

## **Evaluación en calidad y servicio de las empresas turísticas del Puerto de Veracruz**

Rigoberto Hernández Cortés,<sup>1</sup> Humberto Güemes Medina, Juan Jorge Galán García, Fernando Alberto Jiménez Ferrer, Irma Josefina Jácome Sánchez

<sup>1</sup>UNIVERSIDAD VERACRUZANA.

### **Resumen:**

El turismo es un sector muy influyente en la economía del mundo, contribuye con el 9.5% del PIB a nivel mundial y genera importantes fuentes de empleo, en 15 años se estima que alcanzará una cifra de 1,800 millones de turistas internacionales.

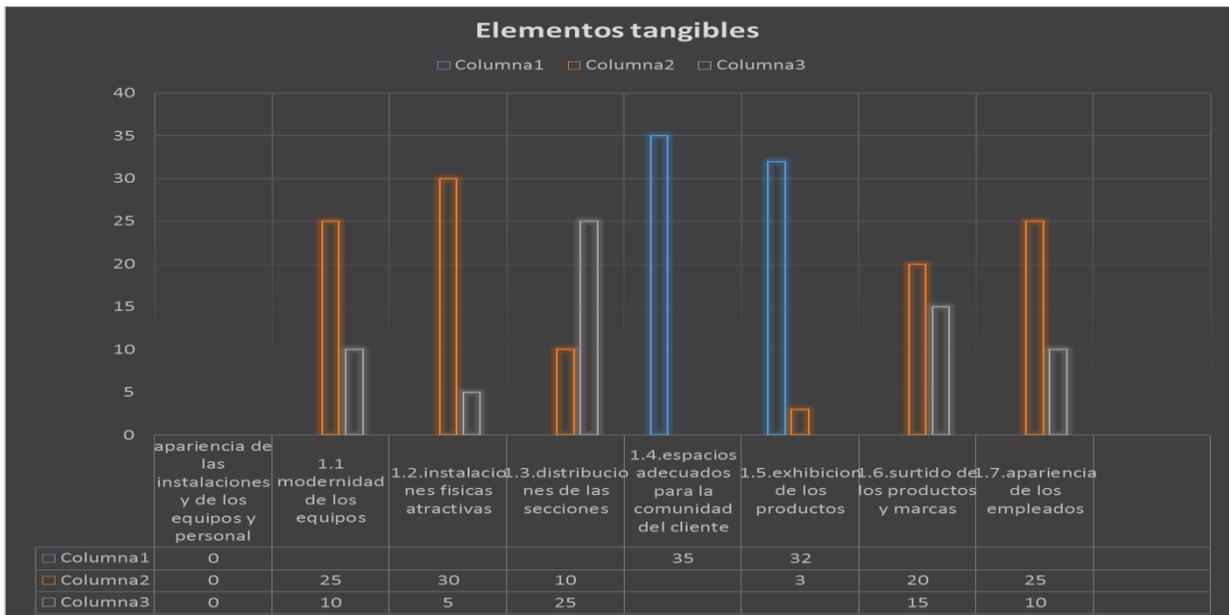
La importancia del turismo en México es indiscutible y juega un papel importante para consolidar a México como una potencia en desarrollo turístico, actualmente México se ubica en el 15º lugar en llegadas de turistas internacionales

El puerto de Veracruz en el 2014, se convirtió en potencia turística con la organización de los juegos Centroamericanos y del Caribe, además Veracruz se incorporó a la red internacional de turismo social, de acuerdo a lo anterior es importante realizar esta investigación en calidad y servicio al cliente para encontrar áreas de oportunidad.

### **Resultados:**

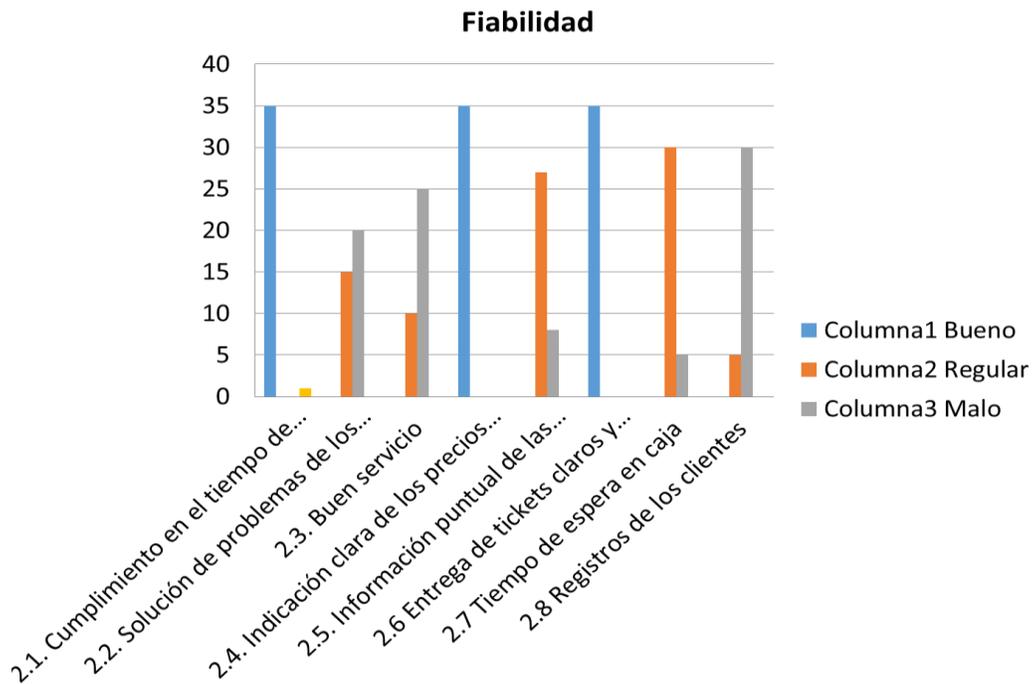
Los resultados obtenidos de la investigación fueron: el 92 % las empresas del sector turismo encuestadas tienen alguna deficiencia en la que se demuestra que no hay cumplimiento en entregas de servicio a tiempo, en calidad y calidez humana, por lo tanto hay quejas; así como los clientes no están del todo satisfechos, y por último las empresas turísticas en un 73% no se preocupan por los clientes.

Dentro de las dimensiones tangibles que presentan las empresas de servicios se consideran en muy malas condiciones de apariencia de equipo y personal, salvo que hay unas buenas instalaciones y espacios para los clientes, las apariencias de los empleados está regular y es el enlace directo con los clientes, el servicio en marcas es reconocido y regular. (Gráfica 1)



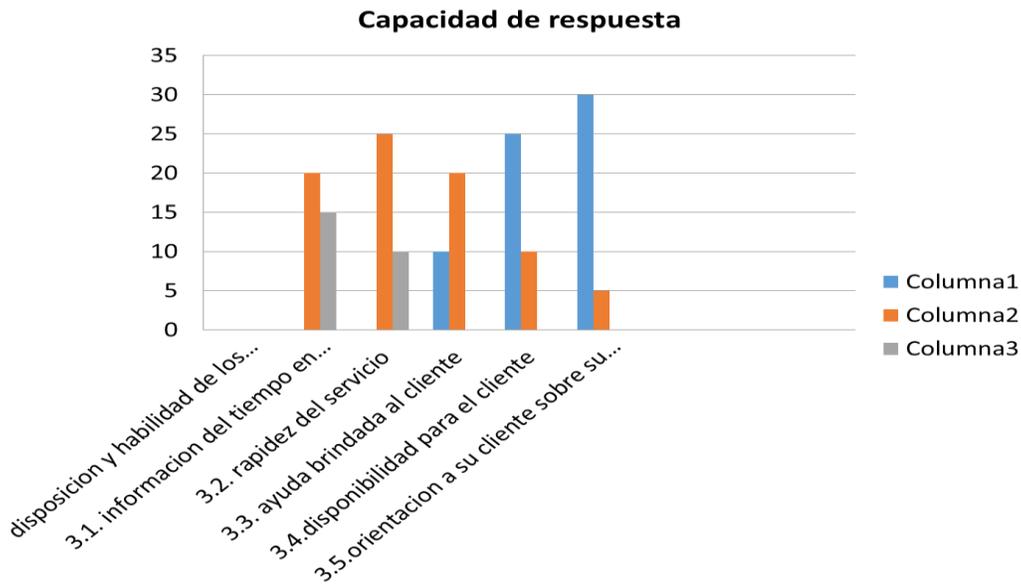
Gráfica 1. Elementos tangibles.

La fiabilidad en el servicio de estas empresas está considerada como mala, ya que la solución de problemas a los clientes y el buen servicio están catalogados como malos de acuerdo a la gráfica y los puntos medios es un indicador de baja calidez de las empresas consultadas (Gráfica 2).



Gráfica 2. Fiabilidad en el servicio.

La capacidad de respuesta (Gráfica 3) es la disposición y voluntad del empleado a para ayudar al cliente y proporcionar el servicio, esta dimensión está mal enfocada en cuanto a atención al cliente ya que lo único que le ponen atención es en el horario de servicio y las demás dimensiones todas están regular o mal en cuanto al servicio, de tal manera que los clientes se encuentran inconformes.

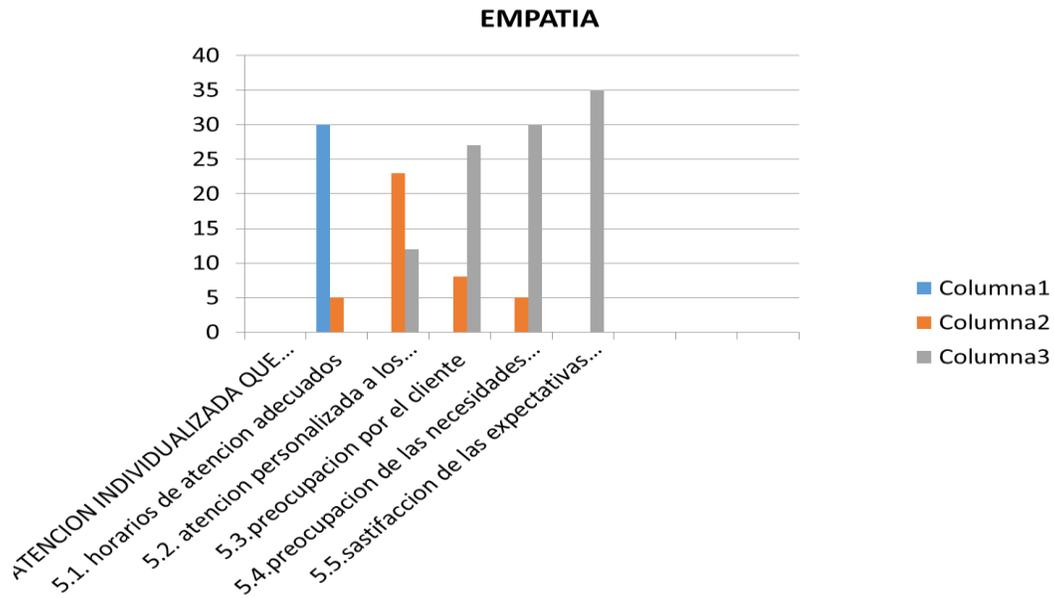


Gráfica 3. Capacidad de respuesta

Empatía calificada (Gráfica 4) en estas empresas de servicio está por debajo de las expectativas del cliente, ya que los puntos importantes para el cumplimiento de sus necesidades y preocupaciones son de regular a malo.

### Conclusión:

Todas las empresas del sector turismo encuestadas tiene una serie de deficiencias y no hay cumplimiento en entregas por lo tanto hay muchas quejas, el servicio es malo en la mayoría de las empresas, así como los clientes no están satisfechos con la información de cuando terminara el servicio, muchos empleados desconocen que otros servicios ofrece la empresa, y por último la empresa no se preocupa por los clientes, esto da una pauta a que los servicios prestados no cumplen con los requerimientos necesarios para atraer un buen número de clientes, tal vez los dueños o trabajadores no tienen conocimiento de algún curso de atención a clientes o no han implementado un programa que atraiga a los clientes, se requiere capacitar a los empleados en atención y procuración del cliente.



Gráfica 4. Empatía

**Fuentes bibliográficas:**

- Kume Hitoshi, Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad, editorial Norma.
- Gutiérrez Pulido, De la Vara Salazar, Control estadístico de calidad y 6 sigma, Editorial Mc Graw Hill.
- Evans James, Lindsay William, Administración y control de la calidad 4ª. Edición, Mc Graw Hill
- Alvear Sevilla Celina, Calidad Total, conceptos y herramientas prácticas. Editorial Limusa.