



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

Juan Jorge Galán García¹, Rigoberto Hernández Cortés¹, Humberto Güemes Medina², Lourdes Gutiérrez Córdoba¹ y Gracia Aida Herrera González¹

1 uv, 2 UNIVERSIDAD VERACRUZANA. tcastillo@unpa.edu.mx

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.

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

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.