

La Aplicación del Modelo Servqual en empresas industriales de la ciudad de Orizaba, Veracruz.

Juan Jorge Galán García,¹ Rigoberto Hernández Cortés, Humberto Güemes Medina, Lourdes Gutiérrez Córdoba, Gracia Aida Herrera González

¹UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

Resumen:

En el año del 2013, el sector industrial en México tuvo el peor comportamiento de la tasa de crecimiento del PIB, y en el 2014 tuvo una perspectiva favorable sólo en los sectores de la industria automotriz e industria agroalimentaria, de acuerdo a esto se vuelve a poner de manifiesto una desventaja para el sector industrial en México, no sólo en productividad sino también en calidad y servicio, es por eso la necesidad de hacer una investigación y evaluar cómo se encuentran estas empresas operando.

Esta investigación está basada en la metodología del modelo Servqual que mide cinco dimensiones.

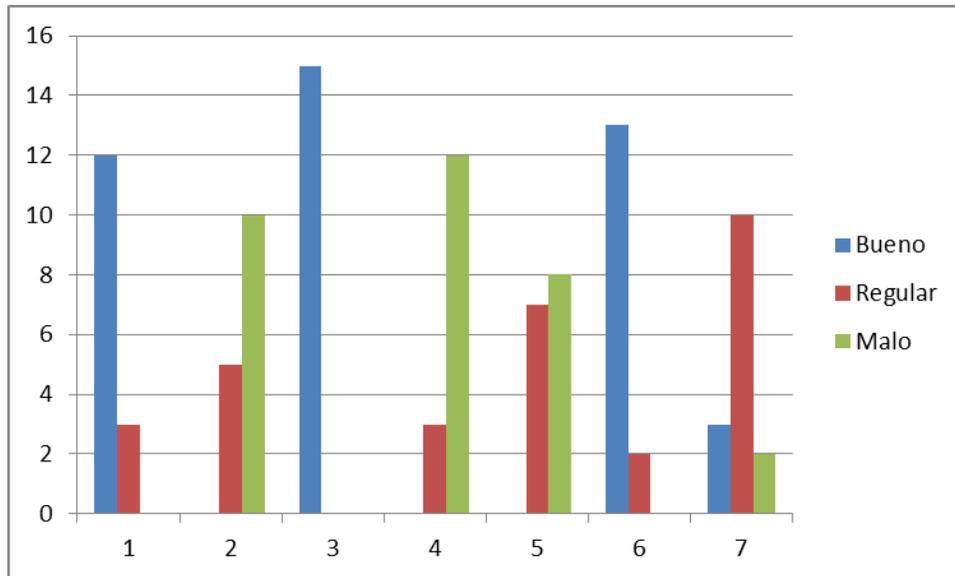
El modelo de servqual de calidad en el servicio, mide el grado de satisfacción de los clientes en sus cinco dimensiones y como los clientes perciben el servicio. Lo importante es evaluar la discrepancia entre lo que el cliente espera y lo que recibe y percibe del mismo.

El modelo de Servqual es también una pauta para mejorar la calidad y servicio al cliente, reduciendo las discrepancias desde la perspectiva del cliente, aquí radica la importancia de la investigación en que no sea sólo una metodología de investigación, sino un enfoque para la mejora de las empresas industriales.

La investigación realizada fue en la ciudad de Orizaba, Veracruz en empresas industriales y los resultados fueron los siguientes:

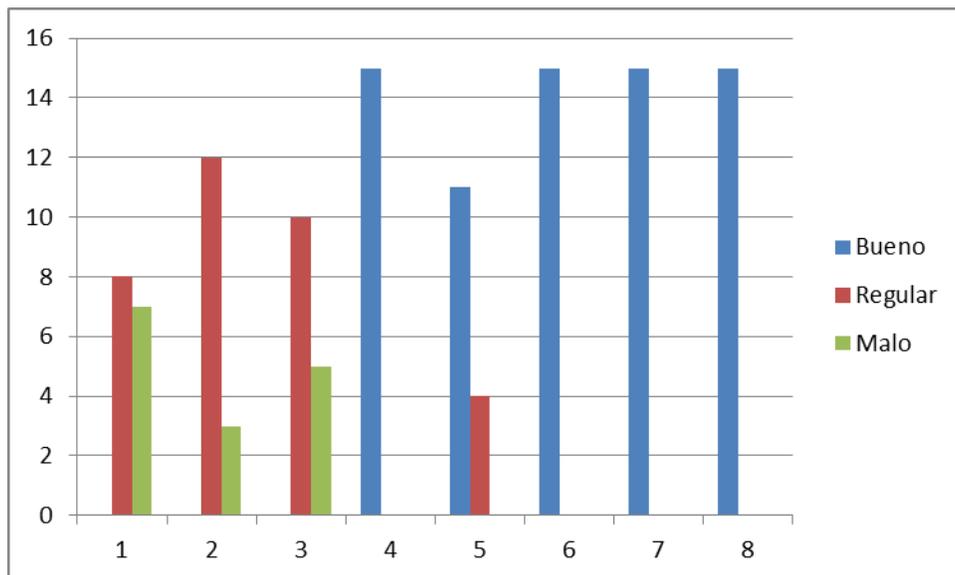
Resultados

1. Elementos tangibles (gráfica 1): La apariencia en los equipos y en el personal en las organizaciones es muy importante y así lo perciben los clientes, por ello se debe prestar atención en los elementos tangibles que evalúan los consumidores.



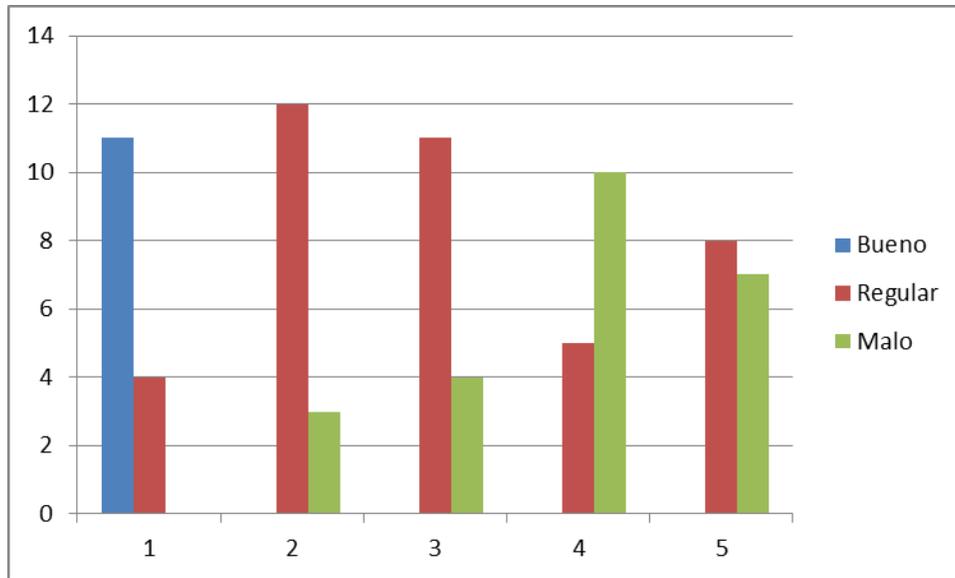
Gráfica 1. Elementos tangibles

2. Fiabilidad (Gráfica 2): Es la facultad para realizar el servicio en forma cuidadosa y confiable.



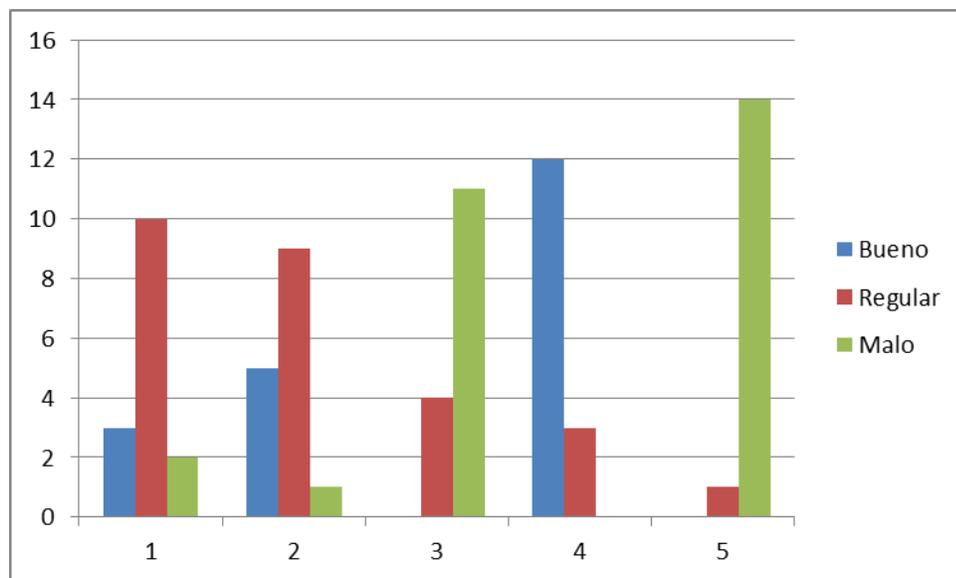
Gráfica 2. Fiabilidad

3. Capacidad de respuesta (gráfica 3): Es la capacidad que tienen las empresas para estar disponibles y tener la voluntad de ayudar a sus clientes y proporcionarles el servicio de forma rápida.



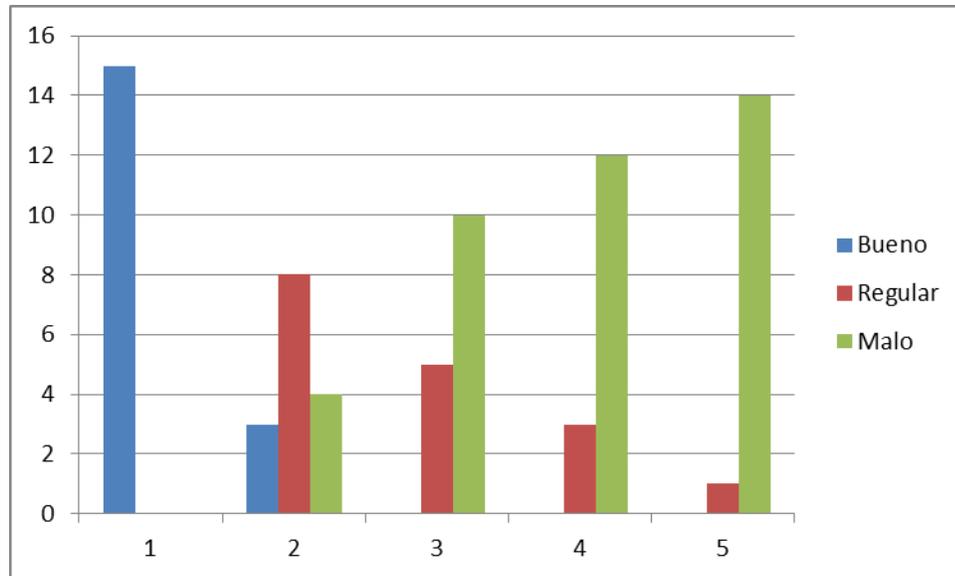
Gráfica 3. Capacidad de respuesta

4. Seguridad (Gráfica 4): Que las organizaciones se preocupen porque los empleados tengan el conocimiento, la atención y las habilidades necesarias para generar credibilidad y confianza.



Gráfica 4. Seguridad

5. Empatía (Gráfica 5): Los líderes de las organizaciones exitosas se preocupan porque sus empleados de primera línea den una atención personalizada a sus clientes.



Gráfica 5. Empatía

Al medir estas cinco dimensiones el objetivo está en reducir la diferencia entre el servicio ofrecido y el nivel de excelencia que persigue cada una de las organizaciones, para continuar su crecimiento y desarrollo organizacional. A continuación se interpreta la variable más relevante de la investigación:

Análisis e interpretación de la variable más relevante (Capacidad de respuesta), que afecta la buena marcha de las empresas del sector industrial

Dimensión 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA, Un área de oportunidad en las empresas industriales:

- Información a tiempo: en la mayoría de las empresas va de bueno a regular, se deben agilizar los tiempos para una mayor satisfacción de los clientes.
- Rapidez en el servicio: Va de regular a malo, es prioritario implementar nuevos métodos para agilizar tiempos y conseguir la confianza y lealtad de los clientes.
- Ayuda brindada: va de regular a malo, necesario implementar técnicas postventa para hacer eficiente el servicio.
- Disponibilidad para los clientes: en el 86 % es regular, y se hace necesario administrar las relaciones sociales con los clientes.

Es necesario realizar mejoras en este sector industrial en Veracruz, ya que ocupa el 29 % del PIB en el estado y su principal actividad productiva es la industria metálica básica.

Fuentes bibliográficas:

- Abello Gómez René, Ocho pasos para la calidad en el servicio, 3ª. Edición, editorial Icontec.

- Coronado Quintana, Gutiérrez Ramos, Evaluando la capacitación para la competitividad de las organizaciones, editorial Pearson.
- Dueñas Nogueras, Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio, editorial IC Editorial.
- Equipo Vértice, La calidad en el servicio al cliente, Editorial Vértice
- Equipo Vértice, Aspectos prácticos de la calidad en el servicio, Editorial Vértice
- Gutiérrez Pulido, De la Vara Salazar, Control estadístico de calidad y 6 sigma, Editorial Mc Graw Hill.