Medición de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente en el sector de la hostelería

2025 Universidad Pablo de Olavide
Ver la oferta en la web. www.upo.es/UPOtec
Contacta con la OTRI: otri@upo.es

Sector

Industrias culturales, ocio y deporte

Área Tecnológica

Estudios Económicos

Descripción

Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio percibida y la satisfacción del cliente desde la perspectiva del usuario del servicio.

Necesidad o problema que resuelve

La medición de la satisfacción de cliente es un requisito para la obtención de un certificado de calidad, pero el instrumento utilizado no debe convertirse en un mero trámite burocrático, sino que debe ser útil para la toma de decisiones que contribuyan a la mejora efectiva de la calidad de servicio, y a través de ésta de la satisfacción del cliente. Para ello se desarrolla una escala de medida adaptada a las características específicas de la actividad de la empresa, a diferencia de una escala estándar, que es demasiado general para suministrar información relevante de cara a introducir mejoras por funciones o áreas de responsabilidad en la empresa.

Aspectos innovadores

El instrumento de medida de la calidad de servicio y de satisfacción del cliente presenta una serie de ventajas con respecto a otras alternativas en el mercado: Incorpora los últimos avances a nivel teórico sobre la medición de la experiencia del cliente (relacionada en parte con la clasificación de las dimensiones del servicio). Utiliza una metodología científica en el desarrollo de escalas de medida, lo que asegura su fiabilidad y validez, a través del uso de análisis estadísticos más sofisticados. Se adapta no sólo al sector de la hostelería, sino a la actividad concreta de la empresa, lo que facilita el diagnostico al permitir identificar más fácilmente los aspectos del servicio que necesitan ser mejorados. Suministra información para: 1) establecer prioridades en cuanto a los atributos del servicio que requieran una actuación, optimizando así la asignación de los recursos; y 2) determinar a qué unidad, departamento, equipo o personal corresponde llevarla a cabo.

Equipamiento científico disponible

Herramientas de recogida y tratamiento de datos, incluyendo software o programas tanto para el análisis cualitativo como cuantitativo.

Tipos de empresas interesadas

Si bien la oferta se dirige al sector hostelero, la metodología de elaboración de la escala de medida de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente es aplicable a otros sectores, como pueden ser el ocio y el entretenimiento, el comercio minorista o la sanidad, así como los servicios públicos.

Nivel de desarrollo

Disponible para el cliente. Adaptación según necesidades.

Equipo de Investigación

Dirección de empresas para la competitividad y la sostenibilidad (SEJ 602)