

Calidad de servicio en empresas del sector turístico

Service quality in tourism industry

Leidy Yomary García¹

El presente volumen incluye una serie de trabajos que sirven de referencia para apoyar el desarrollo del turismo en las comunidades donde se desenvuelve permitiendo ser está en muchos casos un sector que vitaliza la actividad económica, el empleo, y el desarrollos de las personas en dichas comunidades. La relevancia de este número de RIAT es que permite presentar la realidad del turismo en distintos países, mostrando a la vez la experiencia tanto en sitios de gran desarrollo turístico como otros a menor escala.

Sin lugar a duda, el turismo es afecta una sería de variables socioeconómicas y ambientales las que deben tenerse en consideración cuando se busca su desarrollo cosa de evaluar adecuadamente los costos y beneficios de la actividad.

Un aspecto de real importancia es la calidad de los servicios que brindan las empresas y organizaciones asociadas al sector de turismo. Lo anterior incluye factores relacionados a la pre y post venta de estos servicios. En la pre venta son factores relevantes a considerar el tener información adecuada y confia-

bles de los distintos sitios o actividades recreativas, lo que debe ir acompañados con los sistemas informáticos apropiados; como un lugar, teléfono o correo electrónica que permitan obtener una respuesta rápida y clara de parte de los distintos proveedores, pues en el proceso de búsqueda de sitios recreacional y actividades recreativas las personas poseen un amplio abanico de posibilidades o servicios sustitutos lo podría llevar a perderse un cliente sino se dan respuesta en tiempo prudente. Con respecto a la experiencia recreativa y post venta están deben estar acorde a lo ofrecido. Es común observar fotos de sitios recreacional que muchas veces distan mucho de la realidad del lugar, consiguiéndose con ello sólo tener clientes descontentos con el consecuente impacto sobre potenciales clientes, lo que podría llevar a fracaso un negocio. Igualmente, la calidez del personal y el buen trato es altamente reconocido como una factor de satisfacción en muchos recintos recreacional, por ello deben hacerse esfuerzos importantes en capacitar el personal para que den una atención recordable para los turistas.

¹ Ph.D., Académica, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas, Universidad Católica del Maule, Av. San Miguel 3605, Talca. E_mail: legarcia@ucm.cl