

PRÓLOGO

La vertiginosidad de los cambios en el entorno que la globalización y los avances tecnológicos traen consigo ha rebasado los modelos de análisis de la calidad y eficiencia de la industria de la hospitalidad.

Los mercados se han diversificado tanto, que resulta casi imposible establecer parámetros de evaluación de procesos y actividades que persiguen la excelencia de los servicios para satisfacer a los consumidores. Esto porque las necesidades de los usuarios cambian día a día y los productos del servicio se deben adecuar a las nuevas expectativas de aquéllos.

Pareciera que la persona, eje y razón de ser, de los servicios hospitalarios, se va reduciendo a un concepto vacío y generalizado.

Ante tales retos, la propuesta de nuevas estrategias de medición de la calidad en las empresas del servicio se aboca al diseño de modelos cuyas variables se adecuan a cada em-

presa, así en particular, y en función de las personas que los consumen. Ese es el propósito de la Metodología PICS.

La idea es acercar esas variables de medición de la excelencia a todos los servicios, especialmente en aquellas instituciones cuya misión es el apoyo a las familias, como los Centros de Cuidado Infantil, y a actividades concretas que impactan en la salud de las personas, como el servicio de alimentos, y sus fundamentos higiénicos, y las normas de prevención de accidentes en la cocina.

Estas reflexiones sirven de marco al contenido del presente número con los artículos: “Metodología PICS (Productividad Integral para el Comercio y los Servicios)”, de José Francisco Sánchez Méndez y Maricela Bravo Alcántara; “Los servicios de la hospitalidad para las madres y padres que trabajan”, de Rosa Adriana Vázquez Gómez; “La ciencia al servicio de la mesa”, de María del Carmen Rabiela Sotelo; “La seguridad en la cocina ¿Cómo lograr que la cocina sea un lugar seguro para trabajar?”, de Lourdes Sousa Combe.

Asimismo, se integran investigaciones acerca de la riqueza de los platillos michoacanos y el valor cosmogónico de los alimentos, a propósito del Reconocimiento de la Cocina Mexicana como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, por la UNESCO, en los escritos: “Los recetarios de cocina michoacanos”, de Sol Rubín de la Borbolla, y “Culinaria y Cosmovisión”, de Adriana María González Reza.

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.