa útil, necesaria o que interesa por un motivo u otro. Históricamente, el término servicio se empleó para describir varios beneficios gratis que los vendedores proporcionaban a sus clientes; en vista de esto, los servicios se pudieron considerar como extensiones de los productos ofertados.

En economía y en mercadotecnia un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, su inversión en experiencia requiere constante inversión en mercadotecnia y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas,

2.5.5 DIFERENCIAS ENTRE SERVICIO Y PRODUCTO

El proceso para construir un producto se llama producción y el de elaborar un servicio se llama servucción. Entre ambos procesos, los estudiosos clásicos establecieron un criterio para diferenciarlos, a saber, que los productos son tangibles y los servicios intangibles.

Según este criterio las características básicas del servicio son las siguientes:

Para que el servicio se ejecute o desarrolle es necesaria la presencia del usuario o cliente.

El servicio se presta; no es tangible, no se fabrica, no se almacena, ni es posible devolverlo.

La mayor diferencia entre producto y servicio es el grado de participación humana al momento de ofrecer y prestar atención a los usuarios o clientes.

Es verdad que los servicios no están completamente divorciados de los productos, igual que los productos no pueden separarse de los servicios que se ofrecen con relación a su venta. Pero es posible establecer las diferencias fundamentales entre ambos aspectos de la actividad humana. El servicio tiene varias dimensiones; de acuerdo a Parasuraman, Zeithaml, y Berry estas son:

Elementos Tangibles: se refiere a la parte tangible del servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipo o el personal necesarios para otorgar el servicio.

Seguridad del servicio: Se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente.

Responsabilidad: Se refiere a la buena voluntad del prestador del servicio para ser útil y rápido al otorgar el servicio.

Confiabilidad: Se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio así como su habilidad para inspirar en los clientes confianza y responsabilidad.

Empatía: Traducida como el cuidado y la atención personalizada que brinda la organización a sus clientes.

Aunque estas son las características más importantes de los servicios, existen otras cuantas como la disponibilidad, el profesionalismo, la prontitud de respuesta, la realización, y la cortesía.

2.5.6 RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SERVICIO

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, depende mucho de las personas y su interrelación.

Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. En una aproximación para conceptualizar la calidad del servicio, y siguiendo a autores como Gronroos (1994), se pueden distinguir dos dimensiones básicas la hora de hablar de calidad de servicio, estas son: calidad técnica y calidad funcional.

Desde esta perspectiva, resulta imprescindible no sólo prestar atención al diseño del servicio (aspectos más tangibles del mismo), lo que implica valorar correctamente lo que los clientes esperan, sino que también se debe considerar la forma en que se ofrece el servicio y muy especialmente la interacción entre el cliente y el personal de contacto de la empresa.

Desde este punto de vista es posible afirmar que la calidad de servicio es el conjunto de actividades que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario o cliente, obtenga el producto por el que paga en el momento y lugar adecuado. En este sentido, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional más poderoso que los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Desde el punto de vista de la visión del negocio enfocado en la satisfacción del cliente, la calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación realizado por el cliente, quien compara sus expectativas previas con el servicio recibido. Por consiguiente, compara el servicio esperado con el percibido (Grönroos, 1994).

2.5.7 PRODUCTO TURÍSTICO

Es el conjunto de elementos tangibles e intangibles, caracterizados en una actividad específica y en un determinado destino. El turista compra la combinación de actividades en un destino que puede diversificarse de acuerdo con los intereses del turista. Por ejemplo los "Paquete turísticos" que incluyen diferentes atractivos.

2.5.7.1 Componentes del Producto Turístico

Atractivos: son los elementos que hacen que el turista escoja ese destino y no otro. Constituyen la materia prima en la cual el núcleo se organiza.

Facilidades: son un complemento del producto turístico. No generan flujo turístico pero la falta de estas puede impedir la presencia de los turistas.

Accesos: son indispensables para que el turista llegue a destino ya que estos son los medios para que esto sea posible.

Patrimonio cultural de un pueblo: es algo muy importante siempre y cuando la expectativa del turista sea conocer culturas, lugares, eventos sociales, estilos de vida autóctonos, etc. Es una importante motivación para los turistas.

Singularidades del producto turístico

Bien de consumo abstracto: inmaterial e intangible

Los consumidores no pueden verlos antes de consumirlos. No se pueden comparar con otros productos antes de su consumo.

Coincidencia espacial y temporal de la venta y de las prestaciones de servicio turístico para su consumo: antes del consumo no hay nada ya que los servicios son consumidos en el momento de su utilización. El servicio turístico puede ser evaluado después de su utilización.

Imposibilidad de Stock: el producto turístico es de consumo inmediato, imposible almacenamiento, los componentes de un producto turístico que no pueden ser vendidos en un día, jamás serán recuperados.

Requiere de la clientela en el lugar de la prestación: es preciso que el turista se traslade al destino, esto lo diferencia de los bienes industrializados, la manera de consumirlos.

Son prestados en forma irregular:

Complementariedad de los componentes: se relacionan y se tornan independientes. La falta de uno o muchos de los componentes puede influir negativamente e imposibilitar la presencia del turista.

Concentración de las actividades turísticas en espacio y tiempo: a esto se lo denomina estacionalidad, el turismo se concentra en determinadas regiones en periodos de tiempo determinado relativamente cortos.

Inestabilidad de la demanda: hace que se torne difícil prever y proveer con exactitud los productos turísticos.

Demanda heterogénea: la demanda presenta heterogeneidad en un determinado país (a veces)

Es estático: es imposible mudar la localización de un atractivo turístico.

2.5.8 CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, depende mucho de las personas y su interrelación. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo. En una aproximación para conceptualizar la calidad del servicio, y siguiendo a autores como **Gronroos (1994)**, se pueden distinguir dos dimensiones básicas la hora

de hablar de calidad de servicio, estas son: calidad técnica y calidad funcional.

Desde esta perspectiva, resulta imprescindible no sólo prestar atención al diseño del servicio (aspectos más tangibles del mismo), lo que implica valorar correctamente lo que los clientes esperan, sino que también se debe considerar la forma en que se ofrece el servicio y muy especialmente la interacción entre el cliente y el personal de contacto de la empresa.

Desde este punto de vista es posible afirmar que, Calidad de Servicio es el conjunto de actividades que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario o cliente, obtenga el producto por el que paga en el momento y lugar adecuado. En este sentido, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional más poderoso que los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Desde el punto de vista de la visión del negocio enfocado en la satisfacción del cliente, la calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación realizado por el cliente, quien compara sus expectativas previas con el servicio recibido. Por consiguiente, compara el servicio esperado con el percibido (Grönroos, 1984).

2.5.9 CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

Los conceptos de calidad de producto y calidad de servicio en el ámbito turístico son subjetivos y variables en el tiempo y espacio. Pues no es igual el concepto de calidad para un viajero que realiza su primer viaje que para un viajero habitual, como tampoco será igual el concepto de calidad para un chino que para un francés. En concordancia con todo lo anterior y centrado en el área de los servicios turísticos, es posible afirmar con certeza que para lograr la calidad de servicio en el ámbito turístico, es

necesario Implementar una orientación hacia los clientes, quienes a fin de cuentas, son los que evalúan y deciden si pagarán por un servicio.

En este contexto, la orientación al cliente se sustenta en el trato, por tanto, la actuación y desempeño del talento humano es el eje del sistema de calidad turística. De las personas (guías turísticos, taxistas, policías, mesoneros, expendedores de playa y otros depende en gran medida el grado de satisfacción del visitante y, por tanto, el éxito o el fracaso del servicio turístico. Es por ello que para lograr el éxito como prestador de servicios turísticos se requiere, aparte de ciertas técnicas, una correcta actitud de servicio

Resumiendo lo anterior, la calidad turística implica un proceso organizado de servicios personalizados y tecnificados. Sin embargo, nunca debe confundirse calidad de servicio con servilismo. Además, el cliente no sólo exige calidad en la prestación de servicios, sino también en la capacidad para responder ante cualquier situación emergente no prevista en la promesa básica.

Por ello es necesario que las empresas turísticas cuenten con unas Normas de Calidad que puedan ser percibidas por el cliente y que dispongan de unos procesos operativos tecnificados que simplifiquen el trabajo.

2.5.10 ENFOQUE Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN TURISMO

Para evitar discrepancias entre la percepción de calidad de los turistas y de los proveedores del servicio, Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1996) proponen actuar sobre las cinco posibles deficiencias de la calidad

Deficiencia 1. No saber lo que esperan los usuarios. Las organizaciones deben ser conscientes de las expectativas de los consumidores. Esta deficiencia se debe a la ausencia de investigaciones o investigaciones deficientes.

Deficiencia 2. Establecimiento de normas de calidad equivocadas. Puede deberse a la falta de compromiso de la dirección con la calidad.

Deficiencia 3. Deficiencias en la realización del servicio). Es el caso de la falta de predisposición para prestar servicios de calidad; debido a la falta de instrucción, capacitación, formación, inexperiencia o a conflictos internos.

Deficiencia 4. Discrepancia entre lo que se promete y lo que se ofrece. Especialmente en turismo hay que evitar esto y establecer una comunicación fluida entre los responsables.

Deficiencia 5. Diferencia entre el servicio esperado y el recibido. El turista puede percibir que el servicio que se le ofrece no responde a sus expectativas y por tanto no es un servicio de calidad.

2.5.11 IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA.

En el producto turístico, la calidad debe ser realmente significativa; ya que cada día que pasa la demanda se vuelve más exigente, implicando una serie de expectativas personales que el turista desea cumplir. Es por ello que cuando hablamos de "Calidad", nos referimos a satisfacer las necesidades de los clientes y las expectativas de estos.

En ese escenario, la implantación de la mejora de la calidad dentro del área turística se dificulta debido a que las expectativas del cliente con respecto al servicio y el producto turístico son diferentes en cada persona; por lo que se hace difícil su normalización, ya que siempre será muy relativa; dependiendo de cada cliente. Sin embargo, se puede afirmar que un sistema de calidad para la actividad turística se puede implementar en 5 fases:

Investigación de mercado: encuestas entrevistas, observación directa.

Definición del servicio: que ofrece y cómo se ofrece.

Auto diagnóstico: Cuál es el perfil del servicio y sus errores.

Mejora de la calidad del servicio turístico

Evaluación de los resultados: auditorías y certificación.

2.5.12 LA CALIDAD HUMANA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TURISMO.

De nada sirven las estadísticas y los números cuando hablamos de personas, Las cifras pueden servir para realizar estudios o medir una tendencia, pero no para que una empresa u organización prospere. La Calidad Humana es un producto que se "construye" todos los días, pues ningún curso o taller puede producirla en dos semanas. Lo único que puede garantizar es el trabajo constante para mejorar la actitud personal.

En la actividad turística las acciones deben ser impecables, pues como se indicó anteriormente, no se puede retroceder para enmendar los errores y evitar su consecuencia que es la percepción negativa por parte del turista. Para evitar esas situaciones es necesario sistematizar los servicios turísticos; y para lograrlo lo fundamental es formar y educar a las personas, porque al igual que no se puede fabricar un producto bueno con materia prima de mala calidad, es imposible obtener excelentes servicios de calidad, si el sistema no posee personas con calidad, Ishikawa (2003)

La calidad de una persona se mide principalmente por el número y la calidad del cumplimiento de sus compromisos. En ese contexto, corresponde a cada uno estar atento en la forma como se interrelaciona con los demás; sobre todo con los clientes o usuarios que están pagando por un servicio, o esperando que se le cumpla una promesa u oferta, aún

cuando esta sea gratuita. En el caso de los servicios turísticos, las personas participan activamente en la implementación, desarrollo y consumo del servicio final. Pues el turismo es un sistema social y económico cuyo objetivo es prestar servicios de comodidad, recreación, confort, relax y placer.

En este contexto, el servicio turístico requiere de mucha participación humana para lograr su cumplimiento y aunque preparar una buena comida requiere de productos de calidad, el resultado final siempre va a depender de la calidad técnica y humana del personal que la elabora y en último caso la responsabilidad por la calidad recibida; será del guía que lo recomendó.

Veamos un ejemplo, cuando una persona llega a una posada y lo atiende el o la recepcionista, debe hacerlo amablemente y en función de las preguntas que el turista formule. Pero, si el trato es descortés o irreverente, de nada servirá decir posteriormente: "lo siento señor, disculpe me equivoque". De nada valen las disculpas, porque en la prestación de servicio no es posible reutilizar la materia prima que se denomina actitud.

En ese contexto, es imposible que él o la recepcionista pueda decirle al cliente: "Lo siento señor, comencemos de nuevo, retrocede, vuelva a entrar y pregúntame otra vez". No se puede, pues el error ya ocurrió y lo experimentado por el turista no se puede borrar.

En cambio, cuando se elabora o produce un bien material (tangible), por ejemplo: un pan, el cliente o usuario no está al lado del cocinero cuando prepara la masa. El pan se puede probar y, si no está bueno, se puede retirar antes de que llegue a la mesa del consumidor. En ese caso, el error puede repararse. Pero, en el caso de la mala atención al turista es imposible. La equivocación suscitada debe solucionarse al momento. En caso contrario el visitante no regresará.

Las frases amables puede pronunciarlas cualquiera. Pero, aunque los modales son importantes, no son suficientes, porque pueden reflejar un comportamiento superficial. Debido a esto, la cortesía -aun cuando sea una máscara exterior- es preferible al maltrato; pero jamás será cordialidad.

BIBLIOGRAFÍA

ABREU H, Pedro Pablo. 2006. "La Guía de Turismo es más que..." Manual de Recreación Turística. Buenos Aires, Editorial Región.

AGUITBA (2010). "El Guía de Turismo" Presentación de la Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires. Tomado de: www.aguitba.org.org

Bayon Fernando, Albert Isabel, Reneses Casildo, Tomás Susana. Invertir en una agencia de viajes en España. El caso de Viajes First Class. EOT. Madrid 1994

Beyle, Henry (Stendhal). 2006. Paseos por Roma (1829.) España: Alianza Editorial, S.A. 2006. Memorias de un turista (1838). España: Alianza Editorial S.A.

Camacaro, Alonso. 2008. Turismo Básico. Un Enfoque Integral. Venezuela: Editorial Biosfera.

Castaño B., José Manuel y col. 2003. Aproximación psicosocial a la motivación turística: variables implicadas en la elección de Madrid como destino. Alfredo Moreno Sáez, Silvia García Dauder, Antonio Crego Díaz. Revista de Estudios turísticos. N°. 158. 2003, páginas. 5-42. Tomado de: www.dialnet.unirioja.net

Cazar, Salvador. 2008. Ecoturismo Tendencias y Actores Conservación Internacional. Ecuador.

Choay, F Andrés. 1992. Lo alegórico del patrimonio. L"allegorie du patrimoine. Paris: Seuil.

Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

Davis, Flora, 1982. *La comunicación no verbal*. Madrid: Editorial Alianza.

Descamps, Mark Alain. 1990. *El lenguaje del cuerpo y la comunicación*. Madrid: Editorial Deusto.

Ekman, Paúl. 1992. *Mentir: Pistas de engaño en el mercado, el matrimonio y la política*. Nueva York: W. W. Norton & Company

Estudio sobre necesidades futuras de Formación del Sector de Agencias de Viajes. Comunidad de Madrid. CD TUOPERADORES 1997.

Fast, Julius. 1994. *El sublenguaje del cuerpo y los gestos*. Barcelona: Editorial Kairós.

Foucault, Charles de. 1998. *Viaje a Marruecos*. Palma de Mallorca: Editorial Olañeta.

Gronroos, Christian (1984) "Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en el mercadeo". *Revista Europea de Mercadeo*. 18 no.4, 36-44. Emerald Group Publishing Limited. www.emeraldinsight.com

Hacia un modelo integrado de formación turística. 1995. *Estudios Turísticos* 128. Madrid

Hall Eduard. 1966. *La dimensión Oculta/The Hiden Dimensión*. Garden City, NY: Editorial Doubleday, citado por Nina Brown en Edward T. Hall: *Proxemic Teoría*. 2009. Tomado de: www.csiss.org.

Hiernaux, Daniel. Una década de cambios: la Geografía Humana y el estudio del turismo. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Barcelona: Universidad de Barcelona, 1 de agosto de 2008, vol. XII, núm. 270 (87).

Ishikawa Kaoru (2003) *¿Que es el control total de la calidad?*, Editorial Norma, Lima, Perú.

Knapp, Mark. 1988. La comunicación no verbal: el cuerpo. Barcelona: Editorial Paidós.

Kotler, Phlips. (1997). Marketing management: analysis, planning and control. 9th edition. New York, Editorial Prentice Hall

Lara M., Liliam. El Ecoturismo: ¿Una opción para las reservas forestales? Caso: Unidad Experimental de Caparo. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Forestales y Ambientales, Plan II de Formación de Personal de Relevo.

Lavour, Luis. Aportes: Revista de historia contemporánea, N°. 44, Estudios turísticos, "Hacia una historia del turismo" págs. 5-50. 1974, Citado por Alfredo Ascanio en la revista Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Vol. 1. Págs. 33 -37. 2003. Tomado de www.pasosonline

Martínez-Tur, V, Tordera, N., Peiró, J.M. y Ramos, J. (1998). Gestión de la calidad de servicio en restaurantes y satisfacción de los usuarios: importancia del valor diagnóstico. En R. de Diego y J.D. Valdivieso (Coords.), Psicología del trabajo. Nuevos conceptos, controversias y aplicaciones, (pp. 97-105). Madrid: Pirámide.

Marzo, J.C. (1999). Gestión de la insatisfacción en hoteles vacacionales. Un estudio comparativo. Tesis de Licenciatura

Mc callion, Michael. 1998. El libro de la voz. Un método para preservar la voz y dotarla de la máxima expresividad. Barcelona: Ediciones Urano, S. A.

Mintur. Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela. Abril de 2008.

Moliner, María. 1967. Diccionario de Uso del Español. España: Editorial Gredos.

Montaner, Pedro. 1995. ¿Cómo nos comunicamos?: Del gesto a la telemática. Madrid: Ediciones Longman Alambra.

