

## Calidad de los servicios logísticos

*Quality of logistics services*

*Qualidade de serviços de logística*

**DOI: <http://dx.doi.org/10.23913/ricea.v6i11.89>**

**Sandoval Chávez Rebeca**

Universidad Politécnica Gómez Palacio, México

[rsandoval@upgop.edu.mx](mailto:rsandoval@upgop.edu.mx)

**Juan Diego Hinojosa Escajeda**

Instituto Tecnológico de la Laguna, México

[jd\\_hinojosa1@yahoo.com.mx](mailto:jd_hinojosa1@yahoo.com.mx)

**María Guadalupe Sandoval Chávez**

Instituto Tecnológico de la Laguna, México

[sandoval\\_li@yahoo.com.mx](mailto:sandoval_li@yahoo.com.mx)

### Resumen

Esta investigación es la segunda parte del artículo “Prestadores de Servicios de apoyo a la exportación en la Comarca Lagunera”, publicado en la *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, vol.5, núm.10, donde se hace un recuento de los prestadores del servicio logístico.

El éxito, la reducción de costes y la satisfacción de los clientes de una organización dependen de un sistema logístico bien gestionado, integrado y flexible, controlado en tiempo real y donde fluye la información de manera eficiente (IDE-CESEM, 2017).

El objetivo de esta investigación es medir la calidad de los servicios logísticos en la Comarca Lagunera de acuerdo a tres dimensiones: conformidad, desempeño y confiabilidad, las cuales a su vez se desglosan en tres áreas: transporte, oficinas gubernamentales e instituciones financieras.

Los principales resultados fueron: 35 % de las empresas encuestadas realiza tanto exportaciones como importaciones, 36 % solamente exporta y 29 % importa; asimismo, 54 % realiza

operaciones de comercio exterior con una frecuencia semanal y el restante 46 % de manera mensual.

Los empresarios señalan que las áreas donde más les afecta la falta de confiabilidad y el desempeño de sus prestadores de servicio son el transporte y la distribución de los productos. Su dificultad para manejar niveles adecuados en el almacén proviene de la incertidumbre con respecto al transporte y los tiempos de recepción de la materia prima.

En términos generales, la oportunidad de mejorar la calidad de los servicios asciende a 57 %, mientras que las áreas de transporte aéreo y servicios financieros alcanzaron la calificación más baja. Por otro lado, 37 % de los exportadores e importadores considera que el precio que pagan por el transporte es elevado dada la contraprestación que reciben.

Otro resultado importante es que 56 % de las empresas encuestadas afirma que no conoce fuentes de financiamiento para la exportación y/o importación, dato confirmado con el ITEM 14 (¿Conoce los servicios que ofrece Bancomext, Pro México?), el cual arrojó que 4 de cada 10 empresas no conocen la gama de servicios que ofrecen estas instituciones.

**Palabras clave:** calidad, exportación, importación, logística, servicio.

### Abstract

This research is the second part of the article entitled "Providers of Export Support Services in the Comarca Lagunera" published in the Ibero-American Journal of Accounting, Economy and Administration, vol. 5, no. 10, where a count of the logistics service providers is made.

The success of an organization, the reduction of costs and the satisfaction of its clients' needs depend on a well managed, integrated and flexible logistics system controlled in real time and in which information flows efficiently (IDE-CESEM, 2017).

This is why the present research aims to measure the quality of logistics services in the Comarca Lagunera according to three dimensions: compliance, performance and reliability, which in turn are broken down into three areas of expertise: Transportation, government offices and financial institutions.

Among the main obtained results the next ones are pointed up:

35% of the companies surveyed carry out both exports and imports, 36% only exports and 29% imports.

54% carry out foreign trade operations with a weekly frequency and the remaining 46% monthly.

Entrepreneurs point out that the areas where the lack of reliability and performance of their service providers impact are the transportation and distribution of products, followed by the difficulty of managing the appropriate levels of warehouse by the uncertainty the opportunity of transportation generates and not less important the reception times of raw material.

In general terms, the area of opportunity to improve the quality of services reports an average of 57%, with air transport and financial services having the lowest rating. 37% of exporters and importers consider that the price they pay for transportation is high in function of the counter-payment they receive.

Another important find is that 56% of the companies surveyed say not to know sources of financing for export and / or import, which is confirmed by ITEM 14 (Do you know the services offered by Bancomext, Pro Mexico?) showing that 4 of each 10 do not know the range of services offered by these institutions.

**Key words:** quality, export, import, logistics, service.

## Resumo

Esta pesquisa é a segunda parte do "apoio Fornecedores de Serviços exportação na Região Laguna" do artigo, publicado na Revista Iberoamericana de Contabilidade, Economia e Gestão, vol.5, no.10, onde a contagem é feita prestadores de serviços de logística.

Sucesso, custos reducción e satisfação do cliente em uma organização Depend-den gestiona-do um sistema de logística flexíveis bem integrada e controlada em tempo real e onde a informação de forma eficiente (IDE-CESEM flui , 2017).

O objetivo desta pesquisa é medir a qualidade dos serviços de logística na região de Laguna de acordo com três dimensões: conformidade, desempenho e confiabilidade, que por sua vez é dividido em três áreas: transporte, escritórios do governo e instituições financeiras.

Os principais resultados foram: 35% das empresas pesquisadas realizada exportações e importações, exportações apenas 36% e 29% de matéria; também 54% faz comércio exterior numa base semanal e os restantes 46%, numa base mensal.

Empresários afirmam que as áreas mais afetadas pela falta de confiabilidade e desempenho de seus prestadores de serviços são o transporte e distribuição de produtos. Dificuldade em gerir os seus níveis adequados na loja vem da incerteza quanto ao transporte e tempo de recebimento da matéria-prima.

De um modo geral, a oportunidade de melhorar a qualidade dos serviços é de 57%, enquanto que as áreas de transporte aéreo e aos serviços financeiros alcançou a classificação mais baixa. Por outro lado, 37% dos exportadores e importadores considera que o preço que pagam para o transporte é elevado dada a consideração que recebem.

Outro resultado importante é que 56% das empresas pesquisadas afirmaram que há fontes conhecidas de financiamento para exportação e / ou importação de dados confirmados com o item 14 (Você conhece os serviços que Bancomext oferece, Pro México?), Que mostrou que 4 em cada 10 empresas não sabem a gama de serviços oferecidos por estas instituições.

**Palavras-chave:** qualidade, exportação, importação, logística, serviço.

**Fecha recepción:** Agosto 2016

**Fecha aceptación:** Diciembre 2016

---

## Introdução

Avanços tecnológicos atuais no mercado facilitar a produtividade do processo em setores empresariais e comerciais. Há uma grande variedade de serviços oferecidos para empresas que desejam exportar ou importar, por isso, é bom saber o grau de satisfação dos usuários de logística e suporte para exportação e importação.

Até junho de 2016, o valor das exportações de mercadorias em todo o país foi de 31 942 milhões de dólares, ou seja, a soma de 30,326 milhões de dólares de exportações não petrolíferas e 1.617 milhões de dólares em exportações de petróleo (INEGI, 2017). De acordo com estes dados, 94,94% de exportação são feitos por parte das empresas (isto é, 3,51% a agricultura, 30,25%

fabricação de automóveis e 59,94% de fabrico não automóvel), daí a importância de infraestrutura e serviços apoio à exportação qualidade.

Além disso, 80% dos Lagunera produção agrícola obtida de agricultura protegida é de grande qualidade, por isso podem ser vendidos no mercado internacional (Milenio, 2014). Além disso, de acordo com o Departamento de Desenvolvimento Econômico, 30% das empresas na região de Laguna exporta seus produtos (Cia. Editor de S.A de C.V. Laguna, 2017).

Os seguintes autores definem "serviço" das seguintes maneiras:

Para Fisher e Navarro (1994), o serviço é "um tipo de bem econômico que é o que ele chama de setor terciário, todos os que trabalham e não produz bens é suposto para produzir serviços." Enquanto isso, Cantú (2011) menciona que "serviço é a atividade ou grupo de atividades de natureza quase sempre intangível que é feito através da interação entre o cliente eo empregado e / ou instalações de serviços físicos para atender um desejo ou necessidade para o usuário". Kotler (2007) afirma-o como "qualquer atividade ou benefício que uma parte fornece a outra parte; Eles são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de qualquer coisa. Sua produção pode ser ligado ou não com um produto físico ".

A qualidade dos serviços é um dos fatores que influenciam a expansão e sucesso das empresas enfrentam a concorrência (Gestión de los servicios socio-sanitarios, 2015).

Fornecer garantia de um serviço de qualidade a todos, as empresas e os consumidores (Princípios de Gestão da Qualidade, 2014):

A qualidade do serviço é algo que nunca termina, ele deve sempre procurar melhorar. Você precisa aplicar padrões de qualidade muito elevados. O serviço deve ser bom o suficiente para diferenciar uma empresa dos outros.

A qualidade dos serviços é conseguida com funcionários envolvidos, ciente de que um erro é excessivo e, portanto, algo a ser evitado. Por isso, é essencial ter um bom ambiente de trabalho, os funcionários com boa experiência, com uma atitude de rendição à perfeição e, acima de tudo, com uma direção para conduzir o processo.

Os benefícios de qualidade (Princípios de Gestão da Qualidade, 2014) são:

- Curto prazo: maior benefício para a empresa devido a vendas mais elevadas e aumento de preços.
- A longo prazo: a empresa começa a crescer.

### **Quais são os de logística?**

Logística é uma rede de meios, métodos e infra-estrutura responsáveis por assegurar o armazenamento, transporte e entrega de produtos e serviços. Ele está intimamente relacionado com os meios de transporte, uma vez que é o meio de transporte de produtos e mercadorias para uma outra área geográfica (Paul R. Murphy Jr, 2015).

Um operador de logística é uma empresa especializada que terceiriza para atuar como seu departamento de logística empresarial. Existem vários tipos de operador logístico (Paul R. Murphy Jr, 2015):

- 1PL: Primeiros Logística festa. Os operadores que lidam apenas o transporte de mercadorias; empresas de transporte de mover suas unidades para o armazém da empresa que contratou seus serviços para distribuir seus produtos.
- 2PL: Segunda Logística partido. Ele lida com o transporte e armazenamento de mercadorias. Gerencia a distribuição e armazenamento, por isso tem unidades de transporte e um ou mais lojas.
- 3PL: Logística de Terceiros. Estes operadores logísticos gerenciar e verificar todo o processo logístico para otimizar a produção e distribuição empresa que contrata os seus serviços.
- 4PL: Fourth Party Logistics. O operador é responsável para otimizar tanto a gestão da logística e da cadeia de fornecimento.

**O que é exportado?**

É qualquer bem ou serviço enviado para fora do país. Graças a isso, as micro-empresas têm a oportunidade de expandir seu próprio continente e até mesmo em outros. Um crescimento do negócio significa aumento da demanda de pessoal e de trabalho, criando muitas oportunidades de desempenho, bem como o aumento do investimento e benefícios econômicos (Alfândega 2010).

Fins de exportação: para garantir o crescimento contínuo da empresa de venda em outros países. Actividade de exportação é uma venda e economia de mercado o seu principal objetivo é conseguir benefícios para a sociedade que as vendas de exportação. Aumentar os lucros é a motivação fundamental de todas as exportações (Mercado Hernandez, 2012).

A empresa diversifica os riscos, experiência nas mudanças do mercado mundial dos gostos dos consumidores e competição nova produtos, aprendendo na grande escola de sistemas de comércio internacional e mais recente para vender e expandir as formas de vendas, melhorar seus produtos e obter uma série de benefícios que variam de possíveis fontes de financiamento externo para uma melhor imagem no próprio (mercado Hernandez, 2012) mercado interno.

**O que é a matéria?**

É a compra de um bem ou serviço a partir de um país estrangeiro. Todas as importações podem comprar produtos que não são produzidos no país ou que estão em falta; Eles podem ser mais barato ou melhor qualidade (Alfândega 2010).

**O que é bancário?**

São as entidades ou instituições dentro de uma determinada economia fornecer banco serviço. Este termo é usado como sinônimo ou equivalente conceito banco, que é a organização cuja função é tomar os recursos ou dinheiro de indivíduos, empresas ou outras organizações e fazem empréstimos a quem as solicitar; ou seja, com duas atividades principais: recrutamento e colocação (Banco de Mexico, 2017).

**Bancos de primeira linha**

Instituições legalmente autorizado a realizar poupanças de operações, financiamento, hipoteca e capitalização. Eles têm uma relação direta com os clientes (Jhon Fredy Rave, 2017).

### Bancos de segunda linha

Fundos criados pelo governo para o desenvolvimento de qualquer setor da economia, em particular. Suas principais características não estão operando diretamente com indivíduos e ganhar créditos através de instituições de crédito privadas. Daí a origem do nome "bancos de segunda linha", ou seja, nenhum tratamento ou acesso directo aos indivíduos (Jhon Fredy Rave, 2017).

### Despachante

É a pessoa singular autorizada pelo Ministério da Fazenda e Crédito Público, através de uma patente empregadas para promover o desembaraço de mercadorias em diferentes regimes previstos por esta lei. Não é um funcionário público, mas um membro da iniciativa privada que contribui para o Ministério das Finanças para controlar a entrada e saída de mercadorias, o pagamento correto dos impostos e direitos compensatórios (Confederação dos agentes aduaneiros do México , 2017).

O corretor é um dos principais parceiros estratégicos de empresas mexicanas como eles são fornecidos a "terceirização costumes" de serviços que permite às empresas reduzir principais custos de operação e controle de suas operações e do tesouro federal ajudar com a auditoria e recolha de contribuições para o comércio exterior. Curiosamente, é que os agentes aduaneiros recolher 44% do IVA nacional. Além disso, o corretor (Confederação dos agentes aduaneiros do México, 2017) verifica o seguinte:

- Importação autorização prévia do Ministério da Economia.
- Os certificados de origem.
- Tratados e acordos comerciais que o México assinou com outros países.
- Mexicanos Normas Oficiais.
- Lançado Saúde.
- Permite a saúde ou vegetal.
- Proteção Ambiental liberado.
- Informações do rótulo comercial.
- País marcado.
- Inspeções por diversas autoridades.

De acordo com o Banco do México, o total de bens que são importados e exportados anualmente para equivalente do país para 67% do produto interno bruto do México, o que explica a importância da figura do corretor.

Modelos de medição atendimento de qualidade

Escola Nordic

Este modelo, também conhecido como imagem corporativa, sugere que a qualidade percebida pelos clientes é a integração de qualidade técnica (dado) e a qualidade funcional (como é dado), que se relacionam com a imagem corporativa. A imagem é um grampo para medir a qualidade percebida, portanto, o cliente é influenciado pelo resultado do serviço, mas também pela forma como ele recebe e imagem corporativa. Em todos os estudos as diferenças entre o serviço esperado e serviço percebida (Grönroos, 1994).

A boa avaliação da qualidade percebida é obtido quando a qualidade experiente atende as expectativas dos clientes, ou seja, ele satisfaz. Da mesma forma, as expectativas excessivas cria problemas na avaliação da qualidade (Grönroos, 1994).

Expectativas irrealistas em contraste com boa qualidade experiente pode levar a uma qualidade geral percebido como baixo. Expectativas ou qualidade esperada, de acordo com Grönroos são baseadas em fatores tais como comunicações de marketing, as recomendações (palavra da comunicação boca), imagem local / corporativo e necessidades do cliente.

Componentes (Grönroos, 1994):

- A qualidade técnica centra-se em um serviço tecnicamente correto levando a um resultado aceitável. Ela está preocupada com todos os assuntos relacionados ao hardware, o material e a organização interna (a forma como o consumidor recebe o serviço).
- A qualidade funcional é a forma como os consumidores percebem a empresa; é a imagem corporativa da empresa. É a percepção da qualidade técnica e funcional dos serviços prestados por uma organização e, portanto, influencia a percepção global do serviço.

**Escola americana**

Ele afirma que há cinco dimensões que determinam a qualidade do serviço (A. Parasuraman, 2017):

- Confiança ou empatia amostra de interesse e nível de atenção individual oferecido por empresas aos seus clientes (grupos os critérios acima referidos de acessibilidade, comunicação e compreensão do usuário).
- Confiabilidade: Capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e precisa.
- Prestação de contas: segurança, conhecimento e cuidado dos empregados e sua capacidade de inspirar confiança e segurança (grupos das dimensões acima de profissionalismo, cortesia, credibilidade e segurança).
- Capacidade de resposta: vontade de ajudar os clientes e proporcionar-lhes um serviço rápido.
- Tangibilidade: aparência de materiais de comunicação locais físicos, equipamentos, pessoal e.

Para avaliar a qualidade percebida surgem estas dimensões gerais, que definem essa percepção é devido à diferença entre as expectativas do consumidor e percebida.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (2017) ou de vácuo folga definida como uma série de discrepâncias ou deficiências relativas as percepções de qualidade de serviço executivos e as tarefas associadas com o serviço prestado aos consumidores. Essas deficiências são os fatores que afetam a incapacidade de oferecer um serviço que é percebido pelos clientes como de alta qualidade.

**Método**

O estudo foi realizado na região de Laguna, localizado na área Bolson Mapimí e lagoas de Mayrán- Viesca. Ele consiste em 6 municípios do estado de Coahuila e Durango Estado 14. Dentro dele é a nona mais populosa área metropolitana no México, considerado um dos centros urbanos mais jovem e mais rápido crescimento no México (INEGI, 2017).

A pesquisa é descritiva. O estudo compreende: três dimensões conformidade, o desempenho, a fiabilidade. 3 dimensões foram divididos em três áreas de domínio (transporte, escritórios

governamentais, instituições financeiras). instrumentos chamados "qualidade de serviços de logística na região de Laguna", validados com Cronbach Alpha com uma pontuação de  $[a = 0.897276]$  foram desenvolvidos. A determinação da amostra foi de 104 urnas para 20 itens (Cervantes, 2005), com o tamanho da amostra em relação ao número de itens: regra entre artigo 5 e 20 inquéritos. O tamanho da amostra foi de entre 100 e 400 inquéritos.

Os dados utilizados foram: exportadores e importadores da região de Laguna resolvido no diretório PROSEC, o Ministério da Economia. o instrumento aplicado para o programa de estatística foi capturada, e estatísticas e análise de resultados são produzidas.

## **Resultados**

### Paradigma qualitativo

De acordo com o objetivo da pesquisa 3D (conformidade, desempenho, confiabilidade) foram selecionados, que foram divididos em seguinte domínio 3 áreas:

Transporte: o transporte eficiente e compressão de suas regras de funcionamento é um potencial para melhorar a competitividade das empresas.

Escritórios do governo: é importante que tanto a exportação e importação de saber o acúmulo de exigências regulatórias envolve a criação de um comércio, que vão desde item tarifário com os regulamentos fitossanitários deve obedecer. Para cada tipo de procedimento existe algum responsável para ver que este é cumprida exemplo, para que a qualidade do serviço que prestam é fundamental para a conclusão bem sucedida de uma operação de comércio internacional.

As instituições financeiras que oferecem serviços que vão desde a emissão de uma carta de crédito, factoring e crédito para capital, um apoio fundamental para o comércio internacional de trabalho. Também é importante destacar o papel dos bancos de desenvolvimento, cuja função principal é fornecer serviços financeiros para os sectores prioritários para o desenvolvimento económico do país, por esta investigação inclui-lo na avaliação dos serviços.

## Quantitativo

As respostas ao "Qualidade de serviços de logística na Região Laguna" questionário foram capturados e posteriormente analisadas por evidência estatística de software de computador que permitiu a captura e vire entregar informação estatística relevante.

De acordo com estes dados:

- 35% das empresas pesquisadas realizada exportações e importações, exportações apenas 36% e 29% de matéria.
- 98% dos entrevistados estão familiarizados com a logística prazo e ainda lida dentro de suas organizações.
- 54% realizam operações de comércio exterior com uma frequência semanal e os restantes 46% em uma base mensal.

A pergunta específica aos empresários para se identificar os tipos de problemas que lhes causou a qualidade dos serviços de logística, apenas 1% disse que não, enquanto os restantes 99% em si é claro sobre as áreas que impactam deles são a falta de confiabilidade e desempenho de seus prestadores de serviços. A Figura 1 mostra a prevalência de transporte e distribuição de produtos, seguindo-se a dificuldade de gerir armazenar níveis adequados de incerteza devido ao transporte e receber vezes da matéria-prima.

Além disso, 5% de respondentes usar transporte multimodal, terra sendo o mais predominante (Figura 2).

A Figura 3 mostra que a área de oportunidade para melhorar a qualidade dos serviços relataram uma média global de 57%, e de transporte de ar e serviços financeiros que obteve a classificação mais baixa. Apenas o serviço financeiro, serviços de transporte terrestre agências alfandegárias alcançado uma classificação de excelência, embora uma porcentagem muito pequena (1%).

Além disso, 86% dos inquiridos consideram rotas adequadas de caminhos de ferro, enquanto 14% dizem que precisam melhorar, e 37% dos exportadores e importadores considera que o preço que pagam para o transporte é elevado, tendo em conta o eles estão recebendo consideração.

Dois em cada dez empresas responderam que os custos de exportação são geralmente elevados, e dois em cada dez empresários qualificar como taxas de juros muito alta; Além disso, 56% das reivindicações empresas pesquisadas não saber fontes de financiamento para exportação e / ou importação de dados é confirmado com o item 14 (Você conhece os serviços que Bancomext oferece, Pro México?), Que mostrou que 4 10 não sabe o leque de serviços oferecidos por estas instituições.

A instância que recebeu a pior classificação na pontualidade dos serviços prestados por escritórios do governo foram de 30% (Figura 4). E o melhor qualificado foram as estâncias aduaneiras, com a observação que deve expandir seu serviço 24 horas no desembaraço de mercadorias.

Além disso, 8 em cada 10 empresas têm acordos ou ligações de fronteira.

## **Conclusão**

As razões pelas quais uma empresa decide iniciar o processo de exportação e importação são variados: diversificação de mercados, ganhar experiência e alianças estratégicas, buscando vendas em volumes maiores, tornando as economias de escala, melhorar a competitividade, intercâmbio tecnológico, reduzir o risco mercado único, buscando retornos mais elevados, entre outros (ProColombia, 2017).

Os principais atores neste processo são os prestadores de serviços de logística, porque eles devem levar a bom termo uma operação de comércio internacional.

A qualidade de prestadores de serviços de logística é adicionado à qualidade do serviço prestado pela empresa aos seus clientes. De acordo com dados obtidos por esta investigação, prestadores de serviços que servem a área de Laguna Região denunciar uma chance de 57% para melhorar seu desempenho.

Gestão adequada dos fluxos de bens e serviços é de suma importância, não só para reduzir os custos associados com os processos de aquisição, produção e distribuição, mas também para fornecer uma resposta rápida às necessidades dos clientes.

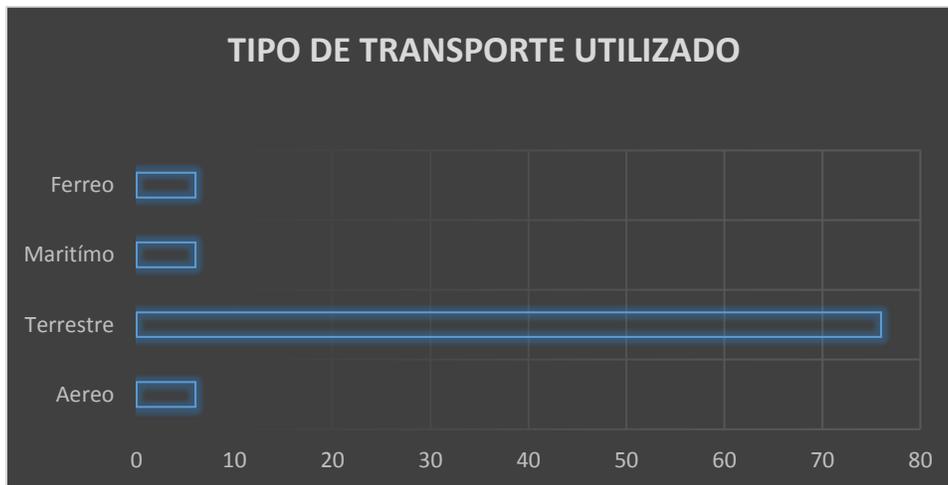
Gráficas

Gráfica 1. Problemas con los servicios logísticos.



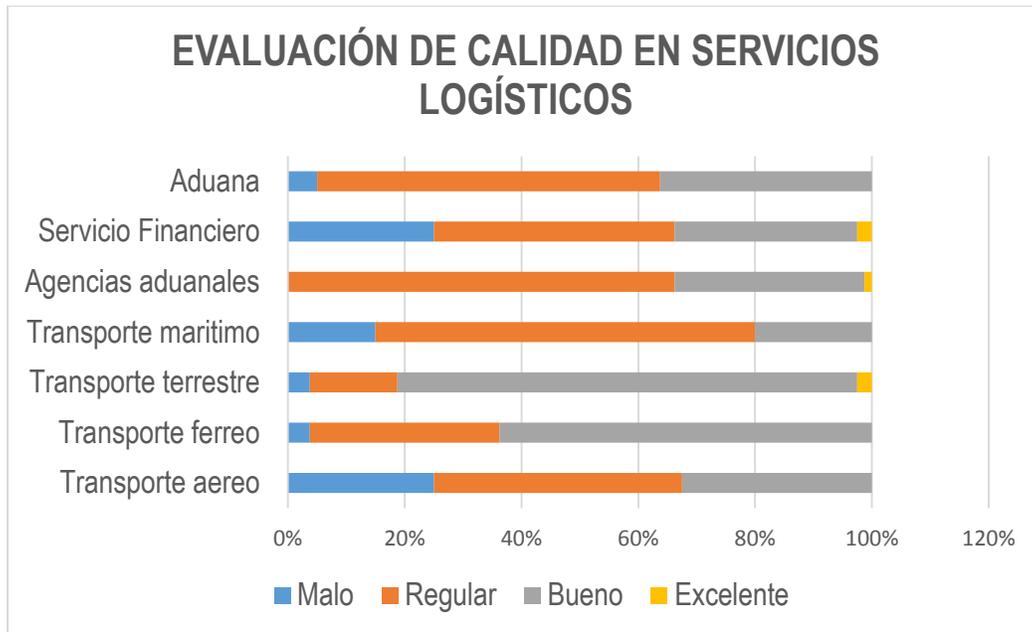
Fuente: elaboración propia.

Gráfica 2. Tipo de transporte más utilizado en exportaciones e importaciones.



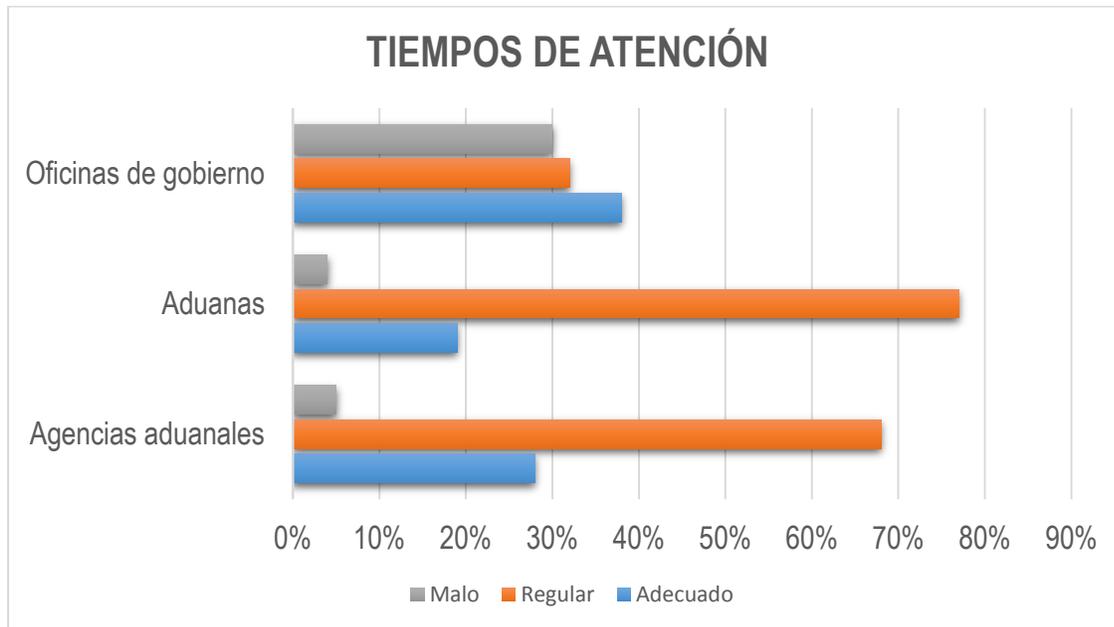
Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 3.** Evaluación de la calidad en el servicio logístico.



Fuente: elaboración propia.

**Gráfica 4.** Tiempos de atención en el servicio logístico.



Fuente: elaboración propia.

## Bibliografía

- A. Parasuraman, V. A. (20 de eNERO de 2017). *American Marketing Association*. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Aduanas, I. (. (2010). <http://www.comercioyaduanas.com.mx/exportar>. Obtenido de exportar: <http://www.comercioyaduanas.com.mx/exportar>
- Banco de México. (12 de enero de 2017). *Banxico educa*. Obtenido de Banxico educa: <http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html>
- Cía Editora de la Laguna S.A. de C.V. (06 de enero de 2017). *El Siglo de Torreón*. Obtenido de El Siglo de Torreón: <https://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/263980.exporta-30-de-las-empresas-laguneras.html>
- Cervantes, V.H. (2005). Interpretaciones del coeficiente alpha de Cronbach. *Avances en Medición*, 3, 9-28.
- Concepto de definicion.es. (2014). *conceptodedefinicion.es*. Recuperado el 3 de octubre de 2016, de definicion de servicio: <http://conceptodefinicion.de/servicio/>
- Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana. (12 de ENERO de 2017). *CAAAREM*. Obtenido de CAAAREM: [http://www.caaarem.mx/web\\_caaarem/Resena.html](http://www.caaarem.mx/web_caaarem/Resena.html)
- Delgado, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México, D.F.: Mc.Graw Hill.
- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS. (7 de Octubre de 2015). *GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS*. Recuperado el 3 de Octubre de 2016, de GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS.: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y estión de servicio: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- IDE-CESEM. (30 de ENERO de 2017). *IDE-CESEM, Instituto de Directivos de Empresa, BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de IDE-CESEM, Instituto de Directivos de Empresa,

BUSINESS SCHOOL: <http://www.formacionparaprofesionales.es/servicio-cliente-perspectiva-logistica/>

INEGI. (6 de Enero de 2017). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/geoestadistica/>

INEGI. (6 de enero de 2017). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de BOLETÍN DE PRENSA NÚM. 293/16 : [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/balcom\\_o/balcom\\_o2016\\_07.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/balcom_o/balcom_o2016_07.pdf)

Jhon Fredy Rave, J. C. (12 de enero de 2017). *Academia Educativa*. Obtenido de [http://www.academia.edu/5364298/el\\_sena\\_BANCOS\\_DE\\_PRIMER\\_Y\\_SEGUNDO\\_PISO](http://www.academia.edu/5364298/el_sena_BANCOS_DE_PRIMER_Y_SEGUNDO_PISO)

Julio Alvarez Botello, E. M. (12 de 01 de 2017). *Enciclopedia Virtual "Eumed.net"*. Obtenido de Enciclopedia Virtual "Eumed.net": <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>

Kotler, P. (2007). *Marketing en el Sector Público*. México, DF: Prentice-Hall.

Laura Fisher, A. N. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México, D.F: Mc Graw-Hill Internacional S.A.de C.V.

Mercado Hernández, s. (2012). *Comercio Internacional I*. México, D.F: Editorial Limusa, S.A de C.V.

Milenio. (20 de Septiembre de 2014). *Milenio.Com*. Obtenido de Laguna: [http://www.milenio.com/region/AgriculturaProtegida-MercadoExtranjero-ComarcaLagunera\\_0\\_376162514.html](http://www.milenio.com/region/AgriculturaProtegida-MercadoExtranjero-ComarcaLagunera_0_376162514.html)

Paul R Murphy Jr, A. M. (2015). *LOGISTICA CONTEMPORANEA*. México, D.F: Person.

Principios de Gestion de Calidad. (2014). *Sistemas de Gestion, Calidad, Medio Ambiente y PRL*. Recuperado el 3 de Octubre de 2016, de Principios de Gestion de Calidad: <http://abc-calidad.blogspot.mx/2011/05/calidad-de-los-servicios.html>

PROCOLOMBIA. (25 de 1 de 2017). *PROCOLOMBIA*. Obtenido de PROCOLOMBIA:  
<http://www.procolombia.co/node/162>

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (05 de Enero de 2017). *SAT Servicio de Administración Tributaria*. Obtenido de  
[http://www.sat.gob.mx/aduanas/importando\\_exportando/regimenes/Paginas/requisitos\\_para\\_importar.aspx](http://www.sat.gob.mx/aduanas/importando_exportando/regimenes/Paginas/requisitos_para_importar.aspx)