

# Prólogo

Las reflexiones acerca del concepto de hospitalidad y su relación con la industria de los servicios de hospedaje y de alimentos y bebidas tienen apenas un par de décadas. No obstante, la razón de ser de la Escuela de Administración de Instituciones de la Universidad Panamericana, con más de cuarenta años de vigencia, es conjugar los aspectos tangibles del servicio con los aspectos que no se pueden medir ni pagar, como la sonrisa, la amabilidad, la calidez, en suma, el trato humano.

En estudios empíricos sobre la medición de la calidad del servicio se ha llegado a la premisa de que el punto de referencia de los huéspedes para evaluar los servicios recibidos es el hogar; es decir, el espacio en el que las personas se sienten acogidas de manera incondicional y reciben un trato que no se agota en lo físico.

Sin embargo, también se ha concluido que los aspectos emocionales no pueden desvincularse de acciones y ac-

tividades concretas como la comida nutritiva, la inocuidad de los alimentos, higiene y seguridad y los recursos tecnológicos.

El reto de las instituciones hospitalarias es encontrar el equilibrio entre los aspectos materiales y humanos. Sin olvidar que, precisamente estos últimos, constituirán el sello distintivo de una organización.

*Rosa Adriana Vázquez Gómez*

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.