

LA COMPETITIVIDAD DE LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA

Encuesta de satisfacción de usuarios con los principales servicios
logísticos

Roberto Horta
Micaela Camacho
Luis Silveira

Enero, 2024

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Análisis de los resultados.....	5
3. Comentarios finales	11

1. Introducción

Por encargo del Instituto Nacional de Logística (INALOG), la Universidad Católica del Uruguay (UCU) está desarrollando un índice a efectos de medir en forma periódica la evolución del potencial competitivo de la actividad logística en Uruguay.

Dado que el concepto de potencial competitivo es multidimensional, para poder acercarse a su medición es necesario incorporar un conjunto amplio de indicadores, de diversa índole. En la mayoría de los casos, los indicadores involucrados pueden ser medidos con datos cuantitativos. Sin embargo, existen dimensiones que solo pueden ser aproximadas con información cualitativa, por ejemplo, en relación con la percepción de calidad.

Para comenzar a obtener información sobre este último grupo de indicadores, se elaboró una encuesta que tenía por objetivo relevar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con determinados servicios logísticos, indicador muy correlacionado con la calidad de éstos. Por calidad de un servicio logístico se entiende, en sentido amplio, la eficiencia y productividad con que se brinda el servicio.¹

El formulario de la encuesta se diseñó para ser respondido por internet y enviado, vía las principales organizaciones y cámaras vinculadas con el sector, a un conjunto amplio de operadores logísticos.

La principal pregunta de la encuesta fue: ¿cuán satisfecho está con la prestación de los siguientes servicios logísticos?

- Servicios vinculados con la operativa portuaria
- Servicios relacionados con la gestión y administración portuaria
- Servicios de acceso a puertos
- Servicios aeroportuarios
- Servicios aduaneros
- Servicios de transporte terrestre de mercaderías]
- Servicios de transporte ferroviario de mercaderías
- Servicios de transporte marítimo de mercaderías
- Servicios de transporte aéreo de mercaderías
- Servicios de transporte fluvial de mercaderías]
- Servicios prestados por zonas francas
- Servicios de inspección y seguridad de mercaderías
- Servicios TICs

¹ En el Anexo se presenta el formulario de la encuesta.

Teniendo cinco opciones para responder respecto a cada tipo de servicio:

1. Muy Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. N/A No Aplica

Se recibieron 80 respuestas que fueron procesadas y analizadas. En el siguiente punto se detallan los principales resultados obtenidos.

2. Análisis de los resultados

La primera pregunta del cuestionario se refería a qué tipo de actor correspondía el encuestado. Se les presentó una lista de nueve tipos de actores logísticos según la actividad desarrollada, más una opción de “Otra Actividad” que había que explicitarla. El análisis de la encuesta determinó que respondieron trece tipos de actores.

La Tabla 1 y el Gráfico 1 muestran el número de respuestas por tipo de actor y el porcentaje correspondiente respecto al total de 80 respuestas.

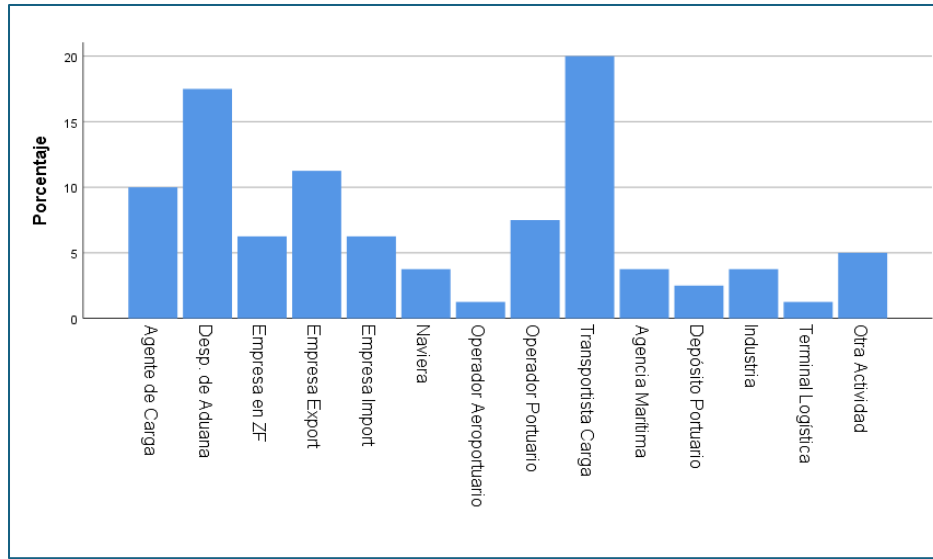
Tabla 1: Cantidad y % de respuestas por tipo de actor logístico

	Frecuencia	Porcentaje
Agente de Carga	8	10,0
Desp. de Aduana	14	17,5
Empresa en ZF	5	6,3
Empresa Export	9	11,3
Empresa Import	5	6,3
Naviera	3	3,8
Operador Aeroportuario	1	1,3
Operador Portuario	6	7,5
Transportista Carga	16	20,0
Agencia Marítima	3	3,8
Depósito Portuario	2	2,5
Industria	3	3,8
Terminal Logística	1	1,3
Otra Actividad	4	5,0
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta a actores logísticos

Se aprecia que la mayor cantidad de respuestas (20%) provino de transportistas de carga, seguido de despachantes de aduana (17,5%). Porcentaje similar correspondió a empresas exportadoras y/o importadoras. Le siguen en cantidad las respuestas de operadores portuarios (7,5%) y de empresas en zona franca (6,3%). El resto de los actores tienen porcentajes menores. Estos datos pueden estar generando un cierto sesgo hacia la opinión de los transportistas de carga y de los despachantes de aduana.

Gráfico 1: Porcentaje de respuestas por tipo de actor logístico



Fuente: Encuesta a actores logísticos

La segunda pregunta solicitaba definir la satisfacción con una lista de 13 servicios logísticos en cuatro opciones, Muy insatisfecho, Insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho, numerados del 1 al 4. Una quinta opción implicaba marcar como N/A (no aplica) si el que respondía la pregunta no era usuario del servicio en cuestión.

La Tabla 2 muestra la cantidad de respuestas para cada uno de los servicios logísticos presentados y el puntaje promedio de satisfacción.

Los servicios vinculados al puerto (operativa, administración y acceso), los servicios aduaneros y de transporte terrestre de mercadería, fueron los que recibieron mayor número de respuestas, entre 69 y 71. En cierta medida, esto estaría indicando que se trataría de los servicios más utilizados, por de pronto entre los 80 actores que respondieron la encuesta. Por el contrario, la menor cantidad de respuestas se verificaron en servicios TIC (38) y servicios de transporte ferroviario de mercadería (21). Este último es un servicio menos utilizado, mientras que en el caso de las TIC una explicación puede estar en el hecho de que se haya interpretado por el lado de aplicaciones logísticas específicas. La pregunta estaba pensada desde una visión más amplia de las TIC, como soporte de las diversas actividades que realizan los actores del sector.

Entrando en el análisis de los niveles de satisfacción, variable principal a relevar en la encuesta, la Tabla 2 muestra la media de las puntuaciones otorgadas para cada servicio. Con 51 respuestas los servicios prestados por zonas francas y con 70 respuestas los servicios de transporte terrestre de mercadería recibieron la puntuación media mayor (3,16 en ambos casos, y con un desvío estándar similar) en la escala de 1 (Muy insatisfecho) a 4 (Muy satisfecho). En el otro extremo,

con sólo 21 respuestas, el servicio de transporte ferroviario de mercadería fue el que recibió el puntaje menor, con una media de 2.05. Los servicios vinculados a puertos varían entre

Con una puntuación media superior a 3 se encuentran los servicios de transporte aéreo de mercadería (3,04) y transporte fluvial de mercadería (3,03). Los servicios vinculados a puertos varían de una puntuación media de 2,55 en gestión y administración de puertos, a 2,64 y 2,70 en servicios de operativa portuaria y servicios de acceso a puertos respectivamente. En estos dos últimos casos, con una desviación mayor a 0,8.

De los tres servicios prestados por puertos la mayor satisfacción se visualiza con los servicios de acceso con un 64,3% de usuarios que respondieron estar satisfechos o muy satisfechos con los servicios. La mayor insatisfacción se da con los servicios de gestión y administración de puertos 43,7% de las respuestas.

Tabla 2: Porcentaje promedio de satisfacción según servicio logístico

	N	Media	Desv. Est.
Serv. Operativa Portuaria	69	2,64	,840
Serv. Gestión y Adm. Puertos	71	2,55	,789
Serv. Acceso a Puertos	70	2,70	,857
Serv. Aeroportuarios	56	2,95	,796
Serv. Aduaneros	70	2,90	,837
Serv. Transporte Terrestre Mercadería	70	3,16	,629
Serv. Transporte Ferroviario Mercadería	21	2,05	1,071
Serv. Transporte Marítimo Mercadería	60	2,93	,778
Serv. Transporte Aéreo Mercadería	53	3,04	,733
Serv. Transporte Fluvial Mercadería	40	3,03	,660
Serv. Prestados Zonas Francas	51	3,16	,731
Serv. Inspección y Seguridad Mercadería	61	2,84	,778
Serv. TIC	38	2,92	,632

Fuente: Encuesta a actores logísticos

Seguidamente, se exponen una serie de cuadros por cada tipo de servicio que fue consultado. En cada cuadro se presenta el número de respuestas válidas, es decir, la cantidad de respuestas que optaron por evaluar el servicio correspondiente, distribuidas en las cuatro valoraciones. A su vez, en el cuadro se puede observar el porcentaje de cada valoración sobre el total de respuestas válidas.

Tabla 3: Valoración de cada tipo de servicio logístico (frecuencias y porcentajes)

Serv. Operativa Portuaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	8	10,0	11,6
	Insatisfecho	17	21,3	24,6
	Satisfecho	36	45,0	52,2
	Muy Satisfecho	8	10,0	11,6
	Total	69	86,3	100,0
N/A		11	13,8	
Total		80	100,0	

Serv. Transporte Marítimo Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	5,0
	Insatisfecho	11	13,8	18,3
	Satisfecho	33	41,3	55,0
	Muy Satisfecho	13	16,3	21,7
	Total	60	75,0	100,0
N/A		20	25,0	
Total		80	100,0	

Serv. Acceso a Puertos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,8	10,0
	Insatisfecho	18	22,5	25,7
	Satisfecho	34	42,5	48,6
	Muy Satisfecho	11	13,8	15,7
	Total	70	87,5	100,0
N/A		10	12,5	
Total		80	100,0	

Serv. Gestión y Administración Puertos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	7	8,8	9,9
	Insatisfecho	24	30,0	33,8
	Satisfecho	34	42,5	47,9
	Muy Satisfecho	6	7,5	8,5
	Total	71	88,8	100,0
N/A		9	11,3	
Total		80	100,0	

Serv. Aduana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	5	6,3	7,1
	Insatisfecho	13	16,3	18,6
	Satisfecho	36	45,0	51,4
	Muy Satisfecho	16	20,0	22,9
	Total	70	87,5	100,0
N/A		10	12,5	
Total		80	100,0	

Serv. Aeroportuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	5,4
	Insatisfecho	10	12,5	17,9
	Satisfecho	30	37,5	53,6
	Muy Satisfecho	13	16,3	23,2
	Total	56	70,0	100,0
N/A		24	30,0	
Total		80	100,0	

Serv. Transporte Ferroviario Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	9	11,3	42,9
	Insatisfecho	4	5,0	19,0
	Satisfecho	6	7,5	28,6
	Muy Satisfecho	2	2,5	9,5
	Total	21	26,3	100,0
N/A		59	73,8	
Total		80	100,0	

Serv. Transporte Terrestre Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	2	2,5	2,9
	Insatisfecho	3	3,8	4,3
	Satisfecho	47	58,8	67,1
	Muy Satisfecho	18	22,5	25,7
	Total	70	87,5	100,0
N/A		10	12,5	
Total		80	100,0	

Serv. Transporte Aéreo Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	5,7
	Insatisfecho	4	5,0	7,5
	Satisfecho	34	42,5	64,2
	Muy Satisfecho	12	15,0	22,6
	Total	53	66,3	100,0
N/A		27	33,8	
Total		80	100,0	

Serv. Transporte Fluvial Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	1	1,3	2,5
	Insatisfecho	5	6,3	12,5
	Satisfecho	26	32,5	65,0
	Muy Satisfecho	8	10,0	20,0
	Total	40	50,0	100,0
N/A		40	50,0	
Total		80	100,0	

Serv. Prestados Zonas Francas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	1	1,3	2,0
	Insatisfecho	7	8,8	13,7
	Satisfecho	26	32,5	51,0
	Muy Satisfecho	17	21,3	33,3
	Total	51	63,7	100,0
N/A		29	36,3	
Total		80	100,0	

Servicios TIC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	1	1,3	2,6
	Insatisfecho	6	7,5	15,8
	Satisfecho	26	32,5	68,4
	Muy Satisfecho	5	6,3	13,2
	Total	38	47,5	100,0
N/A		42	52,5	
Total		80	100,0	

Serv. Inspección y Seguridad Mercadería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy Insatisfecho	3	3,8	4,9
	Insatisfecho	15	18,8	24,6
	Satisfecho	32	40,0	52,5
	Muy Satisfecho	11	13,8	18,0
	Total	61	76,3	100,0
N/A		19	23,8	
Total		80	100,0	

En los diversos cuadros por tipo de servicio se aprecia que los porcentajes más altos de satisfacción, satisfecho y muy satisfecho, se alcanzan en los servicios de transporte terrestre de mercadería, 92,8% de las respuestas. Le siguen con un 86,8% los servicios de transporte aéreo de mercadería y con un 85,5% el transporte fluvial. También, con una valoración superior al 80%, están los servicios prestados por zonas francas y los servicios TIC.

La menor satisfacción está en los servicios de transporte ferroviario de mercadería, 38,1%.

Finalmente, se presentan en la Tabla 4 las respuestas a una pregunta abierta que invitaba a explicar los motivos que llevaron a determinar las valoraciones a los servicios logísticos. Se trata de opiniones de respondientes individuales tal cual fueron puestas en el formulario de la encuesta. Pueden dar una pista sobre cómo son visto algunos temas vinculados a los servicios logísticos. Como se puede apreciar de la simple lectura de las diferentes respuestas, se tocan muchos temas, algunos muy sensibles, pero que son importantes para la mejora de la actividad logística.

Tabla 4: Respuestas voluntarias sobre los servicios logísticos

Actividad logística	Explique las razones de las respuestas a la pregunta anterior (nivel de satisfacción) que considere más pertinentes
Deposito y Almacenaje	Por la experiencia.
Despachante de Aduana	Precios vs Servicio.
Empresa importadora	Somos una industria que importa y exporta principalmente por vías terrestres, de allí que la gran mayoría de mis calificaciones son N/A.
Empresa exportadora	Las tarifas portuarias son poco competitivas (ej. para cargas peligrosas). En TCU la productividad es mala, liberar un pallet con mercadería insume 1/2 día por las demoras que ocasionan. El servicio que presta la DNA es bueno, no se generan cuellos de botella. Respecto a los servicios TICs no estamos encontrando una buena gestión, al ser usuarios de ZF, emitir un amparo para un certificado de origen se vuelve insano ej. Empresa Transacción (la poca dedicación, mala productividad y nula atención al cliente) nos generan costos extras por operación que son inadmisibles.
Despachante de Aduana	Imposible comunicarse con las terminales logísticas (pésimo servicio de atención al cliente), servicios muy caros, abusan de su poder cobrando todo, a lo que se suma los paros de las terminales logísticas y ANP
Empresa exportadora	En lo referido a operativa portuaria, lo primero. que se observa es que no hay un control seguro de ingreso de personas y vehículos y la metodología de permisos hace perder mucho tiempo para ingresar.
Transportista de carga	Los paros imprevistos demoran mucho la operativa de cada buque generando demoras, costos y molestias de nuestros clientes
Empresa exportadora	Trabajo para un proveedor de servicios portuarios
Operador portuario	Servicios vinculados con la operativa portuaria
Empresa exportadora	En general los servicios logísticos en Uruguay funcionan bien y hay oportunidades de intercambios para mejorar y facilitar el comercio.
Agente de carga	Servicios con altos costos, poco enfocados al cliente e ineficientes
Empresa exportadora	Los insumos necesarios, los importamos por el puerto. Los operadores son monopolios y los costos son los más altos de la región. Si ya era malo con dos operadores (Montecom y TCP) ahora que se concesionó a uno solo, los costos subieron. La aduana es durísima para fiscalizar a la industria, pero absolutamente ineficiente para reprimir las organizaciones de contrabando. Los costos logísticos deberían ser proporcionales al costo en el caso de los fabricantes locales. Paga lo mismo un envase vacío para producir que uno terminado.
Agente de carga	Soy apoderado de despachante de aduana en frontera terrestre, y no me aplica "servicios TICs"
Transportista de carga	NO hay política de transporte y cuando el gobierno de turno quiere hacer algo no tiene en cuenta al transporte de carga por carretera.
Despachante de Aduana	Los servicios son relativamente buenos siempre se puede mejorar, hoy el puerto tiene demoras en aperturas de contenedores y su vaciados para poder despachar las mismas
Transportista de carga	Hay sin dudas oportunidades de mejoras, sobre todo en el sector privado, algunos de los servicios son más que correcto pero muy caros, otros no son tan eficientes. Mucho por mejorar y hay que trabajar mucho en los costos para traer más inversiones y negocios al país.
Transportista de carga	El puerto un desastre y las terminales también

Fuente: Encuesta a actores logísticos

3. Comentarios finales

Este informe ha tenido por finalidad analizar los principales aspectos que surgen de la encuesta realizada vía internet a diversos actores sobre la satisfacción con los principales servicios logísticos.

Para ser la primera vez que se realiza por INALOG una encuesta de este tipo, se considera que el número de respuestas es razonable, aunque hubo que realizar diversos recordatorios a las cámaras y asociaciones que fueron los intermediarios en el envío del formulario.

Si se logra demostrar a los usuarios que este tipo de información es relevante como insumo para la toma de acciones tendientes a la mejora del sector, en siguientes oportunidades habría que llegar a niveles bastante mayores de respuestas, lo que permitiría segmentar los resultados por tipo de servicio y tipo de actores, por ejemplo.

Este tema es una parte pequeña, pero importante, del índice de competitividad que se está construyendo.

Hay que lograr que los actores del sector comprendan que la información compartida puede ayudar en mucho al desarrollo competitivo de la actividad.

ANEXO

Formulario de la encuesta

LA COMPETITIVIDAD DE LA ACTIVIDAD LOGÍSTICA



Por encargo del Instituto Nacional de Logística (INALOG), la Universidad Católica del Uruguay UCU) está desarrollando un índice que permita medir en forma periódica la evolución del potencial competitivo de la actividad logística en Uruguay.

Dicho índice se compondrá de un conjunto amplio de indicadores, la mayoría de los cuales se medirán con datos cuantitativos, mientras que para algunos pocos se requerirá información cualitativa. Con ese fin, esta encuesta busca relevar el nivel de satisfacción con determinados servicios logísticos, indicador muy correlacionado con la calidad de éstos. Por calidad de un servicio logístico entendemos, en sentido amplio, la eficiencia y productividad con que se brinda el servicio.

Se trata de una encuesta anónima, que no le llevará más de 8 minutos y será un insumo importante para el objetivo de tener información actualizada del sector.

Atentamente.

Ec. Roberto Horta (PhD)
Prof. Emérito e Investigador SNI
Universidad Católica del Uruguay

Defina su actividad en relación con la logística. *

Si desarrolla más de una de las siguientes actividades marque la más representativa.

1. Empresa exportadora
2. Empresa importadora
3. Transportista de carga
4. Agente de carga
5. Naviera
6. Despachante de Aduana
7. Operador portuario
8. Operador aeroportuario
9. Empresa en zona franca
10. Otra actividad

Si marcó "Otra Actividad" detalle cuál es.

Texto de respuesta breve

.....

Nivel de satisfacción con servicios logísticos

Descripción (opcional)

Seguidamente se le solicita evalúe el nivel de satisfacción que usted tiene con determinados servicios logísticos.

La última opción en cada caso es "No Aplica", que usted deberá marcar si no tiene ninguna relación con ese tipo de servicios.

Si utiliza el servicio, se le plantean 4 opciones debiendo marcar sólo una de ellas, donde **1 es muy INSATISFECHO** con el servicio y **4 muy SATISFECHO** con el servicio.

Descripción (opcional)

Cuán satisfecho está con la prestación de los siguientes servicios logísticos: *

	1 Muy insatisfe...	2 Insatisfecho	3 Satisfecho	4 Muy satisfec...	No Aplica
Servicios vincu...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios relaci...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de ac...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios aerop...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios adua...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de tra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de tra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de tra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de tra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de tra...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios prest...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de in...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios TICs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Explique las razones de las respuestas a la pregunta anterior que considere más pertinentes.

Texto de respuesta largo

Agradecemos su colaboración al responder este formulario.