

COMPETENCIAS EN SERVICIO AL CLIENTE Y EFECTIVIDAD EN SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Sus características en el sector turismo

María Lucero Botía Sanabria
Luis Humberto Orozco Pulido
Universidad Antonio Nariño
Bogotá - Colombia

Este artículo presenta la caracterización de las competencias de servicio al cliente (CSC) en cinco eslabones de negocios de la cadena productiva del turismo efectuada en tres ciudades colombianas identificadas como apuestas productivas (Armenia, Palmira-Buga y Neiva), y la relación entre las CSC y la medida de la efectividad para solucionar problemas complejos (EfSP). Se evaluaron 337 personas que realizan labores de servicio al cliente, vinculadas laboralmente a una de las 172 unidades de negocio visitados. Aplicados los instrumentos pertinentes (Checklist de competencias y Test de efectividad), en primer lugar se comparó la medición de las competencias con un modelo construido de acuerdo con normas internacionales y se encontraron distancias entre el 20 y 40% para las competencias evaluadas respecto del modelo; en segundo lugar se encontró que en las tres ciudades las muestras se agrupan por debajo del promedio esperado en efectividad en solución de problemas. En tercer lugar y usando SPSS v.16 se halló independencia entre las dos variables medidas ($r=0.02$) lo que indica que no se demandan mutuamente para mejorar la calidad del servicio al cliente en momentos de verdad en el sector turístico. Se afirma la necesidad de ampliar este estudio a otras ciudades con perfil similar en cuanto al turismo como actividad económica, y la importancia de focalizar la capacitación en manejo de situaciones emocionales y trabajo en equipo, identificadas como las competencias más deficientes.

PALABRAS CLAVE: competencias servicio al cliente, solución de problemas, sector turístico.