

# OBSERVACIÓN DIAGNÓSTICA SPA



Realizado por:  
Dra. Bárbara Vilá Zorrilla, PhD, PCC  
**Sambdohi Mindful Business LLC**

## OBSERVACIÓN SPA – SAN JUAN

**Evaluador:** Bárbara Vilá Zorrilla, PhD, PCC

**Día y hora:** sábado de 9:15am a 11:30am.

**Lugar:** SPA

**Propósito de la observación:** Identificar elementos de ambiente, los procesos, la comunicación y relaciones interpersonales y como estos impactan el servicio al cliente.

**Preguntas:**

- ¿Existe una estrategia de servicio en función?
- ¿Cómo los empleados impactan el servicio al cliente?
- ¿Los procesos están orientados a calidad en el servicio?
- ¿Cuál es la satisfacción del cliente?

### I. Modelo teórico - Triangulo de servicio de Karl Albrecht



La Administración del Servicio, emana del Concepto de **Momentos de Verdad**. El momento de la verdad es cuando se le entrega el servicio o el producto al cliente. Para explicarlo utilizaré el **Modelo del Triangulo de Servicio** de **Karl Albrecht** que muestra los elementos claves de la Administración del Servicio, y la inter-relación de los mismos.

En la parte superior del triángulo está la **Estrategia de Servicio**, la cual está determinada por los Estándares de Servicio y la Descripción de Funciones del Personal de Servicio definidos en la estrategia de negocio. Los estándares de servicios y la

descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados.

El lado derecho del triángulo representa **la gente** que da los servicios. Esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente, y el personal gerencial, que supervisa la operación entera de servicio. Una organización de servicio óptima motiva, adiestra y ayuda a ese personal que da servicio para mantenerse alerta y atender las necesidades del cliente.

La parte izquierda del triángulo gráfica **el sistema** que permite al personal dar el servicio al cliente. Este sistema debe ser amigable al cliente. Este sistema de entrega de servicio que respalda al personal, debe estar adaptado a servir al cliente y no a la organización. Las facilidades físicas, políticas, procedimientos, métodos, estándares de servicios, sistema de cómputo (incluido puntos de venta) y el sistema de comunicaciones debe decir fuerte y claro al cliente.

Finalmente el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: **el Cliente**. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente.

**"Cualquier organización que trate de establecer una orientación al cliente y crear un clima que alcance la percepción y satisfacción del cliente, debe achatar la pirámide, para darle más poder al personal de línea frontal"**. Esto significa eliminar las líneas jerárquicas de responsabilidades para responder eficientemente a las necesidades del cliente. Esto requiere de una buena planificación, y de una buena dosis de creatividad y recursos capacitados. Además de llegar a ser verdaderamente orientados a la clientela y simpáticos, se debe adiestrar a los empleados a escuchar al cliente, y a estar pendiente de las necesidades y de lo que el cliente espera.

## II. Descripción narrativa del SPA (previo al lugar seleccionado para observar)

El lugar donde se observó está localizado en Punta las Marías en San Juan. Llevan 4 meses operando. En el edificio se ubican dos negocios; uno de venta directa de productos de belleza y el otro un Spa y centro de desarrollo. Al entrar al lugar de observación se percibió un olor agradable a flores aromáticas que invitan a la relajación y reflexión. En la recepción del SPA se observó una tienda con productos formulados con extractos de plantas naturales. Una figura de Ganesh con velas y flores dan el recibimiento a los que los visitan. Antes de dirigirme al lugar de observación adquirí un opúsculo que describe los servicios del SPA y la filosofía de la Ciencia Ayurveda. (El ayurveda es la ciencia milenaria de la India, que tiene como propósito obtener el

equilibrio del cuerpo, la mente y el espíritu para obtener una vida plena, saludable y feliz.) Al subir las escaleras para el segundo nivel donde están las oficinas, las cabinas, los baños y la sala de espera del SPA, se ubica una gran pintura de la diosa de la belleza. Al entrar al pasillo del SPA se percibió un ambiente más íntimo y acogedor. La luz se oculta con paños verdes que a la vez que decoran el techo del pasillo tiene el propósito de atenuar la iluminación logrando un efecto armonizante. Al finalizar las escaleras a mano derecha se observaron las oficinas, el ascensor para personas con impedimento y la cocina. A mano izquierda se observaron las partes del Spa. En las primeras tres cabinas se observaron equipos, productos, camilla, quemadores de aceites aromáticos y cuadros que siguen la línea de la filosofía del SPA, todos con luz tenue, aroma y música relajante. Se observaron 2 baños con acceso en la bañera para personas con impedimento. Además en el lugar se ubicaba un sauna en madera para dos personas. En la última cabina se observó una butaca para masaje y pedicura, una mesa de manicura con sus implementos y una mesa de parafina con productos específicos. En la sala de espera se observó un sofá en madera oscura con cojines color crema y 6 cojines pequeños de colores satinados, una butaca en madera con cojines color crema y 1 cojín pequeño de color satinados. Al lado izquierdo de la sala se observa una pared con gavetas y armario grande y 8 armarios pequeños con sus seguros donde los clientes encuentran toalla, batas y sandalias limpias y guardan sus ropas y pertenencias. Además, una mesa estrecha, pero larga con una tetera, una bandeja de cristal, una caja de madera con diferentes tipos de tés y cuatro tazas boca abajo encima de sus platillos, y una jarra con cuatro vasos boca abajo. Entre medio del sofá y la butaca, se ubica una mesa con una lámpara de forma cónica, una figura de un dios el cual desconozco su nombre y cuatro libros educativos el cual me indicaron antes de sentarme en el sofá para comenzar la observación, que los podía leer si deseaba. Los mismos son sobre la ayurveda, manejo de estrés, y 2 de yoga.

### III. Fenómenos o situaciones observadas

#### 1. Preparación

Me ubiqué en el sofá luego de haber leído los títulos de los libros para comenzar la observación. Desde la esquina derecha del sofá puedo observar lo que sucede en la sala, los armarios y en el pasillo hacia donde se dirigen los clientes a las cabinas. Me preparé un té que me ayudó a prepararme y ubicarme en el ambiente. Se observaron 2 empleadas uniformadas con pantalón color crema y camisa color verde con el logo del SPA. Estas lucían bien acicaladas, ambas con el cabello recogido y con poco o ningún maquillaje. La empleada #1 caminó al final del pasillo y luego de 5 minutos regresó con una bandeja de frutas como manzana, uvas, y peras y la coloca en la mesa de té. Me ofreció frutas y desistí dando las gracias. Mientras la empleada #2 abrió las gavetas del armario y sacó sábanas, luego se dirigió a la última cabina de masaje. Luego entró a la cabina de manicura y pedicura y salió rápidamente, fue al armario, abrió una gaveta del

armario y sacó unos potes de colores rosado y violeta y se dirigió a la cabina de manicura nuevamente, sale al poco tiempo sin los potes. La primera empleada mientras tanto se dirige nuevamente al final del pasillo, se escucharon ruidos de gavetas que abren y cierran, al poco tiempo regresó con una botella de agua y llenó la jarra de agua y la tetera que estaba en la mesa de té. La primera empleada le solicitó a la segunda que revisará los baños y esta última se dirigió al área de los baños. Se escuchó el ruido del agua, entre otros ruidos. La música relajante sigue presente. La segunda empleada sale del baño y en el pasillo le pregunta a la primera ¿los dos se van a dar masaje? La otra responde "Si, ya Guillermo viene de camino, el va a atender a la señora y yo al señor". "Cuando llegue Wanda tú la atiendes, ella se va a hacer facial solamente". "Pregúntale si quiere el Sauna". Las dos continuaron sus labores de preparación. Alguien salió del lado de las oficinas y dijo a la empleada #1; "tienen personas para el ZAP" Ella respondió, "bajo a hora" y bajó inmediatamente. La segunda empleada entró a la cabina de estética y al cabo de un rato bajó.

## **2. Clientes #1 – Una pareja para varios servicios**

Se oía sólo la música y luego unos pasos en las escaleras. Subieron una fémina, seguida de un varón y luego la empleada #1. La señora decía "A la verdad que cuando uno entra aquí, es otra cosa". El señor le preguntó a la señora "Cuanto tiempo dijiste que dura esto?" La señora Respondió; "No sé, como 2 o 3 horas porque el certificado que te compré..." La empleada les mostró las primeras cabinas y les explicaba los servicios que se realizarían. El señor insiste y le dice en voz un poco alto; "mira que tengo muchas cosas por hacer" la señora le dijo; "Hay chico ya....." "Te regale esto para que te relajés..." La empleada continuó mostrándole las facilidades de manera amable. En el área de los armarios la empleada les explicó a los clientes sobre el proceso del SPA. Les explicó que el armario es para que guarden su ropa y demás pertenencias. Les solicitó guardar el celular apagado en el armario para que no afecte el ambiente. El caballero le solicitó que si antes de guardarlo podía hacer una llamada a la oficina, a la vez que marcaba para hablar. El cliente habló (su voz se escuchaba fuerte en el pasillo) luego guardó el celular en el armario. La empleada continuó explicándole que se cambiarán en el baño y se pusieran la bata y pasarán al Sauna durante 15 min. Antes de que se fueran al baño la empleada los invito a sentarse los dos en la sala y les solicitó completar un perfil de cliente para identificar sus doshas (biotipo). Al sentarse me saludaron diciendo el señor "Buenos días" y la señora "Hola", yo conteste diciendo "Buenos días" y continué leyendo uno de los libros. Mientras llenaban el cuestionario la empleada les ofreció un té, estos aceptaron. La empleada les preparó el té y les pregunto si le lo querían con azúcar o sin azúcar. Lo prefirieron sin azúcar y luego se lo tomaron mientras completaban el cuestionario. La señora Preguntó; ay! que rico, ¿de qué es este? La empleada le respondió; "Ese tiene varias hierbas, pero la más conocida es la manzanilla" "Sirve para relajar y bajar la ansiedad" En eso se asomó al pasillo una señora que llamó a la empleada. Estas hablaron en el pasillo susurrando. No se

escuchó la conversación. La segunda empleada subió y en el pasillo se asoma a la sala, no dice nada y se retira bajando las escaleras. La pareja concluyó el cuestionario, la empleada lo revisa y les solicitó que se cambiarse y pasar al sauna. El señor continuó hablando y preguntando sobre lo que le van a hacer. Se van al baño. Volvió el silencio nuevamente a la sala por unos minutos.

El caballero salió del baño primero, luego la dama, hablaban mucho y de distintos temas y guardaron sus pertenencias en el armario. La dama le explicó al caballero, "ella dijo que nos fuéramos al sauna por 15 min. cuando saliéramos". Se fueron al sauna y regresó el silencio. La empleada #1 subió y observó el área del sauna. Luego bajó las escaleras. Sube un empleado varón uniformado (#3) y llega donde mi y muy amable me saluda, y luego entró a la última cabina de masaje. Se oyeron ruidos pequeños que salían de la cabina. Vuelve el silencio. Pasados los 15 min. salió la pareja del Sauna. La empleada #1 sube y habla en el pasillo en voz baja con el empleado #3. La empleada #1 condujo a la pareja a las cabinas de masaje. Cerraron las puertas. A los pocos minutos la empleada #1 y el empleado # 3 salieron al pasillo y cierran la puerta. Esperaron unos minutos y entraron nuevamente. Volvió el silencio y un olor a flores emanaba del pasillo de las cabinas de masaje. La música con sonidos universales continuaba ambientando el área. El ambiente invitaba a relajarse y a reflexionar.

### **3. Cliente # 2 - Facial**

Pasado unos 12 min. subió la empleada #2 con otra dama. Le dijo; "Wanda, quiere comer o tomar algo ahora o después que se cambie". La dama respondió; "No, yo me cambio ahora y luego si me das permiso me tomo un té"... La empleada #2 le dijo; "esta es su llave del armario" y luego le entregó la llave. La dama se retiró al baño y luego de unos minutos salió y guardó sus pertenencias con dificultad porque casi no alcanzaba el armario debido a su tamaño. Luego intentó cerrar pero la cerradura no funcionaba. Dijo; "esto está roto...". Le ofrecí mi ayuda, la aceptó. Intente cerrarla pero tampoco lo logré. En eso la empleada # 2 llegó y nos ayudó diciendo: "No se preocupen que la cerradura tiene truco y yo la entiendo...". La clienta le preguntó sobre el té. La empleada le sirvió y le ofreció frutas. La clienta se sirvió frutas mientras la empleada preparaba el té. La dama se sentó en la butaca. Me preguntó si me habían atendido. Le explique que estaba esperando a alguien de la oficina y para entretenerme leía un poco. No le dí más conversación. Terminó su té, se levantó lo colocó en la mesa de los libros y se dirigió al pasillo donde se encontró con la empleada en el pasillo. La empleada #2 le preguntó si iba a tomar el sauna, pero esta no aceptó. Luego la empleada # 2 se llevó a la clienta a la cabina de faciales, cerraron la puerta y regresó nuevamente el silencio.

### **4. Cliente #3 - Prospecto**

Al poco tiempo subió una persona (empleada #4) y se dirigió al área de oficinas. Salió la empleada a los pocos minutos de las oficinas y bajó las escaleras. A los pocos minutos apareció otra empleada de las oficinas y se dirigió al baño. Luego esta salió del baño y bajó las escaleras. A los pocos minutos subió la empleada #4 junto a una dama. Le mostró las cabinas, los baños y finalmente la llevó a la sala. La dama le dijo: "Que bello! Me saluda diciendo "Buenas", yo le respondo, "saludos". La dama continua preguntando; " Esos cuadros, Qué lindos!" La empleada le explicó que son de la dueña, que es artista. La dama comentó sobre la alegría de los colores y su buen uso en las obras. Explicó que ella también es artista pero que ya no tiene tanto tiempo. A todo esto, yo afirmaba con gestos de aprobación con la cabeza y la mirada, pero trataba de no hablarle. La empleada continuó explicándole sobre los armarios y el sauna susurrando. Ya sé, ahora les digo a mis amigas... La empleada le preguntó que si quería hacerse un servicio de manicura o pedicura, se lo podía ofrecer ya que una clienta le había cancelado, ella le dijo que no porque tenía otro compromiso y sólo deseaba conocer los servicios y las facilidades. La empleada le ofreció agua, té o frutas, pero la clienta no aceptó. Se retiran y bajan las escaleras. Vuelve el silencio.

## **5. Clienta #4 - Masaje**

Pasado unos 10 minutos subió la empleada #4 con una dama. La dama preguntó por alguien y la empleada le dijo que estaba en la oficina. La dama entró al baño primero y luego se dirigió a la oficina. La empleada abrió un armario, observó y lo cerró. Luego salió y se dirigió a la oficina.

Por otro lado en las cabinas de masaje, salió la empleada #1, seguido del empleado # 3, se dirigieron a la cocina y hablaban, pero no alcanzaba yo a escuchar lo que decían. Luego salió la pareja que estaba en el masaje y se dirigen al baño. Salen del baño y se dirigen a la sala y comen frutas y agua. El empleado #3 les preguntó cómo les gustó y el caballero respondió "No quería levantarme de la camilla" "Creo que necesito muchos regalos como este, estoy nuevo" hace un gesto de vigorosidad. La mujer por su parte le expresó al empleado #3 que nunca había recibido un masaje terapéutico y expresó; "eso si es un masaje". El empleado #3 les orientó sobre el seguimiento que deben darse con los masajes para mantener el balance de los doshas y conservar la salud. El caballero lució más relajado, y no volvió a hacer preguntas sobre el tiempo y el proceso. Luego, ambos entraron a la cabina de manicura y pedicura junto a la empleada #1 y luego se les unió la empleada #4. Cerraron la puerta y se escuchaban conversaciones y risas.

A la misma vez la dama que había entrado a las oficinas salió al pasillo y se encontró con el empleado #3 y este le saludo diciéndole; "¿cómo le ha ido?, ¿se ha sentido mejor?" La señora respondió "Ay mijo hoy si que estoy temblando como loco...". El empleado le dio unas recomendaciones de ejercicios para seguimiento en su casa.

Luego la dama abrió su armario sacó su bata, su sandalia y se dirigió al baño. Mientras tanto el empleado sacaba sábanas del armario y las llevaba a la cabina. A los pocos minutos salió la dama del baño y el empleado le preguntó si quería el sauna en lo que el terminaba de preparar la cabina. Ella aceptó pero le dijo que no la dejara mucho tiempo porque tenía que irse rápido. El empleado #3 continuó sacando sábanas del armario y preparando la cabina. A los pocos minutos la buscó en el sauna y la llevó a la cabina. El empleado #3 salió de la cabina y luego de unos minutos entró.

## 6. Cobro y despedida

Mientras que la dama anterior estaba en el sauna, la cliente que estaba en la cabina de faciales salió acompañada de la empleada #2. La dama se dirigió a su armario y con dificultad sacó sus pertenencias y se dirigió al baño. La empleada sacó sábanas del armario y entró a la cabina de faciales. Pasado unos minutos salió del baño la cliente y la empleada que ya le esperaba al pasillo, esta le entregó un papel diciéndole; "aquí le anote los productos que le mencione" y la condujo a la planta baja. Mi curiosidad fue grande y a los pocos minutos baje y comencé a observar los productos de la tienda con la intención de escuchar la comunicación de la cliente con las empleadas. Alcance a escuchar cuando le ofrecían los productos recomendados. La clienta rechazo comprarlos porque no los tenía presupuestado, pero se comprometió a comprarlos en la próxima visita. La señora que le cobraba le entregó el recibo y buscó una libreta y le dijo; "Desea la próxima cita para el mismo día", a lo que la dama respondió afirmativamente. La dama se despidió dando las gracias.

## IV. Análisis de lo observado

### Estrategia de Servicio

- En el modelo del triangulo de servicio nos presenta que se debe tener funciones bien definidas y estándares de calidad. Se observó durante todo momento un servicio al cliente especializado y personalizado. Se le dedicaba tiempo en la orientación al cliente según sus necesidades particulares y los procesos eran igual para todos los clientes y uniforme en la entrega a los clientes por parte de los empleados. Esto nos hace pensar que existe unos estándares de calidad que el personal sigue de manera uniforme.

### Gente o participantes

- Empleados del Spa proyectaban en su imagen calidad de servicio. Estos estaban uniformados, limpios, y con maquillaje sencillo y adecuado. Su actitud era una de servicio; simpáticos, actitud positiva, paciencia y amabilidad en la orientación. En su comunicación verbal existía algunas deficiencias al no utilizar

adecuadamente algunos adjetivos pero por lo general tenían buena proyección. Se dirigían con respeto a los clientes. Se proyectaban con seguridad en su atención al cliente.

### **Sistemas - Rutinas e interacciones**

- En el modelo del triangulo de servicio el proceso de relaciones es bien importante para que se den procesos de calidad, que redunden en servicios de calidad. Se observó que las relaciones y la comunicación entre empleados era afable, de confianza y respeto lo cual fomenta la colaboración entre compañeros para así ofrecer mejor servicio al cliente. No se observó comunicación de temas no relacionados al trabajo. La comunicación era estrictamente relacionada a las tareas. Se observó colaboración entre compañeros de oficinas y del Spa.
- El proceso de bienvenida del cliente era afable y servicial. Se le mostraba a todos las cabinas, se les explicaban los servicios y se le mostraba la sala de espera. Se les ofrecía a todos comer y beber y se les servía.
- El trato de empleados hacia clientes era cortés, servicial y de respeto. Se le explicaba al cliente en detalle y se le conducía personalmente a las cabinas. Se le esperaba en el pasillo para dirigirlos.
- Los procesos eran marcados y eran iguales para todos con excepción de algunas variantes. Mostraban primero las facilidades y los servicios, luego los armarios y su explicación de cambio de ropa y sauna y finalmente el té y las frutas.
- Cobro y despedida del cliente – se le hace una venta indirecta al cliente con las recomendaciones escritas de parte de la especialista. No se le insiste a los clientes. Se le pregunta por su satisfacción y se le saca una cita inmediatamente.

### **Clientes**

- Los clientes tenían necesidades e intereses variados, pero todos venían en busca de bienestar. Unos venían con confianza y otros temerosos en principio. El cliente varón se proyectaba con miedo o desconfianza y su visita no era voluntaria. Mientras que las damas se proyectaban con seguridad y algunas como algo tan común que parecía una rutina sanadora.

Un prospecto mostró interés en el lugar para compartir con sus amigas. Al cliente tenso no se le dio una atención especial para bajar los niveles de

ansiedad. Según el triángulo de servicio, siempre debemos reaccionar y atender de manera creativa las necesidades particulares de cada cliente.

- La satisfacción de los clientes en general fue buena. Los clientes salían con expresiones faciales relajadas. Algunos entraron encorvados y salieron derechos. Sus expresiones verbales eran de satisfacción.

### **Interpretaciones**

- Ambiente físico - el ambiente físico es uno acogedor. Su decoración, su limpieza, su música y su aroma invitan a la reflexión y al descanso. Se percibe un ambiente de paz, un oasis. El aroma en ocasiones es un poco fuerte por lo que podría incomodar a algunas personas. El abrir tantas veces las gavetas para sacar sábanas del armario, el alcance de alguno de los armarios y el desperfecto en las cerraduras podrían afectar la calidad en el servicio.

### **Conclusión**

❖ ¿Existe una estrategia de servicio en función?, ¿Cómo los empleados impactan el servicio al cliente?, ¿Los procesos están orientados a calidad en el servicio?, ¿Cuál es la satisfacción del cliente?

Aunque existen varios elementos que podrían mejorar para ofrecer un mejor servicio, las situaciones y el ambiente observado están orientados hacia una estrategia de calidad. Los empleados por su parte exhiben características de servicio de calidad. Y los procesos uniformes están orientados a mantener informado a los clientes y tratarlo de manera personal, cumpliendo así con las necesidades básicas de lo que es servicio al cliente. Por último, la satisfacción de los clientes se ve proyectada en sus expresiones verbales y no verbales y en el gesto de querer repetir la experiencia en el Spa.

## VI. Diagrama del lugar

