

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

Juan Diego Hinojosa Escajeda

Instituto Tecnológico de la Laguna, México

jd_hinojosa1@yahoo.com.mx

María Guadalupe Sandoval Chávez

Instituto Tecnológico de la Laguna, México

sandoval_li@yahoo.com.mx

Número 11. Enero - Junio 2017

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 redução e satisfação do cliente em uma organização Dependendo de 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.