

VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA



INFORME 2019
11ª EDICIÓN
SEPTIEMBRE de 2020

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 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 logística 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
- VOLKSWAGEN NAVARRA

Las empresas valoradas en orden alfabético¹ han sido:

➤ Transporte de vehículos nacional:

- BERGE - GEFCO
- CAT - SINTAX
- METRATIR
- SETRAM
- TRADISA

➤ Transporte de vehículos internacional:

- ADAMPOL
- BERGE – GEFCO
- CAT - SINTAX
- HELICAR
- LOGIBERIA
- RODOCARGO
- TRADISA

¹ No hay relación en el orden alfabético y en el orden utilizado en las tablas detalle.

DATOS GENERALES

Volúmenes transportados:

Durante el año 2019 se transportaron por carretera un total de 2.257.000 vehículos, dicha cifra supone un incremento del 8,0% con respecto a 2018.

El incremento experimentado por el transporte por carretera se produce gracias al fuerte repunte del tráfico internacional de vehículos que, tras tres años de continuas caídas, crece un 27,2% al haberse transportado más de 791.000 vehículos. Todo ello, a pesar de que las dificultades que introducen las diferentes normativas de circulación y seguridad vial de unos países a otros. Además, la especificidad de la carga aumenta la probabilidad de incurrir en retornos en vacío incrementado los costes logísticos.

Por estos motivos, es necesario promover que los diferentes países de la Unión Europea cuenten con un marco legislativo común en materia de transporte por carretera, en el cual se establezcan dimensiones máximas iguales para los camiones porta-vehículos y de carga general, así como la posibilidad de utilización del megatruck en el paso de frontera con Portugal y Francia y tiempos e intervalos de descanso similares para los conductores sin importar el país en el que se encuentren.

En 2019 el transporte nacional ha conseguido mantener los volúmenes de actividad del año anterior con tan sólo un 0,2% de caída. Todo ello a pesar del impacto que tiene sobre este modo de transporte el retroceso del mercado nacional de vehículos que cayó un 4,8%. Sin embargo, gracias al repunte de las exportaciones de vehículos fabricados en España que superaron los 2,3 millones de vehículos y su traslado hasta los puertos para su exportación se ha conseguido compensar una peor evolución.

En definitiva, en el año 2019, se han utilizado más de 188.000 y 100.000 camiones para distribución nacional e internacional, respectivamente.

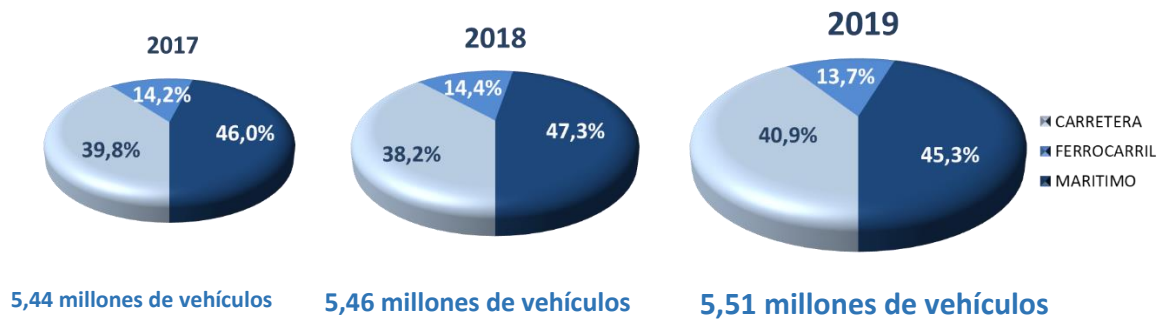
	2018	2019		
	Nº vehículos	Nº vehículos	Cto. 2019/18	Camiones/año
Transporte nacional	1.468.626	1.466.411	-0,2	188.903
Transporte internacional	622.078	791.351	27,2	103.783
Total	2.090.704	2.257.762	8,0	292.686

El volumen de vehículos transportados en España teniendo en cuenta los tres modos de transporte, esto es, carretera, ferrocarril y barco, aumentó en 2019 un 0,9%, hasta situarse en 5,51 millones. Este pequeño repunte ha sido impulsado por los tráficos internacionales por carretera y ferrocarril, siendo estos últimos los que durante 2019 han mostrado un mejor comportamiento y han permitido que el volumen total de vehículos transportados se incremente.

A diferencia de lo que venía sucediendo los dos últimos años, en los que el volumen de vehículos transportados se incrementaba gracias al buen ritmo del mercado y la necesidad de abastecimiento de la red nacional de concesionarios, en 2019 el crecimiento se debe a las exportaciones de vehículos producidos en España que han crecido un 0,2% y fundamentalmente a las exportaciones hacia los países miembros de la Unión Europea, que crecieron un 2,3%.

La representatividad de cada una de las diferentes modalidades de transporte ha experimentado ligeros cambios en el último año, de tal manera que, si bien el transporte marítimo continúa siendo la principal

modalidad de transporte con una cuota del 45,3%, ésta se ha visto reducida en 2 puntos porcentuales. El transporte por carretera es el único que muestra avance con un 40,9% de cuota, es decir 2,7 puntos porcentuales más que en 2018. El transporte ferroviario retrocede 0,7 puntos porcentuales hasta el 13,7%.



RESULTADOS GLOBALES

TRANSPORTE NACIONAL:

La valoración global obtenida por los operadores logísticos en 2019 mejora 2 décimas con respecto a 2018 hasta situarse en el 3,9 sobre 5. De esta manera recorta su distancia con la valoración obtenida por el transporte internacional. Todos los aspectos básicos que se analizan en el informe se han visto mejorados, al menos una décima, como es el caso de la recogida de los vehículos, el transporte y la entrega; y dos décimas en la relación cliente y proveedor y otros aspectos de interés.

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

- ✓ En la relación entre cliente y proveedor destaca la mayor implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de algunas de las empresas de logística valoradas, que permite a las marcas mejorar la gestión de sus pedidos.
- ✓ Se valora muy positivamente las inspecciones y controles de calidad llevados a cabo por los conductores, tanto en los procesos de recogida como en la entrega, tales como el acondicionamiento de los camiones, la sujeción de la carga y su manipulación de tal manera que se eviten daños en los vehículos.
- ✓ Es de destacar a su vez la mejoría percibida por parte de los fabricantes de vehículos en cuanto al estado y mantenimiento de las flotas de camiones.
- ✓ A la notable mejoría en cuanto a capacidad y disponibilidad de servicios de transporte de 2018 se añade este año de manera general un incremento del número y frecuencia de rutas que permite asegurar la ejecución correcta de los tráficos asignados.
- ✓ Además, en el compromiso hacia un transporte por carretera con menos emisiones, se destaca un notable incremento en la implementación de sistemas de gestión medioambiental.

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

- **Relación cliente - proveedor:** a pesar de la mejora percibida en la implantación de sistemas TIC para la gestión de pedidos, hay aspectos relacionados con estos servicios que siguen siendo los peor valorados por los fabricantes. Por ejemplo, se señalan los relacionados con la capacidad del transportista para identificar la situación de los vehículos, la agilidad de la empresa para proporcionar información de manera proactiva al cliente sobre incidencias o la necesidad de mejorar la prevención para evitar la repetición de problemas.
- **Daños sobre los vehículos:** Este indicador sólo reduce una décima su valoración, pero continúa siendo uno de los aspectos peor valorados por los fabricantes de vehículos. De hecho, es uno de los aspectos que los fabricantes consideran más relevantes teniendo en cuenta la vulnerabilidad de la carga y el coste añadido en caso de daños.
- **Identificación proactiva de mejoras y adaptación a la demanda:** debido a la gran estacionalidad que presenta el mercado de automóviles es vital contar con la máxima flexibilidad para la adaptación a la demanda, así como contar con sistemas que permitan identificar de forma proactiva los problemas para aportar soluciones de transporte eficientes a los fabricantes de vehículos.

TRANSPORTE INTERNACIONAL:

En el **transporte internacional** el índice global mantiene su valoración en 4,1 puntos sobre 5, siendo así considerado por los fabricantes como satisfactorio. En 2019 se ha mejorado las valoraciones en 4 de los 5 KPIs analizados.

Como aspectos mejor valorados se destacan los siguientes:

- **El servicio de recogida de la carga** es de nuevo el aspecto mejor valorado por las marcas, obteniendo una valoración de 4,4. Destacan con un 4,6 el trabajo realizado por los transportistas en sus labores de inspección para evitar problemas con la documentación de la mercancía, así como el reducido volumen de daños en los vehículos. En cualquier caso, debe destacarse que existen diferencias significativas entre empresas transportistas ya que esta valoración se ve fuertemente impulsada por tres de los siete operadores logísticos analizados.
- **En los epígrafes relativos a la actividad del transporte de la mercancía** la valoración es buena y se aproxima a 4,0, destacándose aspectos como la correcta manipulación de la documentación con un 4,7, así como el relativo al número de frecuencias y rutas para ejecutar los tráficós que alcanzan un valor de 4,2.
- **El proceso de entrega de la carga** continúa mejorando y obtiene una valoración de 4,3, impulsada por la buena valoración obtenida por el desarrollo de controles de calidad que mejoran la calidad del proceso de manipulación, carga-descarga y entrega del vehículo evitando el deterioro de los vehículos. En concreto, se alcanza un 4,8 de valoración.

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

- **Relación Cliente - Proveedor:** Este es el indicador con la peor valoración ya que se sitúa en 3,8 sobre 5, y uno de los dos que no consiguen mejora. Dentro del mismo se destacan dos aspectos con importante capacidad de mejora: la capacidad del transportista de identificar la situación exacta de la carga en todo momento y la capacidad de resolver las quejas de los fabricantes de vehículos y prevenir la repetición de los problemas.
- **Reacción ante imprevistos y adaptación a las fluctuaciones de la demanda:** Este aspecto coincide con el transporte nacional como uno de los aspectos fundamentales que hay que abordar y mejorar. La agilidad en la solución de imprevistos es, si cabe, más importante para el transporte internacional al tratarse de mayores distancias. La incapacidad de hacer frente a las necesidades del cliente redundaría en unos mayores costes para los fabricantes de vehículos e incluso en daños a la imagen de marca.

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 VEHÍCULOS²

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

TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS²

	Operador Logístico 1	Operador Logístico 2	Operador Logístico 3	Operador Logístico 4	Operador Logístico 5	Operador Logístico 6	Operador Logístico 7	Media Ponderada
CLIENTE – PROVEEDOR	3,9	4,5	2,9	3,7	3,3	4,1	3,6	3,8 =
RECOGIDA	3,9	4,6	3,5	3,1	4,4	4,6	3,1	4,4 ↑
TRANSPORTE	3,8	4,6	3,3	3,8	3,6	4,3	3,8	4,0 ↑
ENTREGA	3,5	4,9	3,7	4,0	4,4	4,2	3,7	4,3 ↑
OTROS	3,7	4,1	3,4	3,6	4,1	4,4	3,7	4,2 ↑
PROMEDIO	3,8	4,5	3,4	3,7	4,0	4,3	3,6	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 2018

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

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

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	Media Ponderada
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,9	3,4	3,7	3,3	3,1	3,5 ↓
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados (por sinergias entre tráficos complementarios)	4,0	3,2	4,4	3,3	4,2	4,2 ↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,9	3,2	4,5	2,8	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...)	3,9	3,0	3,9	2,8	3,1	3,6 ↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	4,4	2,8	4,0	2,8	3,3	3,8 ↑
Correcta manipulación de la documentación de todo el material y adecuada generación de documentación de uso interno y legal	4,6	4,1	4,5	3,3	4,3	4,4 ↑
Valoración Global del transporte de la mercancía	4,1	3,3	4,2	3,0	3,5	3,9 ↑

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	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	4,1	3,6	3,6	2,8	3,5	3,6 =
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	4,1	3,4	3,7	2,8	4,1	3,8 ↑
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	4,0	3,9	4,5	4,5	4,3	4,3 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	3,4	4,0	3,9	4,5	4,0	3,9 ↑
Valoración Global de la entrega de la mercancía	3,9	3,7	3,9	3,6	4,0	3,9 ↑

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

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	Operador Logístico 6	Operador Logístico 7	Media Ponderada
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,0	3,9	3,0	3,1	4,6	4,0	3,9	4,1 ↓
Agilidad de respuesta comercial	3,9	3,9	3,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0 ↓
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,9	4,8	2,6	4,0	3,1	5,0	3,7	4,2 ↑
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,9	4,8	3,0	3,1	3,0	4,0	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)	3,9	4,8	3,0	4,0	3,1	4,0	3,8	3,7 ↓
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,9	4,8	3,0	4,0	2,4	4,0	3,0	3,4 ↓
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,9	4,8	3,0	4,0	3,1	4,0	3,7	3,7 =
Valoración Global de la relación Cliente - Proveedor	3,9	4,5	2,9	3,7	3,3	4,1	3,6	3,8 =

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

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

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	Operador Logístico 6	Operador Logístico 7	Media Ponderada
Puntualidad / Fiabilidad en la entrega	3,0	4,8	3,4	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9 =
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	4,0	4,9	3,7	n.a.	4,6	4,0	3,3	4,2 ↓
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	3,0	4,9	3,7	4,9	4,7	5,0	3,9	4,8 ↑
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,0	4,9	3,9	3,1	4,7	4,0	3,8	4,2 ↓
Valoración Global de la entrega de la mercancía	3,5	4,9	3,7	4,0	4,4	4,2	3,7	4,3 ↑

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

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