



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

Rigoberto Hernández Cortés¹, Humberto Güemes Medina², Juan Jorge Galán García¹, Fernando Alberto Jiménez Ferrer¹ y Irma Josefina Jácome Sánchez¹

1 uv, 2 UNIVERSIDAD VERACRUZANA. humbertoguemes@hotmail.com

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.

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 esto da una pauta a que los servicios prestados no cumplen con los requerimientos necesarios para atraer un buen número

de clientes, así mismo los dueños o trabajadores no tienen conocimiento o no han implementado un programa que atraiga a los clientes y se requiere capacitar a los empleados en atención y procuración del cliente.