



# **VALORACIÓN DE LA LOGÍSTICA DE VEHÍCULOS POR CARRETERA**

---

---

**Informe 2023 - 15ª edición**

**Noviembre 2024**

## 1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

En el presente informe se elabora un estudio sectorial sobre el transporte por carretera de vehículos terminados en España, diferenciando entre el tráfico nacional e internacional.

Los indicadores han sido elaborados a partir de un cuestionario contestado por 22 de las marcas asociadas a ANFAC, refiriéndose al servicio recibido en el año 2023. La valoración incluye el servicio utilizado para distribuir los vehículos producidos en 9 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 solo aquellos transportistas que dan servicio a tres o más de las empresas asociadas a ANFAC o a dos empresas, pero con un volumen de vehículos transportados superior a 10.000 unidades, garantizando así 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*, puesto que se tratan 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.

1. Valoración de las **relaciones entre cliente y proveedor**.
2. Valoración de la **recogida de la mercancía**.
3. Valoración del **transporte de la mercancía**.
4. Valoración de la **carga, descarga y entrega de la mercancía**.
5. 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.

Las valoraciones siguen el siguiente esquema sobre 5 puntos:

	$\leq 1$	Muy Insatisfactorio
	$1 > \text{Valor} \leq 2$	Insatisfactorio
	$2 > \text{Valor} \leq 3$	Mejorable
	$3 > \text{Valor} \leq 4$	Suficiente
	$4 > \text{Valor} \leq 5$	Satisfactorio

n.d. No disponible: no se ha recibido un número de respuestas representativo.

Además, dentro de los datos medios también se indica la dirección de la variación del resultado actual respecto al publicado en el informe anterior (=,  $\uparrow$  o  $\downarrow$ ).

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

Las marcas que han participado en el informe son:

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| 1. AUDI     | 12. MAZDA           |
| 2. BMW      | 13. MERCEDES - BENZ |
| 3. CITROEN  | 14. MITSUBISHI      |
| 4. CUPRA    | 15. NISSAN          |
| 5. DACIA    | 16. OPEL            |
| 6. DS       | 17. PEUGEOT         |
| 7. FIAT     | 18. RENAULT         |
| 8. FORD     | 19. SEAT            |
| 9. HONDA    | 20. SUZUKI          |
| 10. HYUNDAI | 21. TOYOTA          |
| 11. KIA     | 22. VOLKSWAGEN      |

Las empresas valoradas han sido<sup>1</sup>:

### **Transporte nacional de vehículos**

- CAPSA
- CEVA Logistics
- Glovis
- Groupe CAT
- Metrator
- Sesé
- SETRAM
- TRADISA

### **Transporte internacional de vehículos**

- Bleiras Logistics
- CAPSA
- CEVA Logistics
- Groupe CAT
- Logiberia
- Metrator
- Orvival
- Rodo Cargo
- SETRAM
- TRADISA

---

<sup>1</sup> No hay relación entre el orden alfabético utilizado en esta lista y el mostrado en las tablas.

## 2. DATOS GENERALES

Desde el año 2020, las cadenas logísticas nacionales e internacionales han sufrido diferentes impactos, derivados primero de la pandemia del covid-19 y posteriormente de las tensiones geopolíticas. A la invasión rusa de Ucrania en febrero de 2022 se ha unido la creciente tensión en Oriente Medio iniciada en octubre de 2023. Como resultado de esta situación, se ha generado una crisis en el mar Rojo dificultando el tránsito por el Canal de Suez, uno de los corredores marítimos más importantes del mundo y la vía más corta para transportar mercancías entre Europa y Asia. La vía alternativa al Canal de Suez es bordeando la costa africana y cruzando, a través del Cabo de Buena Esperanza (Sudáfrica), con los consiguientes aumentos de tiempos y costes que generaron ciertos desajustes en los aprovisionamientos durante los primeros meses del conflicto y han impulsado el aumento de coste del transporte marítimo.

A pesar de este entorno, en el año 2023 las ventas de turismos y comerciales ligeros en España se recuperaron con un crecimiento del 17,4 % respecto al año anterior, registrando un volumen total de 1.095.416 unidades. En la Unión Europea también se ha observado una mejora, creciendo el mercado de vehículo ligero en un 14,8 % respecto al año anterior. Sin embargo, tanto en España como Europa, el mercado continúa por debajo del nivel correspondiente a 2019 con un -25,6 % y un -18,7 %, respectivamente.

Por el lado de la oferta, a pesar de los continuos retos en el aprovisionamiento de componentes a las fábricas de automoción, los cuellos en las cadenas logísticas internacionales han recuperado la normalidad y, con ello, las fábricas han conseguido regular los flujos de producción, aunque siguen observándose desajustes puntuales a lo largo del año. Con todo esto, la producción total de vehículos en España cerró el año 2023 con 2.451.243 unidades producidas tras crecer un 10,4 % respecto al año anterior. En consecuencia, la exportación también se ha visto favorecida creciendo un 14,4 % respecto a 2022. En cualquier caso, tanto la producción como en exportación se han situado un -13,2 % y -6,9 %, respectivamente, por debajo de 2019, no consiguiendo todavía recuperar los niveles previos a la pandemia.

Las continuas dificultades en la logística del automóvil han provocado desajustes entre los diferentes modos de transporte (carretera, ferrocarril y barco), aunque el volumen total de vehículos transportados a lo largo de 2023, en línea con el aumento del mercado y la producción, ha crecido un 8,3 % y se ha situado en casi 5 millones de vehículos.

En concreto, para el transporte por carretera, durante el año 2023 se transportaron un total de 1.579.367 vehículos, lo que supone una caída del 12,9 % con respecto a 2022, y es la cifra más baja registrada desde el año 2013.

En primer lugar, hay que poner de manifiesto que el transporte por carretera de vehículos ha seguido arrastrando una situación difícil. La reducción de flotas y la falta de conductores siguen siendo un problema persistente que lastrará al sector también este año. La generalización de este problema en Europa, como se ha comentado en otras ocasiones, pone más difícil encontrar soluciones. Sin ningún avance en este sentido, los costes del transporte se han disparado, siendo más aguda la situación para el caso del transporte de vehículos, sector que se está viendo más afectado en la reducción de oferta de transporte. La regulación que prohíbe que los conductores realicen la carga y descarga en la mercancía general hace menos atractiva la actividad de transporte de vehículos, ya que el profesional debe tener, para este caso concreto, una formación específica y realizar una actividad adicional a la conducción. Ante una escasez generalizada de conductores, a la hora de elegir, se decantan por sectores más cómodos.

También se debe destacar una problemática que persiste, en este caso específica para España, relativa a la posibilidad de acogerse a una fiscalidad por módulos para los autónomos, colectivo relevante en el transporte de vehículos, que incentiva la parada de actividad al final del año para no perder la ventaja fiscal al sobrepasar la facturación límite establecida para ello.

Con este contexto, el transporte nacional cayó un 7,6 % y el transporte internacional de vehículos se redujo de manera más intensa con un retroceso del 24,1 %. Este es el resultado de la menor oferta de transporte tanto a nivel nacional como internacional, ya que también la flota de transportistas portavehículos en Europa se ha reducido. dejándose notar en los vehículos transportados en los tránsitos internacionales por carretera.

Las cifras de camiones utilizados para el transporte de los vehículos han avanzado en línea con los volúmenes transportados, cayendo un 4,4 % en el tráfico nacional y un 7,9 % para los movimientos internacionales. En total, en 2023 se utilizaron 217.784 camiones, lo que supone un 5,4 % menos que en el año anterior.

**Tabla 2.1. Cifras del transporte por carretera**

		2022	2023	Variación
<b>Vehículos transportados</b>	Nacional	1.234.078	1.140.608	-7,6 %
	Internacional	578.247	438.759	-24,1 %
	<b>TOTAL</b>	<b>1.812.325</b>	<b>1.579.367</b>	<b>-12,9 %</b>
<b>Camiones utilizados</b>	Nacional	166.207	158.888	-4,4 %
	Internacional	63.966	58.896	-7,9 %
	<b>TOTAL</b>	<b>230.173</b>	<b>217.784</b>	<b>-5,4 %</b>

Fuente: ANFAC.

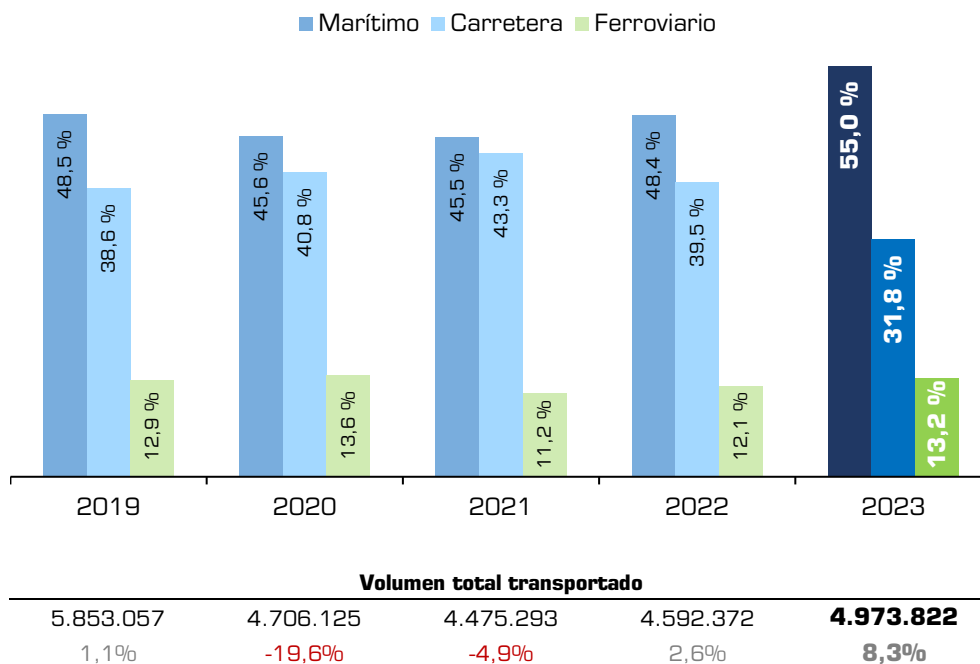
Respecto al reparto intermodal del transporte de vehículos en 2023, se observan notorias diferencias en la evolución de las cuotas de los tres modos analizados (carretera, ferroviario y marítimo).

El transporte por carretera pierde 7,7 p.p. y obtiene una cuota del 31,8 % tras las caídas registradas tanto en el tráfico nacional como internacional. Las dificultades en la oferta del transporte por carretera, con falta de flotas disponibles para la presión de demanda ante la recuperación del mercado y la producción, ha lastrado este modo de transporte en favor del ferrocarril y el transporte marítimo.

Por otro lado, el modo ferroviario ha ganado 1,1 p.p. En este caso, la normalización de los flujos de producción ha permitido al transporte ferroviario recuperar el volumen nacional que se había pasado a transportar por carretera ante las irregularidades en el flujo por las dificultades en las líneas de producción ocasionadas por el covid-19 y las tensiones geopolíticas. Esto ha permitido que el ferrocarril alcance una cuota del 13,2 %.

Es de destacar, que el transporte marítimo, a pesar de las dificultades que ha vivido en determinados momentos del año 2023, ha aumentado su cuota en 6,6 p.p. hasta situarse en un 55 % de los vehículos totales transportados. Con esto, el transporte marítimo ha recuperado casi los volúmenes prepandemia, superando los 2,7 millones de vehículos transportados en el año. En este caso, esta circunstancia está claramente relacionada con el ligero mejor comportamiento de la exportación y el aumento del mercado y la recuperación de la importación.

**Gráfico 2.1. Evolución del transporte de vehículos por canal**



Fuente: ANFAC y Puertos del Estado.

A continuación, se resumen las conclusiones extraídas de las valoraciones recibidas para el transporte de vehículos por carretera, diferenciando entre transporte nacional e internacional. Finalmente se adjuntan las tablas detalle con las valoraciones que cada uno de los operadores analizados en el presente informe ha recibido.

### 3. RESULTADOS GLOBALES

#### 3.1. TRANSPORTE NACIONAL

En el **transporte nacional** la valoración global resultante para los operadores logísticos en 2023 registra por cuarta vez consecutiva una puntuación de 3,7 sobre 5.

	2022	<b>2023</b>	
<b>VALORACIÓN</b>	3,7	<b>3,7</b>	=

La valoración global del transporte nacional de vehículos se mantiene en un nivel suficiente en todos los principales aspectos analizados, por lo que sigue siendo necesario continuar trabajando para poder situarlo en un entorno satisfactorio. El aspecto mejor valorado en esta ocasión es la recogida de la mercancía, tras mejorar en 0,1 puntos. Con una mejora de la misma intensidad se sitúa también el propio transporte de la mercancía. Tan solo la entrega de la mercancía empeora respecto al año anterior, perdiendo 0,2 puntos.

**Tabla 3.1.1. Valoraciones generales del transporte nacional de vehículos**

	Operadores logísticos								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Cliente - proveedor	3,6	3,3	3,6	4,0	3,5	3,6	3,4	2,8	<b>3,6</b>	=
Recogida	3,6	3,5	3,8	4,1	3,8	3,7	3,4	3,6	<b>3,7</b>	↑
Transporte	3,6	3,4	3,6	4,1	3,5	3,3	3,5	3,0	<b>3,6</b>	↑
Entrega	3,6	3,5	3,8	4,1	3,5	3,4	3,5	3,5	<b>3,6</b>	↓
Otros	4,1	3,7	3,9	3,8	3,9	4,0	3,7	3,6	<b>3,9</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,7</b>	=

Fuente: ANFAC.

Las marcas participantes destacan los siguientes aspectos:

- **Relación cliente – proveedor:** este aspecto se mantiene estancado en una valoración de 3,6 puntos desde el año 2019, aunque se observan cambios dentro de sus subcategorías. En concreto, las partidas de información sobre los pedidos y sobre las incidencias registradas mejoran en 2 décimas respecto al año anterior en ambos casos, aunque con diferencias importantes entre operadores.

Por el lado contrario, el asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte cae en una décima y pierde la consideración de satisfactorio. También presenta retroceso la agilidad de respuesta comercial, que se contrae en 2 décimas. El resto de los aspectos se han mantenido constantes, siendo la capacidad de resolución de quejas y su prevención como el aspecto peor valorado con 3,3 puntos sobre 5.

- **Recogida de la mercancía:** recupera la décima perdida en la anterior edición, vinculada en este caso a una mejora en las inspecciones preventivas de la documentación. La puntualidad sigue siendo el principal aspecto a mejorar con una puntuación que se mantiene en los 3,2 puntos sobre 5, y donde, además, se observan grandes diferencias entre operadores, siendo 3 de ellos valorados como mejorables.

- Transporte de la mercancía:** su valoración mejora en una décima respecto al año anterior, tras observarse una recuperación en 4 de los aspectos analizados. Destaca la mejora de 3 décimas observada en la capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte, en parte vinculada por una disminución en los volúmenes transportados por carretera a lo largo del año 2023, y, por otro lado, a una reducción en los picos de demanda al haberse relajado los desajustes en fabricación de los años anteriores. Con esto, todas las partidas de este bloque se sitúan ahora con una valoración de más de 3 puntos, y son consideradas, por lo tanto, como suficientes, aunque con capacidad de mejora.
- Entrega de la mercancía:** la percepción de esta partida ha caído en 2 décimas respecto a la edición anterior. Solo la calidad preventiva para eliminar los daños durante la manipulación y el transporte se mantiene estable, mientras que el resto de las categorías empeoran respecto al 2022. En particular destaca negativamente la caída de 5 décimas que han experimentado los compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato, pasando a situarse con una valoración mejorable de 2,9 puntos sobre 5.
- Daños sobre los vehículos:** las incidencias de los daños sobre los vehículos mejoran y se valoran 2 décimas por encima, alcanzando una puntuación de 3,8 sobre 5.
- Cumplimiento del KPI del cliente:** dentro de las otras categorías analizadas es el apartado con mayor mejora en el año 2023, que crece en 5 décimas respecto al 2022 y con ello se recupera de la caída de 6 décimas que registró el año anterior.

### 3.2. TRANSPORTE INTERNACIONAL

En el **transporte internacional** el índice global se mantiene constante en una valoración de 3,7 puntos sobre 5 por segundo año consecutivo.

	2022	2023	
<b>VALORACIÓN</b>	3,7	<b>3,7</b>	=

En 2023 las partidas vinculadas a la relación entre el cliente y el proveedor y a la recogida y transporte de la mercancía han mejorado en una décima. Sin embargo, estas mejoras se han visto compensadas por caídas en los otros dos aspectos analizados, lo que ha hecho que la valoración global permanezca constante con una puntuación de 3,7.

**Tabla 3.2.1. Valoraciones generales del transporte internacional de vehículos**

	Operadores logísticos										<b>VALORACIÓN</b>	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Cliente - proveedor	3,5	3,9	3,1	4,0	3,7	3,8	3,3	3,3	3,4	3,4	<b>3,5</b>	↑
Recogida	4,2	3,8	3,4	3,5	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,3	<b>3,8</b>	↑
Transporte	3,6	3,9	3,6	4,0	3,7	3,7	3,6	3,9	3,6	3,8	<b>3,7</b>	↑
Entrega	3,6	3,7	3,5	3,7	3,7	3,7	3,5	3,3	3,4	3,5	<b>3,5</b>	↓
Otros	4,0	4,0	4,1	4,0	3,8	4,1	4,2	4,2	3,7	3,8	<b>4,0</b>	↓
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	=

Fuente: ANFAC.



- **Relación cliente – proveedor:** tras una caída de una décima en el asesoramiento del proveedor sobre los servicios, todos los aspectos analizados se sitúan ahora con una calificación de suficiente de entre 3 y 4 puntos. También se ha notado un retroceso respecto a la información recibida sobre la gestión de los pedidos, que pierde una décima respecto al año anterior.

A pesar de esto, se han registrado mejoras en el resto de las partidas de esta categoría, destacando un aumento de 4 décimas respecto a la percepción del servicio integral de transporte según el contrato.

- **Recogida de la mercancía:** la puntualidad, que fue el aspecto con peor valoración en la edición anterior, ha mejorado en 2 décimas en esta ocasión. Si bien sigue registrando la menor puntuación de esta sección, se valora muy positivamente todo avance que suponga una mayor agilidad en el tránsito de las mercancías. Por otro lado, la percepción sobre las inspecciones preventivas y sobre los daños en vehículos han mantenido su valoración de 4 y 3,9 puntos, respectivamente.
- **Transporte de la mercancía:** el aumento en el número de rutas y su frecuencia ha sido el principal factor de mejora en esta categoría, mejorado en 6 décimas respecto al año anterior. A esto se han unido un aumento en las valoraciones relativas a la capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte, así como un mayor nivel de adaptación ante fluctuaciones de la demanda del cliente. Es importante destacar que el volumen transportado en 2023 ha sufrido una importante caída, lo que ha permitido crear una sensación de menor colapso en el transporte por carretera a pesar de que las necesidades de aumentar las flotas de portavehículos y de incorporar un mayor número de conductores a nivel europeo siguen estando presentes.

Por otro lado, el principal retroceso ha tenido lugar en lo que respecta a la disponibilidad de una red de agencias propias en el exterior, que, aunque mantiene una puntuación satisfactoria de 4,2, esta es 3 décimas inferior a la de la edición anterior.

- **Entrega de la mercancía:** la mejora de una décima en la puntualidad en la entrega de la mercancía se ha visto opacada por una caída de 4 décimas en la percepción de las marcas sobre los compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en los contratos, situándose este aspecto con una puntuación de 2,6 sobre 5 y observándose una situación similar en casi todos los operadores logísticos analizados. Aun así, el control de calidad de la carga y descarga de los vehículos sigue destacando con una puntuación satisfactoria de 4,1 puntos.
- **Valoración de otros aspectos de interés:** la percepción sobre los daños en los vehículos y sobre la imagen de la empresa se mantienen constantes, mientras que el resto de las partidas consultadas registran caídas sobre la valoración del año anterior. En concreto, destacan negativamente las caídas en el cumplimiento del KPI del cliente en 8 décimas (perdiendo la consideración de satisfactorio), en el estado y mantenimiento de las flotas en 6 décimas y en la implantación de sistemas de gestión medioambiental en 5 décimas.

### 3.3. CONCLUSIONES

Como resultado de las encuestas realizadas se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- **El transporte por carretera mantiene una valoración de 3,7 sobre 5.** Tanto el ámbito nacional como el internacional repiten idéntica valoración nuevamente, considerada como “suficiente” e indicando la necesidad de trabajar para avanzar hacia una percepción satisfactoria de las marcas.
- **Necesidad de mayor capacidad y flexibilidad.** A pesar de haberse registrado ciertas mejoras en las valoraciones relativas a la capacidad respecto al año anterior, estas partidas se encuentran por debajo de lo que acostumbraban y, en parte, las mejoras observadas vendrían condicionadas por la caída en el volumen de vehículos transportados por carretera en 2023. También la normalización de los flujos de producción en las fábricas ha ayudado a suavizar los picos de demanda que se venían registrando desde el año 2020.
- **Avanzar en un mayor compromiso:** los aspectos peor valorados hacen referencia a la resolución de quejas, la capacidad y flexibilidad ante fluctuaciones de demanda y la falta de compensaciones por retrasos e incumplimientos de contratos. La flexibilidad de la que este medio de transporte ha gozado tradicionalmente se está viendo limitada por la escasez tanto de portavehículos como de conductores, algo que afecta así a los flujos nacionales e internacionales.

Por lo tanto, es necesario trabajar para reforzar la capacidad de carga de las empresas de transporte, la renovación y la ampliación de sus flotas incentivando la inversión, pero sin dejar de lado la problemática de la escasez de conductores.

- **La digitalización como medio de mejorar la eficiencia:** la digitalización en el ámbito de la logística se ha convertido en una herramienta esencial para aumentar la eficiencia de los procesos. La implementación de sistemas como el *tracking* de las mercancías y la digitalización de los trámites burocráticos son esenciales para agilizar el transporte y la comunicación entre los distintos operadores en la cadena logística.
- **Es urgente implementar el aumento de masas y dimensiones: la mejora de la competitividad del sector, tanto para la distribución de vehículos como para el aprovisionamiento,** la necesaria reducción de emisiones, la mejora de eficiencia, la reducción de número de camiones en la carretera e impacto sobre la seguridad vial, así como la ayuda que supone para paliar las dificultades de la falta de conductores **son razones suficientes para avanzar en el aumento de capacidad del transporte por carretera. Llevamos casi dos años de retraso** en la aplicación de lo establecido en el RDL 3/2022 que recoge de forma expresa la introducción de aspectos relevantes del aumento de masas y dimensiones como el aumento de la altura a 4,5 m y el aumento de la masa a 44 t. La experiencia de la introducción de los *megatruck* y más recientemente los *duotrailer* debe servir de ejemplo para seguir avanzando.
- **Mejorar el atractivo de la profesión del transporte por carretera:** este problema, de especial importancia para un país periférico como España, debe abordarse con acciones concretas y consensuadas con el sector del transporte. La situación es alarmante para el transporte de la mercancía general, pero especialmente preocupante para el transporte de vehículos. Además, deberán tomarse medidas para que no haya desincentivos adicionales para parar la actividad de los autónomos en determinados periodos. Este es el caso del sistema de módulos de IRPF, el cual estaba previsto que hubiera ya desaparecido.

## 4. TABLAS DETALLE

### 4.1. TRANSPORTE NACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

**Tabla 4.1.1. Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor**

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

**Tabla 4.1.2. Valoración de la recogida de la mercancía**

	Operadores logísticos								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Puntualidad / tiempo de reacción: tiempo desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	2,9	3,3	3,9	4,3	3,3	3,4	2,6	3,0	<b>3,2</b>	=
Inspección de la mercancía por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,1	3,8	3,8	4,0	4,0	3,8	4,0	3,9	<b>4,0</b>	↑
Valoración de daños	3,8	3,5	3,8	3,9	4,0	3,8	3,7	3,9	<b>3,8</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	↑

**Tabla 4.1.3. Valoración del transporte de la mercancía**

	Operadores logísticos								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Identificación proactiva de posibles mejoras	3,6	3,6	3,3	4,3	3,3	2,8	3,0	3,4	<b>3,6</b>	=
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	3,8	3,2	3,5	4,0	3,3	3,0	4,0	3,4	<b>3,6</b>	↑
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	3,3	3,1	3,5	3,9	3,3	3,8	3,0	2,4	<b>3,3</b>	↑
Adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	2,9	3,4	3,5	4,3	3,3	3,2	4,0	2,4	<b>3,2</b>	↓
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos	3,6	3,2	3,5	3,9	3,9	3,0	3,0	2,4	<b>3,6</b>	↑
Correcta manipulación de la documentación y generación de documentación de uso interno y legal	4,1	3,8	4,0	4,0	4,0	3,8	4,0	3,9	<b>4,0</b>	↑
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>3,6</b>	↑

Fuente: ANFAC.

**Tabla 4.1.4. Valoración de la entrega de la mercancía**

	Operadores logísticos								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Puntualidad / fiabilidad en entrega	3,5	3,4	4,0	4,0	3,3	3,2	4,0	3,9	<b>3,5</b>	↓
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos	2,7	3,2	3,2	4,3	2,5	2,6	2,3	2,4	<b>2,9</b>	↓
Control de calidad en la carga y descarga y traslados: acondicionamiento, sujeción y manipulación.	4,2	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	<b>4,1</b>	↓
Calidad preventiva para eliminar los daños durante la manipulación y transporte	4,0	3,5	3,8	3,9	4,0	3,8	3,7	3,9	<b>3,9</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,6</b>	↓

**Tabla 4.1.5. Valoración de otros aspectos de interés**

	Operadores logísticos								VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Daños a vehículos	3,8	3,7	3,8	3,4	4,0	3,8	3,7	3,9	<b>3,8</b>	↑
Formación del personal	4,2	3,6	3,8	3,6	4,0	4,0	3,0	5,0	<b>3,9</b>	↓
Estado y mantenimiento de la flota	3,9	3,7	3,8	3,9	3,7	4,2	3,7	3,4	<b>3,9</b>	↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,1	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	3,7	3,0	<b>4,0</b>	=
Imagen de la empresa	4,2	3,5	4,0	3,9	3,7	4,2	4,0	3,0	<b>4,0</b>	↑
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,2	4,2	4,2	4,1	4,0	4,0	4,0	3,0	<b>4,1</b>	↓
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	4,1	3,3	3,8	3,9	4,7	4,0	3,7	3,9	<b>4,0</b>	=
Cumplimiento del KPI del cliente	3,9	3,3	3,7	3,9	3,1	3,8	3,7	3,4	<b>3,7</b>	↑
<b>VALORACIÓN</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	=

Fuente: ANFAC.

## 4.2. TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VEHÍCULOS POR CARRETERA

**Tabla 4.2.1. Valoración de las relaciones entre cliente y proveedor**

	Operadores logísticos										VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Asesoramiento del proveedor sobre los servicios de transporte	4,4	3,9	3,5	4,2	3,8	4,0	3,0	4,0	4,0	3,0	<b>4,0</b>	↓
Agilidad de respuesta comercial	3,3	4,0	2,8	4,2	3,8	4,0	3,6	3,1	3,5	4,0	<b>3,5</b>	↑
Información que recibe de la gestión de sus pedidos haciendo uso de tecnologías de comunicación adecuadas	3,8	3,9	3,3	4,2	3,8	3,2	3,6	3,9	3,5	3,2	<b>3,7</b>	↓
Información proactiva sobre incidencias y sobre el impacto en la hora de llegada	3,0	4,0	2,8	3,9	3,6	4,0	3,0	3,1	3,0	3,0	<b>3,3</b>	↑
Capacidad del transportista para identificar la situación exacta del material y facilitar la hora real de llegada en todo momento (24h/día)	3,2	3,8	3,1	3,5	3,6	3,1	3,0	3,0	4,0	3,0	<b>3,3</b>	↑
Capacidad de resolución de quejas y prevención de la repetición de problemas	3,0	3,8	2,8	3,8	3,8	4,0	3,6	3,0	3,0	3,8	<b>3,3</b>	↑
Valoración del servicio integral de transporte, según contrato	3,7	3,9	3,2	4,2	3,8	4,0	3,6	3,0	3,0	3,8	<b>3,6</b>	↑
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,5</b>	<b>3,9</b>	<b>3,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	↑

**Tabla 4.2.2. Valoración de la recogida de la mercancía**

	Operadores logísticos										VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Puntualidad / tiempo de reacción: valorar tiempo que pasa desde que se avisa la carga hasta salida por puerta	3,7	3,7	3,1	3,2	3,6	3,1	3,1	3,1	3,5	3,8	<b>3,5</b>	↑
Inspección de la mercancía por los conductores para detectar posibles errores de documentación, faltas o deterioros	4,5	3,9	3,6	3,8	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0	3,0	<b>4,0</b>	=
Valoración daños sobre vehículos	4,3	3,9	3,6	3,4	3,8	4,0	4,2	3,9	3,5	3,0	<b>3,9</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>4,2</b>	<b>3,8</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8</b>	↑

**Tabla 4.2.3. Valoración del transporte de la mercancía**

	Operadores logísticos										VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Identificación proactiva de posibles mejoras	4,0	3,8	3,7	4,2	4,0	3,2	3,8	4,0	4,0	3,0	<b>3,8</b>	↓
Nº y frecuencia de rutas que permitan asegurar la correcta ejecución de los tráficos asignados	4,0	3,9	3,1	4,2	3,8	4,0	4,2	4,0	4,0	3,8	<b>3,9</b>	↑
Disponibilidad de red de agencias propias en el exterior	4,6	4,0	4,1	4,7	3,2	3,0	3,6	4,9	3,5	4,2	<b>4,2</b>	↓
Capacidad y disponibilidad de servicios y medios de transporte	2,6	3,7	3,1	3,5	3,6	4,0	3,4	3,1	3,0	3,8	<b>3,2</b>	↑
Nivel de adaptación a las fluctuaciones de la demanda del cliente	2,8	3,8	3,1	3,1	3,6	4,0	3,0	3,1	3,5	3,8	<b>3,2</b>	↑
Capacidad de reacción y flexibilidad: planificados e imprevistos.	3,3	3,9	3,8	3,8	3,8	4,0	3,6	4,0	3,5	3,8	<b>3,6</b>	↓
Correcta manipulación de la documentación y adecuada generación de documentación de uso interno y legal.	4,0	4,0	4,0	4,2	4,0	4,0	3,6	4,0	4,0	4,0	<b>4,0</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	↑

Fuente: ANFAC.

**Tabla 4.2.4. Valoración de la entrega de la mercancía**

	Operadores logísticos										VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Puntualidad / fiabilidad en la entrega	3,2	3,9	3,5	3,5	3,8	3,2	3,0	3,1	3,5	4,0	<b>3,4</b>	↑
Compromisos de compensaciones por retrasos e incumplimientos definidos en el contrato	2,5	3,0	2,4	2,8	3,3	3,6	2,8	2,1	2,5	n.d.	<b>2,6</b>	↓
Control de calidad en carga y descarga y traslados: control de acondicionamiento, sujeción y manipulación	4,4	4,0	4,0	4,2	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0	3,2	<b>4,1</b>	↓
Calidad preventiva para eliminar los daños/ faltas durante la manipulación y transporte	4,3	3,9	3,9	4,2	3,8	4,0	4,2	4,0	3,5	3,2	<b>4,0</b>	=
<b>VALORACIÓN</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	↓

**Tabla 4.2.5. Valoración otros aspectos de interés**

	Operadores logísticos										VALORACIÓN	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Daños a vehículos	4,3	4,0	4,1	3,8	3,8	4,0	4,2	4,0	3,5	3,4	<b>4,0</b>	=
Formación del personal	4,2	4,0	4,1	3,8	3,8	4,0	4,2	3,9	3,5	3,4	<b>3,9</b>	↓
Estado y mantenimiento de la flota	3,8	3,9	3,6	4,2	3,8	4,0	4,2	4,0	3,5	3,8	<b>3,9</b>	↓
Implantación de sistemas de gestión medioambiental	4,2	3,9	4,5	4,4	3,8	4,0	4,0	4,8	3,9	n.d.	<b>4,2</b>	↓
Imagen de la empresa	3,8	3,9	3,7	4,2	3,8	4,0	4,2	4,0	4,0	4,0	<b>3,9</b>	=
Implantación de un sistema de gestión de calidad acorde a normas UNE-EN-ISO 9001	4,8	4,1	4,9	4,7	4,2	4,0	4,0	4,8	4,5	5,0	<b>4,6</b>	↓
Respuesta ante cualquier percance de la mercancía bajo su control	3,8	4,6	3,9	3,4	3,6	5,0	4,3	4,0	3,5	3,0	<b>3,8</b>	↓
Cumplimiento del KPI del cliente	3,3	3,8	3,6	3,8	3,8	4,0	4,2	4,0	3,5	3,8	<b>3,6</b>	↓
<b>VALORACIÓN</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	↓

Fuente: ANFAC.