

# VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



**INFORME 2018**  
**10ª EDICIÓN**  
JULIO de 2019



## INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

ANFAC presenta su informe de valoración del transporte por carretera de vehículos terminados, tanto de importación como de exportación.

Se trata de un estudio sectorial que recoge la valoración del transporte por carretera de vehículos terminados en formato descriptivo, sobre la base de los cuestionarios cumplimentados por las empresas asociadas de ANFAC.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 14 de las empresas asociadas a ANFAC. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 11 de las fábricas situadas en territorio español y para abastecer el mercado nacional de importación de las marcas participantes en el estudio.

Como en años anteriores, en esta valoración se han incluido sólo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC o a dos empresas, pero con más de 10.000 vehículos transportados, garantizando que existe una experimentada relación contractual con los transportistas evaluados y una masa crítica suficiente para poder realizar una valoración.

No se valoran en este informe los transportes JiT y *shuttle*, al tratarse de servicios de muy corto recorrido y muy específicos para cada fabricante.

Las preguntas realizadas en los cuestionarios son literalmente las recogidas en los correspondientes epígrafes del informe. La estructura de los cuestionarios está diseñada para abordar cinco aspectos básicos sobre el transporte de vehículos por carretera, sobre los cuales se solicita a las empresas participantes su apreciación:

- Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor
- Valoración de la recogida de la mercancía
- Valoración del transporte de la mercancía
- Valoración de la carga, descarga y entrega de la mercancía
- Valoración de otros aspectos de interés (medio ambiente, formación, estado de la flota, etc.).

Para la obtención de las puntuaciones globales se ponderan las puntuaciones individuales de cada una de las empresas de transporte que han sido valoradas en el informe conforme al volumen de vehículos transportado por cada una de ellas.

### **Listado de empresas participantes y valoradas:**

El listado de empresas que han participado en el informe es el siguiente:

- BMW
- FIAT
- FORD
- HYUNDAI
- KIA
- MAZDA
- MERCEDES - BENZ
- MITSUBISHI
- NISSAN
- PSA
- RENAULT
- SEAT
- TOYOTA
- VAESA

Las empresas valoradas en orden alfabético<sup>1</sup> han sido:

➤ Transporte de vehículos nacional:

- BERGE
- CAT - SINTAX
- GEFCO
- METRATIT
- SETRAM
- TRADISA

➤ Transporte de vehículos internacional:

- CAT – SINTAX
- GEFCO
- HELICAR
- TOQUERO
- TRADISA

---

<sup>1</sup> No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

## DATOS GENERALES

### Volúmenes transportados:

A lo largo de 2018 se transportaron por carretera un total de 2.090.000 vehículos nuevos, lo que supone un descenso del tráfico del -3,9% con respecto a 2017.

La caída que ha experimentado el transporte por carretera se debe a un fuerte descenso del tráfico internacional, tanto de importación como de exportación. Este tipo de tráfico ha caído un -18,4% al transportarse un total de 622.000 vehículos. Este es el segundo año consecutivo con una caída superior al -15%.

Estos dos años de fuertes caídas evidencian las dificultades que encuentran los fabricantes para mover sus vehículos por Europa usando la carretera. Las diferentes normativas de circulación y seguridad vial dificultan el transporte internacional de vehículos. Además, debido a la especificidad de la carga, la probabilidad de incurrir en retornos en vacío que incrementen los costes logísticos hace que los fabricantes opten por otras modalidades para los transportes internacionales.

Así, desde ANFAC, junto con ACEA, se está trabajando para promover que Europa cuente con dimensiones máximas comunes de los vehículos para el transporte por carretera, entre ellos la posibilidad de que los euromodulares puedan pasar las fronteras de los países europeos.

Por su parte en el transporte nacional de vehículos por carretera se movieron más de 1.468.000 vehículos, lo que supuso un crecimiento del 4,0% frente a 2017. Este crecimiento se debe fundamentalmente al buen momento que atravesaron durante 2018 las matriculaciones de turismos nuevos en nuestro país que cerraron el año con 7,0% de aumento. Además, el transporte por carretera tiene una gran relevancia para hacer el transporte capilar.

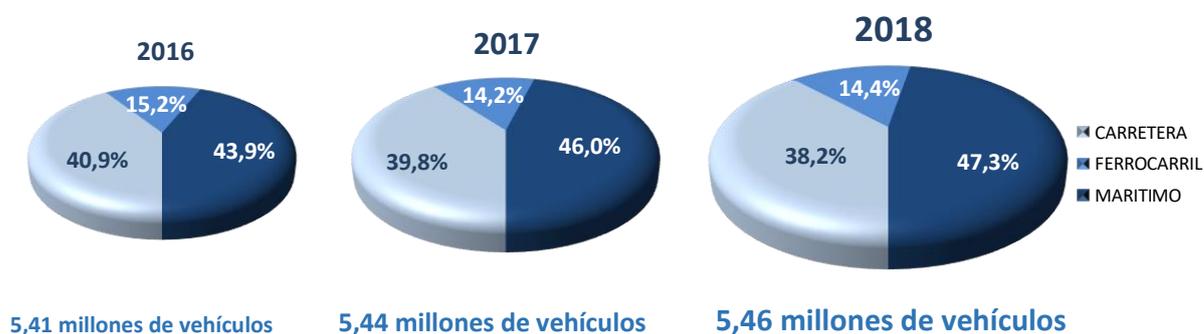
En total se han utilizado más de 208.000 y 78.000 camiones para distribución nacional e internacional, respectivamente. Si miramos el cómputo total, en 2018 se aprecia por un lado el incremento del número de camiones para los tráficos nacionales, de un 18,4% y una caída en el caso del transporte internacional del -14,7%.

➤ Transporte nacional:	1.468.000 vehículos	208.000 camiones/año
➤ Transporte internacional:	622.000 vehículos	78.000 camiones/año
➤ <b>Total:</b>	<b>2.090.000 vehículos</b>	<b>287.000 camiones/año</b>

En el año 2018 se ha transportado un total de 5.466.000 vehículos, lo que supone un 0,4% más que el año anterior. Esto incluye los tráficos internos para abastecer a la red nacional de concesionarios, los portes hasta los diferentes puertos españoles para dar salida por mar a los vehículos producidos en las fábricas españolas y los tráficos ferroviarios y de carretera para exportar vehículos hacia Europa o su distribución interior.

Este ligero crecimiento, al igual que en 2017, viene explicado por los diferentes comportamientos que han experimentado por una parte el mercado nacional de vehículos que creció un 7,0% y por otra las exportaciones de vehículos que cayeron un -0,6% debido a los problemas que atravesaron algunos de los principales destinos de las exportaciones de vehículos españolas.

En 2018 el transporte por carretera ha alcanzado una cuota sobre el total de vehículos transportados del 38,25% de los vehículos. En esta ocasión ha perdido 1,6 puntos de cuota, que los han ganado por una parte el transporte marítimo, que ha ganado 1,3 puntos hasta copar el 47,3% del total, y del ferroviario que gana 0,2 puntos hasta los 14,4%.



## RESULTADOS GLOBALES

### TRANSPORTE NACIONAL:

Los operadores logísticos analizados en 2018 reducen una décima la valoración global hasta situarla en el 3,7 sobre 5. Han disminuido las valoraciones en 3 de los 5 bloques analizados: la relación cliente – proveedor, el relacionado con los indicadores del transporte, y el de otros aspectos, mientras que mejoran la valoración en la recogida de la mercancía y la mantienen sin variación la valoración relacionada con el proceso de entrega.

Las marcas participantes destacan los siguientes aspectos como aquellos con una evolución más positiva:

- ✓ De manera general se aprecia una mejora en los servicios de recogida, destacando especialmente tanto la puntualidad como los procesos de inspección que garantizan, por un lado, que la documentación es correcta y por otra parte la integridad de la mercancía.
- ✓ En la relación cliente proveedor se percibe una mejora en el asesoramiento y la respuesta comercial que facilita la toma de decisiones de las marcas de vehículos.
- ✓ Se aprecia además un incremento de la capacidad y disponibilidad de servicios de transporte, de tal manera que se ajustan mejor a las necesidades habituales de las marcas.
- ✓ Durante la entrega mejoran los controles de calidad en la carga, descarga y traslado, así como las acciones preventivas para evitar posibles daños en los vehículos. Además, se destaca un mayor compromiso a la hora de compensar por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato.

De forma general se destaca la mejora en el índice que valora el nivel de daños sobre los vehículos, factor de gran importancia para los fabricantes de vehículos.

Por otra parte, como principales aspectos con capacidad de mejora las marcas destacan los siguientes:

- **Relación cliente-proveedor:** aunque ha mejorado en algunos aspectos como los ya indicados la relación cliente – proveedor es un año más el indicador con mayor margen de mejora, destacando los fabricantes la necesidad de continuar trabajando para poder conocer en todo momento la ubicación exacta de los vehículos durante el transporte.
- **Capacidad de adaptación a aumentos de demanda:** debido a la fuerte estacionalidad del sector de automoción los fabricantes necesitan contar con capacidad suficiente para los picos de demanda, de tal manera que, al igual que ya se está consiguiendo en los tráficos regulares, se puedan transportar mayores volúmenes con igual agilidad.
- **Estado y mantenimiento de las flotas:** aunque en el caso de algunos proveedores se aprecia una mejora en este aspecto, se continúa destacando la necesidad de contar con flotas de portavehículos más modernas para garantizar una minimización de los daños, retrasos por averías o garantizar la máxima capacidad.

## TRANSPORTE INTERNACIONAL:

En el **transporte internacional** el índice global mejora su valoración hasta los 4,1 puntos sobre 5, siendo así considerado por los fabricantes como satisfactorio y distanciándose aún más del transporte nacional de vehículos por carretera.

Como aspectos destacados se señalan los siguientes:

- **El servicio de recogida de la carga:** es un año más el aspecto mejor valorado por las marcas, apreciándose una gran mejora del índice de valoración de daños sobre los vehículos que con un 4,9 roza la máxima puntuación.
- **En el proceso de entrega de la carga** se aprecia una notable mejora, hasta un 4,2, gracias al incremento de las acciones preventivas para eliminar los daños sobre los vehículos en los procesos de manipulación.
- **Durante el transporte** la disponibilidad de una red más extensa de agencias en el exterior aporta a los fabricantes seguridad en los envíos gracias a la capacidad de estas de solucionar posibles incidencias que pudieran producirse.

Con carácter general se destaca una mejora en la formación del personal que se traduce en un menor número de incidencias sobre los vehículos. Además, la mayor formación del personal se traduce en una mejor capacidad de reacción ante posibles percances en la mercancía.

Entre los aspectos de mejora por su relevancia, se encuentran los siguientes:

- **Relación Cliente - Proveedor:** aunque muestra una mejora con respecto a la valoración de 2017, pues pasa de 3,6 a 3,8 sobre 5, este continúa siendo el aspecto con mayor margen de mejora. Sobre todo, en cuestiones como la puesta a disposición de los fabricantes de información sobre las incidencias en ruta y su impacto en la hora de llegada o la capacidad de resolución de quejas y la prevención ante la repetición de problemas.
- **Capacidad de adaptación ante aumentos de demanda:** al igual que sucede en el transporte nacional se pone de manifiesto la necesidad de ser capaces de hacer frente a los incrementos de demanda en periodos concretos. La posible falta de transporte se traduce en retrasos en la entrega al cliente final, afectando negativamente a la imagen de las marcas.

## Síntesis de valoraciones

A continuación, se muestran las tablas-resumen con los resultados obtenidos por áreas, detallándose posteriormente cada uno de los aspectos analizados. La valoración media está ponderada por el volumen transportado por cada una de las empresas transportistas.

### TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS<sup>2</sup>

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,3	2,7	3,4	3,8	3,3	3,2	3,4 ↓
RECOGIDA	3,4	3,5	4,0	4,3	3,8	3,6	3,9 ↑
TRANSPORTE	3,6	3,0	3,8	4,2	3,9	3,2	3,8 ↓
ENTREGA	3,4	3,3	4,1	3,9	3,6	3,3	3,8 =
OTROS	3,5	3,8	3,9	3,9	3,5	3,4	3,7 ↓
PROMEDIO	3,5	3,3	3,8	4,0	3,6	3,4	3,7 ↓

### TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS<sup>2</sup>

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,7	4,0	3,6	3,6	3,4	3,8 ↑
RECOGIDA	4,5	4,3	3,7	3,7	3,0	4,3 ↑
TRANSPORTE	3,7	4,0	3,6	4,0	3,5	3,9 =
ENTREGA	4,7	4,0	3,7	3,5	3,3	4,2 ↑
OTROS	4,2	4,1	3,7	3,9	3,6	4,1 ↑
PROMEDIO	4,2	4,1	3,7	3,7	3,3	4,1 ↑

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

≤1	Muy Insatisfactorio
1> - ≤2	Insatisfactorio
2> - ≤3	Mejorable
3> - ≤4	Suficiente
4> - ≤5	Satisfactorio

↑ ↓ = Variación sobre la valoración del Informe 2017

<sup>2</sup> No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

## 1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

### 1.1 . Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	3,7	3,2	4,3	4,0	3,0	3,3	3,8 ↑
Agilidad de respuesta comercial	3,7	3,2	4,1	4,0	4,0	3,3	3,9 ↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,3	1,6	3,0	4,0	3,3	3,1	3,3 ↓
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	2,9	2,4	3,0	3,8	2,9	3,3	3,2 =
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	2,8	2,4	3,4	3,0	3,7	3,1	3,1 ↓
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,4	3,2	3,0	4,0	2,9	3,1	3,4 ↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,4	3,2	3,1	3,8	3,4	3,1	3,4 ↓
<b>Valoración General de la relación Cliente - Proveedor</b>	<b>3,3</b>	<b>2,7</b>	<b>3,4</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4 ↓</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 1.2. Valoración de la recogida de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción: Valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	3,3	2,6	3,9	4,0	3,6	3,2	3,7 ↑
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	3,9	3,9	4,1	4,1	3,9	4,0	4,0 ↑
Valoración daños sobre vehículos (En base a las auditorías de las marcas % de daños y volumen transportado)	3,1	3,9	4,1	4,7	3,8	4,0	3,9 ↑
<b>Valoración General de la recogida de la mercancía</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9 ↑</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 1.3. Valoración del transporte de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,6	3,2	3,3	4,0	3,7	3,2	3,6 ↓
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados (por sinergias entre tráficos complementarios)	3,4	3,2	3,9	4,7	3,1	3,1	3,8 ↓
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,5	2,4	3,8	4,7	4,0	3,1	3,9 ↑
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente (ejecución de rutas adicionales, provisión de tipo de vehículo requerido según disposición, consolidaciones LTL ad-hoc...)	3,5	2,4	3,3	3,8	3,5	3,2	3,5 ↓
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,6	2,4	3,8	4,0	4,0	2,7	3,7 =
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	3,9	4,7	4,4	4,0	4,8	4,1	4,2 =
<b>Valoración Global del transporte de la mercancía</b>	<b>3,6</b>	<b>3,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,2</b>	<b>3,8 ↓</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 1.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	3,5	3,2	3,6	3,8	3,8	3,1	3,6 ↓
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	3,2	2,4	4,3	4,0	3,1	2,8	3,7 ↑
Control de calidad en proceso de carga y descarga y traslados: Control de acondicionamiento, sujección y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	3,7	3,2	4,4	4,0	3,5	4,0	4,0 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	3,3	4,6	4,1	3,8	4,0	4,0	3,8 ↑
<b>Valoración Global de la entrega de la mercancía</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8 =</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 1.5 Valoración de otros aspectos de interés

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	3,5	4,7	4,2	3,8	3,9	3,2	3,8 ↑
Formación del personal	3,5	3,9	3,8	4,0	3,0	3,3	3,6 =
Estado y mantenimiento de la flota	3,2	3,9	3,8	4,0	3,1	3,3	3,6 ↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	2,8	3,9	3,7	3,0	3,8	4,0	3,3 ↓
Imagen de la empresa	3,8	3,9	3,9	4,0	3,1	3,5	3,8 =
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,0	3,9	3,9	5,0	3,7	3,9	4,2 ↓
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,1	3,9	4,4	4,1	3,8	3,5	4,1 ↑
Cumplimiento del KPI del cliente	3,3	2,1	3,8	3,7	3,4	2,5	3,5 =
Valoración global de la empresa	3,5	3,2	3,8	4,0	3,7	3,1	3,7 =
<b>Valoración media de otros aspectos</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,7 ↓</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

## 2. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

### 2.1 Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,8	4,0	3,2	4,0	3,4	4,2 ↑
Agilidad de respuesta comercial	4,9	4,0	3,0	4,0	3,4	4,2 ↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,1	4,0	4,0	4,0	4,0	3,7 ↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,1	4,0	3,2	3,0	3,2	3,6 ↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	4,0	4,0	4,0	3,0	3,2	3,9 ↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,1	4,0	4,0	3,0	3,2	3,6 ↑
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,2	4,0	4,0	4,0	3,4	3,7 ↑
<b>Valoración Global de la relación Cliente – Proveedor</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>3,8 ↑</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 2.2 Valoración de la recogida de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
Puntualidad / Tiempo de reacción: Valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	3,9 =
Inspección de la mercancía realizada por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,8	4,0	3,2	4,0	3,0	4,2 =
Valoración daños sobre vehículos (En base a las auditorías de las marcas % de daños y volumen transportado)	4,9	5,0	4,0	3,0	3,0	4,9 ↑
<b>Valoración General de la recogida de la mercancía</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,0</b>	<b>4,3 ↑</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 2.3 Valoración del transporte de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,1	4,0	3,0	4,0	3,6	3,6 ↓
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficó asignados	4,0	4,0	4,0	4,0	3,4	4,0 ↓
Disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior	4,0	5,0	n.d.	4,0	4,5	4,6 ↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,1	4,0	3,8	4,0	3,2	3,6 ↓
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	3,1	3,0	3,8	4,0	3,2	3,1 ↓
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,9	4,0	3,2	4,0	3,2	3,9 ↑
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,8	4,0	4,0	4,0	3,2	4,2 ↓
<b>Valoración Global del transporte de la mercancía</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>3,5</b>	<b>3,9 =</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

### 2.4 Valoración de la entrega de la mercancía

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	3,9	4,0	3,2	4,0	3,2	3,9 =
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	5,0	4,0	n.d.	3,0	3,0	4,3 ↑
Control de calidad en proceso de carga y descarga y traslados: Control de acondicionamiento, sujeción y manipulación, para evitar deterioros de la mercancía, durante las operaciones de carga, descarga y traslados	4,9	4,0	4,0	4,0	3,5	4,3 ↓
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,9	4,0	4,0	3,0	3,5	4,3 ↑
<b>Valoración Global de la entrega de la mercancía</b>	<b>4,7</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>4,2 ↑</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo

## 2.5 Valoración de otros aspectos de interés

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Media Ponderada
Valoración daños sobre vehículos	4,8	4,0	4,0	3,0	3,0	4,2 ↑
Formación del personal	3,9	4,0	3,0	4,0	3,5	4,0 ↑
Estado y mantenimiento de la flota	3,9	4,0	3,0	4,0	3,5	4,0 ↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,0	4,0	n.d.	4,0	3,5	4,0 ↓
Imagen de la empresa	4,0	4,0	n.d.	4,0	3,5	4,0 =
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,0	5,0	n.d.	4,0	4,0	4,6 =
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,3 ↑
Cumplimiento del KPI del cliente	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0 ↓
Valoración global de la empresa	4,0	4,0	4,0	4,0	3,2	3,9 ↑
<b>Valoración media de otros aspectos</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1 ↑</b>

n.d.: No se han recibido las respuestas suficientes para ser representativo