

## CAPÍTULO 1

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema

Actualmente las empresas, con el papel que juega la globalización como un proceso de apertura hacia nuevos mercados y de expansión para mejorar las condiciones de competencia en las economías mundiales, buscan la mejor forma de realizar operaciones internacionales eficientes y de calidad.

Dentro de los diferentes sectores industriales, existen compañías encargadas de llevar a cabo todo el proceso de la cadena logística jugando el rol de intermediarios entre el exportador y el importador.

Existen diferentes maneras de transportar las mercancías: vía terrestre, aérea o marítima. El transporte marítimo juega un papel fundamental dentro de esta industria siendo utilizado en más de las tres cuartas partes del comercio mundial debido a su facilidad para trasladar mayores volúmenes de mercancía a mayores distancias. Sin embargo, existen factores que aun limitan el desarrollo y mejoramiento de esta industria, entre los cuales el retraso en el envío de mercancías es uno de los que presenta mayores dificultades. Por consecuencia este tipo de empresas enfrentan problemas internos que se ven reflejados en la reacción de los clientes.

Al no poder controlar estas variables las empresas comienzan a visualizar de qué manera podrían solucionar estos problemas y mejorar su productividad. Al encontrar una posible forma de limitar las consecuencias, estas organizaciones buscan poder entregar servicios de mayor calidad, por ejemplo la salida y llegada de la mercancía en las fechas indicadas, lo cual para los clientes es fundamental debido a la dinámica de la globalización actual que exige un control preciso de los tiempos.

Es por esto que surge la necesidad de realizar una mayor inversión por parte de las empresas de logística en sus diferentes áreas internas que les permita estar al día con los cambios y necesidades de los clientes y a su vez les brinde una ventaja competitiva dentro del mercado. Una de estas ventajas es el mantener un control de calidad en las organizaciones, lo cual será el objetivo principal dentro del trabajo presente. El control se tiene que realizar en base a la estandarización de las principales características para la medición de los servicios. En base a esto surge la siguiente pregunta de investigación:

### **¿Cuales son los principales criterios de medición de la calidad en el servicio y las principales etapas para establecer un control de calidad adecuado en una empresa de servicios logísticos?**

El presente trabajo buscara brindar una respuesta a estas preguntas, por lo que en primer lugar se buscara la manera de analizar los conceptos de calidad, servicio y control de la calidad. Lo cual servirá en un inicio para establecer cuales son los criterios de medición de la calidad y posteriormente para buscar su correcta aplicación, utilizando como base un caso de estudio real en la empresa “SDV Logistique Internationale”. Así mismo se obtendrán las etapas resultantes de este trabajo para poder establecer un control calidad interno que pueda mejorar la eficiencia en los servicios para brindar un mayor grado de confiabilidad y satisfacción para el cliente.

#### **1.2 Objetivo General**

Identificar cuales son los principales criterios para la medición de la calidad así como las principales etapas para establecer un control de calidad en una empresa de servicios logísticos a nivel internacional.

#### **1.3 Objetivos Específicos**

- Identificar las características y dimensiones de la calidad en el servicio.
- Observar cuales son los criterios de medición de la calidad mas adecuados para una empresa de servicios logísticos.
- En base a la identificación de las características que debe incluir un control de calidad en las empresas de servicios, establecer las etapas principales para implementarlo dentro de una organización.
- Relacionar los criterios para medir la calidad, los procesos y las etapas principales para establecer un control de calidad en un empresa de servicios logísticos con el caso de estudio enfocado a la empresa “SDV Logistique Internationale” en el departamento de COA (Costa Oeste de África)
- Sugerir, en base al análisis de la información obtenida, ciertos puntos de mejora posibles para las empresas de servicios logísticos.

#### **1.4 Justificación**

La problemática, como se menciona anteriormente, se basa en la falta de un control de calidad interno por parte de las empresas de servicios que garantice una mejora en la satisfacción del cliente. El siguiente estudio busca brindar los puntos clave para la mejora de la calidad en los servicios, específicamente en la prestación de servicios de logística internacional. Para poder conocer cual es la mejor manera de controlar la calidad, es necesario realizar un estudio de los conceptos, teorías y estándares de medición de la calidad, y así poder establecer una serie de etapas que serán aplicadas dentro de un caso de estudio real y que sirvan como sugerencia para las empresas. Esto servirá para mejorar en los síntomas que han sido observados y de esta manera evitar que las consecuencias sean traducidas en bajo rendimiento de las empresas y a la larga en una mala imagen para los clientes. Así mismo, es importante recordar el cambio de las empresas actuales, que se han abierto a los mercados internacionales, un factor que implica una mayor competitividad y por lo tanto la búsqueda de la máxima calidad en los servicios.

### 1.5 Alcances

- El estudio se basara en un análisis del servicio COA (Costa Oeste de África) de la empresa SVD LI Nantes, en un lapso de tiempo establecido.
- La finalidad de este estudio es determinar los criterios de medición de la calidad y las mejores etapas para implementar un control de calidad óptimo para la empresa SDV LI.

### 1.6 Organización del Estudio

En primera instancia se definirá la problemática y se establecerán los objetivos que busca el estudio presente, así como el alcance de la investigación. El segundo capítulo se basara en la recolección de los conceptos relevantes con respecto al control de calidad en los servicios así como sus diferentes aplicaciones, contando así con una base que servirá posteriormente para establecer las herramientas necesarias para sugerir los puntos a mejorar en una empresa de servicios. Este capítulo será dividido en 2 partes, en la primera se hablara acerca de la calidad, sus diferentes teorías y sus diferentes formas de controlarla. La segunda parte se basara en el servicio y el control de calidad en este tipo de industria. En base a esta información se obtendrán los criterios para medir la calidad y del proceso sugerido para establecer un control de calidad en las empresas de servicios. El tercer capítulo describirá la metodología utilizada para la realización de este estudio.

En el cuarto capítulo se describirá a la empresa SDV LI Nantes como base del estudio de caso, donde se mencionan los puntos más importantes de la empresa, como su actividad principal y actividades de los servicios que la integran. Posteriormente se estudiarán los síntomas que indican la falta de calidad dentro de las empresas servicios, así como las causas y consecuencias de una deficiencia de la calidad dentro de las organizaciones.

En base a la información recolectada y el análisis de esta, se obtendrán los criterios para medir la calidad en el caso específico de la empresa SDV y de las etapas para establecer un control de calidad en una empresa de servicios logísticos, los cuales se presentarán en este apartado para poder obtener las conclusiones finales. El quinto y último capítulo dará las conclusiones y recomendaciones del estudio presente.