



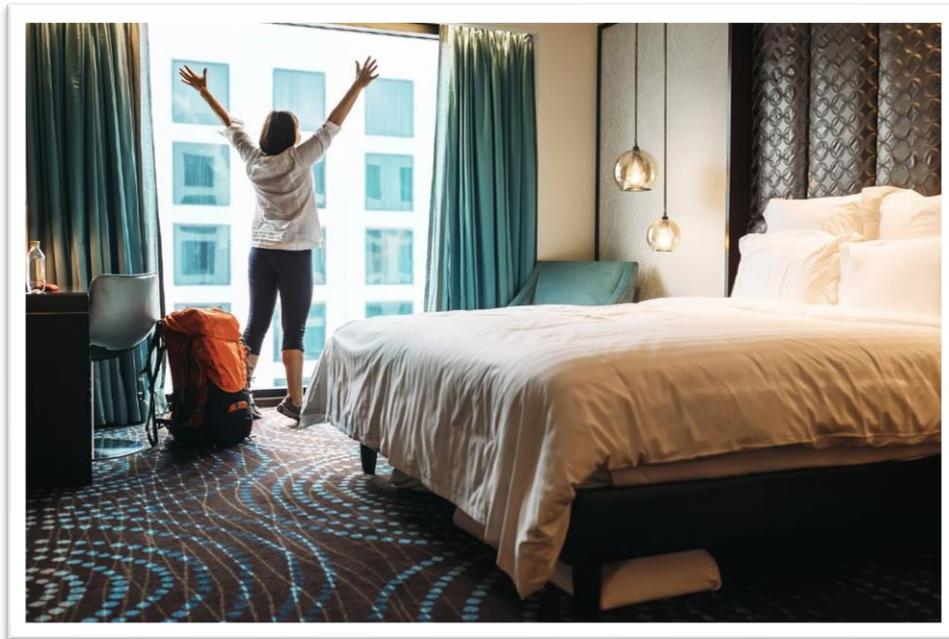
UNAH-CURLA
CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL
DEL LITORAL ATLÁNTICO



ESTÁNDARES

DE

CALIDAD



**PARA ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE EN SAN FRANCISCO DE
OPALACA INTIBUCÁ, HONDURAS**

ESTÁNDARES

DE

CALIDAD

Los estándares de calidad, son lineamientos y requisitos previamente establecidos en los que se basa un servicio para ser considerado de calidad y que sea destacado o reconocido, tomando como referencia conocimientos y experiencias de un rubro en específico y especializado, como ser el servicio de alojamiento (hoteles) y el servicio de alimentos (restaurantes, comedores). Estos rubros tienen personas y empresas que se dedican a brindar un servicio para los demás, pero para que el servicio que ellos brindan sea mejor, es necesario que cumplan con los estándares de calidad, los cuales están enfocados en fortalecer el servicio en todas sus áreas, ya sea la atención del personal, las características tangibles e intangibles, las condiciones físicas del lugar, entre otras.

Los prestadores de servicios deben dar seguimiento a esos lineamientos o aplicarlos para que su servicio sea de mejor calidad. Cuando un negocio mejora su servicio, los clientes van a preferirlos y gracias a eso obtendrán muchos beneficios a largo plazo.

San Francisco de Opalaca tiene el potencial para desarrollarse en muchas áreas o sectores, como ser la agricultura, la elaboración de artesanías y productos autóctonos, el café y el turismo. Además, es un municipio que tiene una etnia tan importante en Honduras como lo es la etnia Lenca, lo cual hace que sea un lugar privilegiado y atractivo a la vez.

A nivel turístico, Opalaca tiene mucho potencial por desarrollar, tanto por sus recursos naturales como culturales; para lograr convertirse en un destino turístico debe aprovechar sus recursos y prepararse en distintas áreas y fortalecer otras que contribuyen a que se desarrolle el turismo. Por ello es muy importante que las personas, negocios o empresas que prestan algún servicio, estén capacitados y preparados para que su atención sea de calidad. Eso implica tener en buenas condiciones un establecimiento, aplicar buenas prácticas de atención al cliente, mejorar las características del servicio y capacitarse en ciertos temas que son de gran utilidad. Porque a la hora de brindar un servicio, se busca que el cliente quede satisfecho con lo recibió y por lo cual pagó, porque eso es lo que el cliente espera.

Se debe tener muy claro que para lograr un servicio de calidad es necesario pasar por un proceso que requiere organización, capacitación, tiempo, dedicación e inversión (no necesariamente mucha); no es algo que se logre de un día a otro. Si los prestadores de servicios invierten, se organizan, se capacitan, aplican buenas prácticas, trabajan siguiendo los estándares de calidad y son constantes, van a lograr tener ese buen servicio que los distinga.

El hecho de que un establecimiento o negocio no siga los estándares de calidad, no significa que tenga un mal servicio, pero aplicándolos podrá tener uno mejor. Los estándares de calidad no son una obligación o algo estricto que deba cumplir un negocio para continuar trabajando, es una recomendación y ayuda a la vez, para que los prestadores de servicios tengan una mejor perspectiva de lo que hacen y lo que pueden lograr hacer. Los estándares no promueven que los propietarios o administradores hagan algo que no esté a su alcance,

por ello se especifica que son lineamientos o requisitos para que un servicio sea de calidad, pero a manera de recomendación y basándose en lo que tienen, respecto al establecimiento.

Para elaborar la lista de estándares de calidad, se realizó una visita presencial por parte de los practicantes de la carrera de Ecoturismo de la UNAH-CURLA; durante la visita se llenó una ficha, que se elaboró previamente, la cual indicaba en qué aspectos enfocarse a la hora de visitar el establecimiento, las cuales son: las condiciones del establecimiento, la atención del personal y las características del servicio.

OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

1	Proporcionar las pautas, lineamientos o requisitos que se deben cumplir para brindar un servicio de calidad y de mayor rango.
2	Concientizar a propietarios y administradores sobre la importancia de la calidad en los servicios y el impacto positivo que tiene en los clientes y en el establecimiento.
3	Orientar a los prestadores de servicio para que puedan atender a visitantes y futuros turistas que lleguen de otros lugares del país.
4	Lograr que los prestadores de servicio tengan una mejor perspectiva de las funciones que desempeñan y de los resultados que pueden obtener de acuerdo a su trabajo.
5	Promover la aplicación de buenas prácticas en todas las áreas involucradas en el funcionamiento de un negocio.
6	Ayudar a corregir errores o malas prácticas que se estén realizando y evitar que se repitan en el futuro.
7	Fortalecer y mejorar la calidad de los servicios que brindan los establecimientos de hospedaje en San Francisco de Opalaca.
8	Motivar a los prestadores de servicio para que en el futuro puedan aspirar y aplicar a certificaciones que comprueben y den garantía de la calidad de sus servicios.
9	Contribuir a la preparación y desarrollo de los prestadores de servicios en San Francisco de Opalaca.

BENEFICIOS DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Todo lo bueno que se pone en práctica y que requiere un gran esfuerzo dará como resultado muchos beneficios a corto, mediano y largo plazo. Por ello es necesario mencionar algunos de los beneficios que se obtienen al dar seguimiento los estándares de calidad.

1. Mejoras en las condiciones físicas del establecimiento, lo cual favorece a brindar un mejor servicio, pero también a tener más comodidad.



Fuente: Posist

2. Ayuda a que el establecimiento tenga una buena reputación, es decir, que reciba buenas opiniones y sea recomendado por las personas que ya lo han visitado.



Fuente: Hablemos de Empresas

3. Contribuyen a que los establecimientos mejoren notablemente sus servicios, fortaleciendo todas las áreas involucradas.



Fuente: Hotel Perú News

4. Genera mayor atracción e interés en los clientes, tanto los locales como los visitantes.



Fuente: Hosteltur

5. Brindan más confianza a los propietarios a la hora de brindar un servicio y a los clientes a la hora de pagar por él.



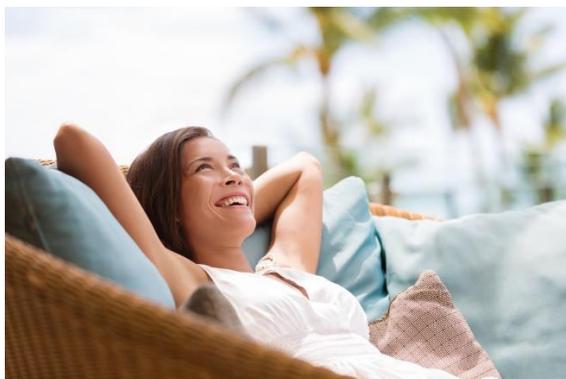
Fuente: Revista NEO

6. Fomentan la preparación y capacitación del personal que labora en el establecimiento.



Fuente: Tecno Hotel

7. Logran que los clientes estén satisfechos por el servicio recibido.



Fuente: Tecno Hotel

8. Obtienen más visitas y solicitan más su servicio debido a la calidad que tiene.



Fuente: Info Channel

9. Progresivamente contribuye a tener más ingresos económicos.



Fuente: El Blog Salmón

10. Mejora la calidad de vida de las personas que dependen directa o indirectamente de los ingresos que tenga el establecimiento.



Fuente: EDIPRO

11. Permite que puedan aplicar y obtener certificaciones por parte de instituciones que promueven la calidad en los servicios.



Fuente: CANATURH

12. Acceso a financiamientos por parte de instituciones privadas.



Fuente: ION Financiera

13. Contribuye a generar empleos, debido a que aumentan los clientes y necesitan de más personas para atender las solicitudes de ellos.



Fuente: INSIDER

ESTÁNDARES



DE CALIDAD



CONDICIONES FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO



1. Rotular el negocio. Es necesario que el establecimiento (hotel) esté identificado para los clientes. Puede elaborar un rótulo de madera o metal con el nombre y colocarlo afuera del establecimiento para que lo miren las personas que transitan y los que van hacia el hotel y no conocen exactamente dónde queda. Otra alternativa es pintar el nombre en una de las paredes, de un tamaño considerable, ni muy grande ni muy pequeño.
2. Tener en buen estado las instalaciones de energía eléctrica y agua potable; que no haya tomacorrientes sin funcionar, encendedores quebrados, focos quemados, llaves descompuestas y tubos rotos.
3. Mantener las puertas que utilizan los clientes en buenas condiciones, para que no se dificulte salir o entrar.
4. Evitar que haya objetos en el suelo que obstruyan a las personas cuando caminan (sacos, bolsas, leña o juguetes).
5. Asegurarse que el techo, ventanas y las paredes estén limpias, libres de telarañas u hojas secas de árboles que caen por el viento.
6. Asegurarse que las mesas y sillas que están para los huéspedes estén en buen estado siempre, cuando no lo estén, se deben cambiar para evitar incidentes o accidentes.



ATENCIÓN DEL PERSONAL



La atención del personal a los huéspedes es un factor muy importante para cualquier establecimiento de hospedaje (hotel, casa rural, etc.) ya que el trato que se les dé a las personas influirá en la satisfacción de los clientes. Por ello el personal debe estar preparado y con la mayor disposición. Al hablar de personal, no tiene que ser una gran cantidad de personas, puede ser una, dos o las que el establecimiento vea necesario.

1. Siempre debe estar una persona que atienda a los clientes de forma inmediata, para anotar todos los datos necesarios y para ayudarlo con cualquier duda que tenga, puede ser cualquier persona de las que viven o trabajan en el establecimiento.
2. Evitar que las personas estén afuera tocando y hablando sin que alguien los atienda.
3. Evitar distracciones que pueden provocar que no atienda de la mejor forma a los clientes.
4. Mostrar con amabilidad y paciencia al cliente la habitación y el resto de áreas del hotel (área de lavandería, parqueo, etc.) Nunca se debe atender a prisa.
5. Explique detalladamente las reglas o normas durante su permanencia en el hotel, también puede dejarlo impreso en la habitación, pero en un lugar visible, para que lo pueda leer el huésped.
6. Cada vez que va a hablar con un huésped hágalo con respeto y con un tono de voz moderado. Si un huésped está enojado no actúe de la misma forma.
7. Ofrezcale al cliente solamente lo que está a su alcance, para no quedarle mal.
8. Es muy importante despedirse amablemente de los clientes, agradecerles por su visita.



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



Se debe tener muy claro que el servicio que se ofrece a los huéspedes inicia desde antes de su llegada al hotel y termina hasta que se marchan, por ello se debe preparar todo con antelación. Es necesario resolver cualquier problema por muy pequeño o sencillo que sea, para garantizar un buen servicio durante la estancia del huésped. Las buenas características que tenga el servicio brindado harán que el huésped tenga más satisfacción y que gracias a ello puede regresar o recomendar a otros.

ANTES

1. Disponer de diferentes medios para hacer reservaciones y para comunicarse con el hotel, ya sea teléfono celular, WhatsApp, página de Facebook o Instagram. Ya que hoy en día las personas desean tener y saber toda la información desde cualquier lugar, gracias a la tecnología.
2. Establecer horarios de atención de llegada y salida, hacerlo saber a las personas desde antes de su llegada al hotel ya sea personalmente o a través de los diferentes medios (WhatsApp, Facebook, etc.)
3. Hacer saber a los clientes todos los servicios que tienen disponibles. (lavandería, TV, alimentación, etc.).
4. Confirme la reservación, de la forma que se más conveniente (con una llamada, depósito adelantado, etc.)
5. Trate de responder todas las dudas que tenga el cliente desde antes de su llegada.
6. Asegurar que todo el establecimiento esté limpio y equipado con todo lo necesario para dar comodidad al huésped, sobre todo la habitación que está próxima a ser ocupada.
7. Disponga de ropa de cama extra, toallas, etc. por si el huésped llegase a solicitar. Hágale saber si tiene un costo adicional o no.

DURANTE

1. Entregar la habitación a la hora indicada. Si hay retrasos, tratar de que sean de muy poco tiempo y se le debe comunicar al cliente para no causar molestias.
2. Recibir a los huéspedes y mostrarles el lugar para que se familiaricen y se sientan más cómodos.
3. Lea o entregue las reglas que se deben seguir dentro del hotel para una mejor estancia.
4. Disponer de una persona y una forma para que el cliente se pueda comunicar en caso de tener alguna necesidad o duda.
5. Garantizar seguridad para los huéspedes y en todo el lugar.
6. Evitar que haya ruidos muy fuertes cerca de las habitaciones.

DESPUÉS

1. Respete el horario de salida del huésped. De igual forma asegúrese que el huésped también cumpla, sobre todo si la habitación debe estar disponible para otra persona.
2. De ser posible ayude a las personas a retirar sus cosas de la habitación al momento que estén saliendo, pero solo si ellos acceden.
3. Preguntar al huésped de manera objetiva cómo estuvo su estancia.
4. Si la persona decidió pagar al final, asegúrese de tener efectivo suficiente en caso de que necesite cambio, de esa forma no hará que la persona tenga que esperar.



RECOMENDACIONES EXTRAS



1. Si tiene mascotas, que normalmente son perros, manténgalos alejados de la entrada (sobre todo si son bravos) para que los clientes no tengan miedo. Tampoco permita que estén cerca o dentro de las habitaciones, cuando están aseándolas o en cualquier momento.
2. Recordemos que estamos en una pandemia por el COVID-19 y es muy importante seguir las normas o protocolos de bioseguridad para reducir los contagios. Fomente el uso de mascarilla y uso de alcohol gel en todo momento. Puede tener un bote disponible para los clientes en la entrada principal o en cada habitación. Si alguien de los que trabajan en el hotel está contagiado o cree estarlo, evite que tenga contacto con los huéspedes.
3. Opalaca es una comunidad Lenca, a los visitantes les llama la atención ver cualquier objeto que sea perteneciente a la cultura como ser vasijas de barro, manteles, cuadros, etc. Si es posible coloque algún artículo de esos como decoración para que se vea más pintoresco y llamativo.