

# SOUNDINGOUT

Por Genaro Portales \*



## OCCIDENTE 2014: Guadalajara y su Zona Metropolitana

**N**uevamente hemos realizado el estudio sobre la Percepción del Estado de la Logística en Guadalajara y su Zona Metropolitana como hemos venido haciendo desde 2007 (esta es la sexta versión de la investigación). También de nueva cuenta me he apoyado en mis alumnos de licenciatura, en esta ocasión el grupo EAM0095A de Logística Internacional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (en el cual hay alumnos de Comercio Internacional, Comercio y Negocios Globales, y Administración de Empresas). La finalidad de este estudio es servir de marco de comparación (benchmark) para otras empresas.

El Objetivo General de los estudios ha sido: “Conocer la percepción de una muestra representativa de empresas, de Guadalajara y su Zona Metropolitana, en relación con el estado actual de la logística”.

Los Objetivos Específicos han sido conocer:

- El perfil profesional de los encargados de la logística en las empresas.
- El grado de satisfacción de las empresas contratantes, respecto

a los servicios ofrecidos por sus proveedores.

- El porcentaje de entregas a tiempo, tanto en importación como en exportación.
- El grado de adecuación de la infraestructura para el volumen de operaciones de las empresas.
- El grado de satisfacción de las empresas respecto a los servicios recibidos por las aduanas.
- Las propuestas para mejorar tanto la infraestructura logística como los servicios de las aduanas.
- Las competencias que las empresas piensan que las Universidades deben desarrollar en los futuros profesionales interesados en laborar en el área de logística.

Para recabar la información se utilizó el método cuantitativo basado en encuestas semi-estructuradas no disfrazadas, aplicadas los encargados de área de 26 empresas de diversos sectores y giros que importan, exportan o ambas. Merece la pena mencionar que, para que la muestra fuese estadísticamente representativa, el número de entrevistas tendría que abarcar más de 300 empresas. También hay que mencionar, que se tomaron en cuenta

Las instituciones educativas deben revisar y mejorar sus programas de estudio, y la iniciativa pública debe incorporar conocimientos de logística en los planes de capacitación, especialmente en Pymes

dos restricciones para la selección de los candidatos a entrevista:

- 1.- Se tenía que tratar de empresas importadoras o exportadoras o ambas.
- 2.- Las empresas tenían que estar ubicadas en Guadalajara o su Zona Metropolitana.

La información estadística del SIEM indica que en Jalisco hay 1,161 empresas importadoras y 2,354 empresas exportadoras<sup>1</sup> (en algunos casos puede tratarse de la misma empresa). Este se constituía en nuestro universo de estudio. De éste, los alumnos escogieron, totalmente al azar, qué empresa entrevistar.

El 100% de las empresas cumplió con los parámetros establecidos, por lo que la muestra, aunque más pequeña, puede considerarse como representativa.

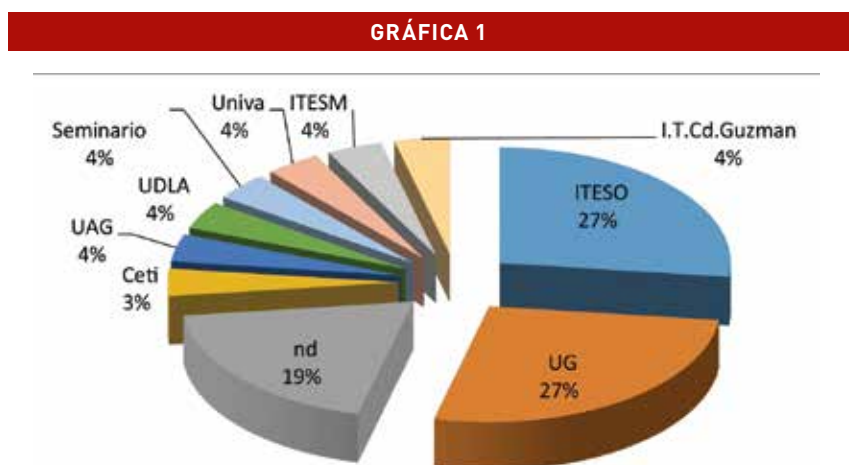
Para la realización de esta investigación se decidió encuestar empresas pertenecientes a industrias tan variadas como fuese posible. Esto para evitar que los resultados pudiesen estar polarizados debido al predominio de cierta industria, pero se cambió la forma de clasificar las empresas con relación al 2013. Este año solo hubo dos categorías: comercializadoras (69.23%) o manufactureras (30.77%).

El 65% de las personas que respondieron a la entrevista este año fueron varones y el 35% fueron mujeres (72% vs 28% en 2013).

Además del género de los encargados de las áreas se preguntó por el rango de edades de éstos (Tabla 1)

En el estudio de este año se observa que las edades de las personas que encabezan las áreas de cadena de suministro, logística, tráfico, etc., se mantuvo en relación con el estudio del año pasado. Dado que no se encuesta año con año exactamente a

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Rango de Edades</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
De 22 a 25 años	15.38	13.41
De 26 a 30 años	23.08	15.85
De 31 a 40 años	26.92	30.50
+ de 40 años	30.77	37.80
No disponible	3.85	2.44



las mismas empresas, es difícil sacar conclusiones al respecto.

El 94.23% de los entrevistados cuenta con estudios de licenciatura (92.68% en 2013), pero sólo el 15.38% cuenta con estudios de maestría (8.54% en 2013). Ni una sola de las personas que tiene maestría la tiene en Cadena de Suministro o en Logística.

El 30.77% de los encargados de área cursaron comercio o negocios internacionales a nivel licenciatura (30.49% en 2013), el 15.38% estudió alguna rama de la ingeniería (18.29% en 2013) y el 11.54% realizó estudios de mercadotecnia o de contaduría pública (en 2013 el tercer lugar fue

ocupado por egresados de la licenciatura en Administración de Empresas).

Dado que este es un estudio realizado para Guadalajara y su Zona Metropolitana, resulta importante conocer la institución de egreso de los encargados de área (Gráfica 1).

El 46.15% de las personas que respondió a la encuesta se considera de alto nivel (dueños, socios, directores o gerentes), es decir, personas que tienen la responsabilidad de la toma de decisiones en sus organizaciones (58.54% en 2013).

Otro factor que se evaluó fue la experiencia de los encargados del área de logística, administración

de la cadena de suministro, tráfico, materiales, o como quiera que se llamase dentro de cada empresa en particular. En aquellas empresas que no contaban “formalmente” con un departamento encargado de las actividades relacionadas con la logística, se preguntó por la persona responsable por las importaciones y exportaciones. El resultado obtenido se muestra en la tabla 2.

El tiempo promedio en el puesto de las 26 personas que respondieron fue de 9.02 años (menor que el de otros años, pero al entrevistar empresas diferentes cada año, es difícil sacar conclusiones al respecto).

El 65.38% de las empresas cuentan con menos de 10 empleados en el área (54.88% en 2013), el 19.23% de 11 a 25 (18.29% en 2013) y el 15.39% más de 25 (25.61% en 2013). El 46.15% de las empresas dijo tener personal subcontratado (32.92% en 2013).

Por cuestiones de confidencialidad se tomó la decisión de no preguntar por el tipo de producto manejado ni por el valor del mismo, pero se consideró de interés conocer el número de embarques que las empresas manejan como promedio mensual (Gráfica 2).

En 2013 el 47.56% de las empresas tenía más de 20 embarques.

El 34.61% de las empresas afirmó que el número de embarques ha disminuido (43.90% en 2013), promediando un 27.00% la disminución (30.79% en 2013). En este mismo sentido, se preguntó a las empresas si había disminuido su personal desde que empezó la crisis, 11.53% respondió afirmativamente (18.29% en 2013). Esta información nos dice que bastantes empresas aún luchan por superar completamente los efectos de la crisis originada en 2008.

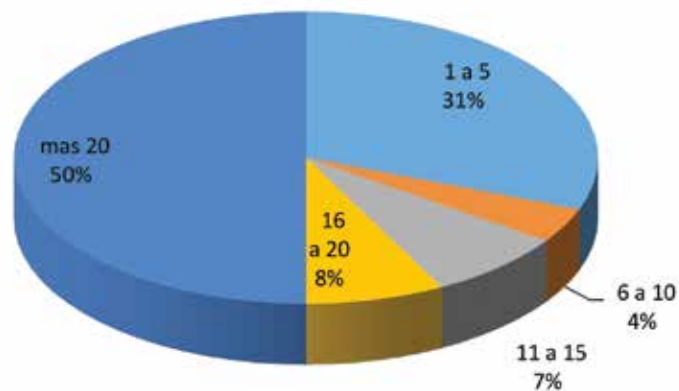
En relación con el porcentaje de empresas que dijeron utilizar determinado tipo de transporte, mostramos los resultados en la tabla 3.

Este 2014 se pidió a los encuestados que clasificaran del 1 al 5 los

**TABLA 2**

	2014	2013
Experiencia	%	%
De 1 a 5 años	42.31	32.10
De 5 a 10 años	23.08	16.02
De 10 a 15 años	23.08	22.22
De 15 a 20 años	0.00	11.11
De 20 a 25 años	7.69	6.17
Resto de los rangos o no disponible	3.84	13.58

**GRÁFICA 2**



**TABLA 3**

Tipo de transporte	2014	2013
	%	%
Marítimo	92.31	71.95
Autotransporte	88.46	89.02
Aéreo	53.89	57.32
Multimodal	34.62	29.27
Ferrovionario	26.92	23.17

**TABLA 4**

Tipo de transporte	2014	2013
	%	%
Autotransporte	16.88	51.22
Marítimo	11.69	31.71
Aéreo	3.90	14.63
Multimodal	0.00	3.66
Ferrovionario	0.00	3.66



transportes utilizados en donde el 1 es el más utilizado y el 5 el menos utilizado. Con las respuestas podemos construir la tabla 4 para el transporte más utilizado.

En función de los transportes que las empresas utilizan para apoyar sus operaciones de logística y administración de la cadena de suministro, se solicitó a los encuestados que evaluaran del 1 al 5 el grado de satisfacción con seis variables: tiempo de tránsito, seguridad de la carga, manejo de la carga, costo del servicio, visibilidad de los embarques y atención al cliente. Para esta respuesta la valoración fue 1 para muy satisfecho y 5 para muy insatisfecho. Los resultados de cada atributo se muestran en la tabla 5.

Como puede observarse, en este 2014 el transporte aéreo resulta el mejor evaluado en dos categorías tiempo de tránsito y seguridad de la carga, los mismos que multimodal en visibilidad de los embarques y atención al cliente, marítimo en manejo de la carga, y ferroviario en costo del servicio.

Hay resultados mixtos en 2014 con relación al 2013 ya que, en algunos rubros las evaluaciones mejoraron, mientras que en otras empeoraron.

**TABLA 5**

**Tiempo de tránsito**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	1.7	1.7	3.6	2.7	1.9
2013	1.7	2.2	2.6	2.7	2.5

**Seguridad de la carga**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	1.9	2.5	2.1	2.0	1.9
2013	1.6	2.3	2.6	2.0	2.3

**Manejo de la carga**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	2.2	2.4	2.1	1.9	2.2
2013	1.8	2.2	2.1	1.9	2.2

**Costo del servicio**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	3.3	2.0	1.4	1.7	2.6
2013	3.3	2.3	2.3	2.1	2.3

**Visibilidad de los embarques**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	2.1	2.2	2.3	2.2	1.7
2013	1.9	2.4	2.6	2.3	2.7

**Atención al cliente**

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2014	2.4	2.0	2.3	2.0	1.7
2013	2.0	2.2	2.5	2.2	2.3

**TABLA 6**

**TIEMPO DE TRÁNSITO:**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	71.43	63.83	60.87	30.14	14.29	15.79	17.39	15.25	22.22	16.67
Algo satisfecho	7.14	21.28	21.74	35.62	0.00	21.05	39.14	33.90	66.67	37.50
Neutro	0.00	0.00	8.70	19.18	28.57	47.37	13.04	35.59	11.11	29.17
Algo insatisfecho	0.00	10.64	4.35	13.70	28.57	10.53	13.04	10.17	0.00	12.50
Muy insatisfecho	14.29	4.25	4.34	1.36	28.57	5.26	17.39	5.09	0.00	4.16

**TABLA 7**

**SEGURIDAD DE LA CARGA:**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	64.29	68.09	26.09	32.88	0.00	31.58	47.83	37.29	22.22	29.17
Algo satisfecho	14.29	19.15	30.43	27.40	85.71	15.79	21.74	35.59	66.67	33.33
Neutro	7.14	6.38	21.74	23.29	14.29	21.05	17.39	16.95	11.11	20.83
Algo insatisfecho	0.00	2.13	13.04	9.59	0.00	21.05	8.70	6.78	0.00	16.67
Muy insatisfecho	14.28	4.25	8.70	6.84	0.00	10.53	4.35	3.39	0.00	0.00

**TABLA 8**

**MANEJO DE LA CARGA:**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	35.71	48.94	21.74	30.14	14.29	42.11	43.48	33.90	0.00	20.83
Algo satisfecho	35.71	36.17	39.13	35.62	57.14	26.32	34.78	49.15	77.78	45.83
Neutro	14.29	4.26	17.39	20.55	28.57	15.79	13.04	6.78	22.22	25.00
Algo insatisfecho	0.00	6.38	17.39	8.22	0.00	10.53	8.70	8.47	0.00	8.34
Muy insatisfecho	14.29	4.25	4.35	4.11	0.00	5.25	0.00	1.70	0.00	0.00

**TABLA 9**

**COSTO DEL SERVICIO**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	7.14	6.38	34.78	27.40	57.14	36.84	39.13	35.59	11.11	33.33
Algo satisfecho	7.14	14.89	47.83	38.36	42.86	31.58	26.09	35.59	33.33	29.17
Neutro	57.14	29.79	4.35	16.44	0.00	10.53	21.74	15.25	44.45	20.83
Algo insatisfecho	7.14	36.17	8.70	13.70	0.00	10.53	4.35	8.47	11.11	12.50
Muy insatisfecho	21.44	12.77	4.34	4.10	0.00	10.52	8.69	5.10	0.00	4.17



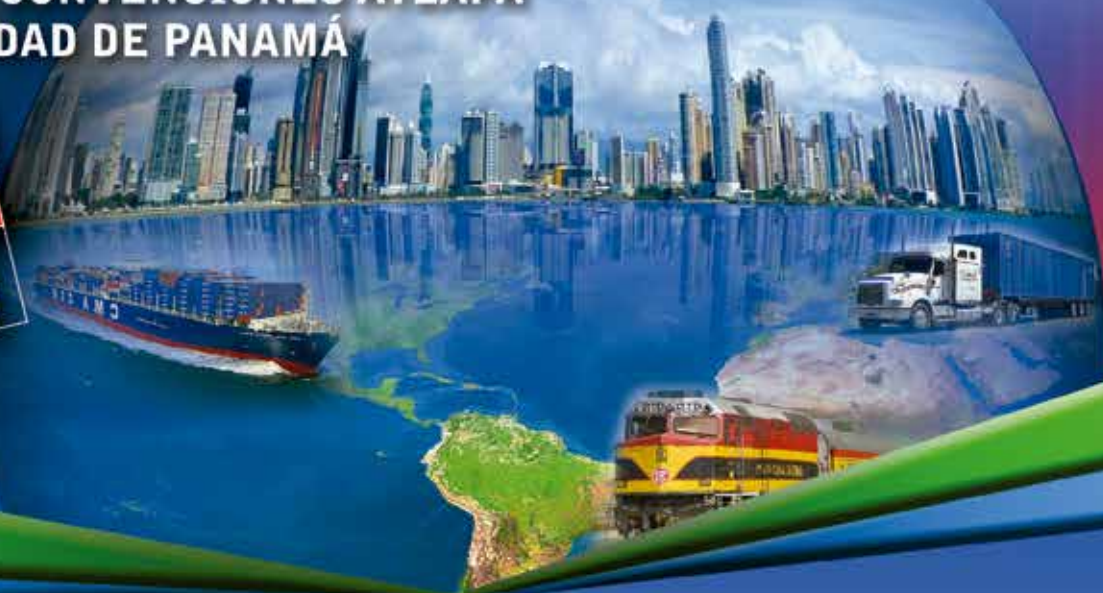


# EXPO LOGÍSTICA PANAMÁ



**CENTRO DE CONVENCIONES ATLAPA  
CIUDAD DE PANAMÁ**

**22 - 24  
Octubre  
2014**



## ÁREA DE EXHIBICIÓN

**Plan A \$1,350.00 + (Impuestos/tax)**

- Área de exhibición de 9 m<sup>2</sup>
- Servicio de internet WiFi

**Plan B \$1,650.00 + (Impuestos/tax)**

- Área de exhibición de 9 m<sup>2</sup>
- 1 mesa redonda plástica
- 2 sillas plásticas blancas
- Cesto de papeles
- Divisiones modulares
- Tres reflectores
- Nombre de su empresa en la fachada
- Tomacorriente con dos salidas
- Alfombra
- Servicio de internet WiFi

## CICLO DE CONFERENCIAS

**\$400.00 + (Impuestos/tax)**

- Certificado de Participación
- Material Didáctico
- Refrigerio
- Almuerzos



/expologicapanama

Organizan:



Patrocina



A STAR ALLIANCE MEMBER



Para mayor información: Tel.: + (507)207-3433, + (507)207-3434 e-mail: expologica@panacamara.org

www.expologica.org

## EL 94.23% DE LOS ENTREVISTADOS CUENTA CON ESTUDIOS DE LICENCIATURA, PERO SÓLO EL 15.38% CUENTA CON ESTUDIOS DE MAESTRÍA. SIN EMBARGO, NINGUNA DE ESTAS MAESTRÍAS ES EN CADENA DE SUMINISTRO O EN LOGÍSTICA.

En un estudio de este tipo, además del valor promedio de las menciones, es interesante evaluar el número de menciones que cada categoría tuvo para poder cuantificar el porcentaje de empresas que están satisfechas o insatisfechas con las diversas categorías de servicio (Tabla 6).

Ningún transporte llegó siquiera al 75% en la categoría “muy satisfecho”, por lo que sigue siendo una importante área de oportunidad para las empresas proveedoras de servicio, aunque en general las evaluaciones fueron mejores que las del año pasado. Sin embargo, el porcentaje que respondió muy insatisfecho, también aumentó en relación con el 2013 (Tabla 7).

Nuevamente ningún tipo de

transporte alcanzó siquiera el 65% en la categoría “muy satisfecho”. Aéreo, siendo el más alto bajó en comparación del 2013. La caída más importante en esta categoría corresponde también a aéreo (Tabla 8).

La calificación más alta, en la categoría de “muy satisfecho”, fue la de marítimo, pero no llegó al 50%, aunque la caída más fuerte fue para aéreo (Tabla 9).

Aumentó el porcentaje de respuestas “muy satisfecho”, pero no llega ni al 60% (marítimo). El porcentaje de “muy insatisfecho” para aéreo se incrementó de manera muy importante con relación al año pasado (Tabla 10).

Todos los tipos de transporte mejoraron de forma importante en la categoría “muy satisfecho”. La mayor

calificación, 55.56% que corresponde a transporte marítimo, la más alta, indica que hay mucho trabajo por hacer. Marítimo cayó en la categoría “muy insatisfecho”.

En atención al cliente, transporte multimodal mejoró de forma muy importante en el rubro “muy satisfecho”, obteniendo la calificación más alta (inferior al 50%). Aéreo fue el peor evaluado en la categoría “muy insatisfecho”, con una fuerte caída en relación al estudio del 2013 (Tabla 11).

También se les pidió a las empresas que evaluaran el porcentaje de entregas a tiempo para cada medio de transporte. Los datos se muestran en la siguiente tabla comparando con estudios similares de años anteriores

**TABLA 10**

**VISIBILIDAD DE LOS EMBARQUES:**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	50.00	42.55	34.78	28.77	14.28	10.53	39.13	25.42	55.56	8.33
Algo satisfecho	7.14	36.17	30.43	26.03	42.86	31.58	26.09	28.81	22.22	37.50
Neutro	21.43	6.38	21.74	20.55	42.86	36.84	21.74	27.12	22.22	37.50
Algo insatisfecho	7.14	8.51	8.70	13.70	0.00	5.26	4.35	10.17	0.00	4.17
Muy insatisfecho	7.14	2.13	4.35	5.48	0.00	5.26	8.69	3.39	0.00	8.33

**TABLA 11**

**ATENCIÓN AL CLIENTE:**

	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Muy satisfecho	35.71	38.30	39.13	36.99	0.00	26.32	43.48	30.51	44.44	16.67
Algo satisfecho	14.29	46.81	39.13	27.40	71.43	36.84	30.43	38.98	44.44	54.17
Neutro	28.57	4.26	13.04	20.55	28.57	10.53	13.04	18.64	11.12	16.67
Algo insatisfecho	0.00	2.13	4.35	6.85	0.00	15.79	4.35	5.08	0.00	4.17
Muy insatisfecho	14.29	8.50	4.35	8.21	0.00	10.52	8.70	6.79	0.00	8.32

para observar la tendencia. Merece la pena mencionar que el transporte mejor evaluado que fue autotransporte tuvo una calificación de 86.87%, es decir, no llegó al 90%. Aquí hay un área de oportunidad para los proveedores de servicio (Gráfica 3).

Podemos afirmar que ha habido una ligera mejoría, y que el valor promedio para todos los tipos de transporte anda en 86.89% contra 81.77% del 2013. Las empresas reportaron mejoría en todos los tráficos, excepto aéreo.

En el caso de exportación el transporte mejor evaluado fue aéreo con el 89% de entregas a tiempo y el valor promedio fue de 86.13% (mejor que el 84.23% del 2013), pero siendo México un país eminentemente exportador, se concluye que hay una gran área de oportunidad para un país que es tan dependiente del comercio exterior como lo es el nuestro. Sólo ferroviario y multimodal reportaron mejores números que en 2013 (Gráfica 4).

Con base en la respuesta anterior, se les solicitó a los encuestados evaluar la infraestructura con la que cuenta cada tipo de transporte, calificándola como adecuada o inadecuada. Las respuestas se plasman en la tabla 12.

Todos los tipos de transporte recibieron mejores evaluaciones que en 2013, siendo aéreo el mejor evaluado y ferroviario peor.

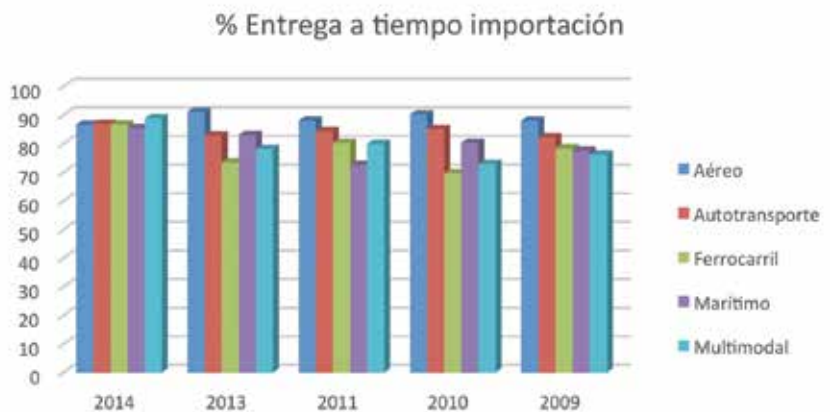
En el estudio no quisimos limitarnos a preguntarle a las empresas si la infraestructura es adecuada o no, sino que nos interesaba conocer la razón que fundamenta tal opinión. Para ello hicimos dos preguntas concretas:

- 1.- En su opinión y en función de los medios de transporte que su empresa utiliza, ¿cuál es el medio de transporte más desarrollado en México y por qué?
- 2.- En su opinión y en función de los medios de transporte que su empresa utiliza, ¿cuál es el medio de transporte menos desarrollado en México y por qué?

Autotransporte tuvo la mayor

## EL 65.38% DE LAS EMPRESAS CUENTAN CON MENOS DE 10 EMPLEADOS EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA, EL 19.23% DE 11 A 25, Y EL 15.39% MÁS DE 25. EL 46.15% DE LAS EMPRESAS DIJO TENER PERSONAL SUBCONTRATADO.

GRÁFICA 3



GRÁFICA 4



TABLA 12

	2014		2013	
	Adecuada	Inadecuada	Adecuada	Inadecuada
Transporte	%	%	%	%
Aéreo	94.44	5.56	89.66	10.34
Autotransporte	68.00	32.00	57.69	42.31
Ferrocarril	11.11	88.89	5.88	94.12
Marítimo	78.26	21.74	73.44	26.56





cantidad de menciones como el medio de transporte más desarrollado con el 69.23%. Las razones que se expresaron fueron que es el más utilizado en México, y que se ha hecho inversión en infraestructura y en modernización de flotas. Por su parte, ferroviario obtuvo el 51.72% de las menciones como el transporte que tiene la peor infraestructura. Las razones para apoyar esta opinión fueron: falta de accesibilidad y falta de inversión.

Merece la pena mencionar que muchas de las personas que hicieron comentarios respecto al transporte ferroviario en realidad no lo utilizan. Al parecer su opinión se basa únicamente en su percepción de lo que este tipo de transporte es y ofrece, o bien de lo que han escuchado de boca de otros. En un ánimo de tratar de ser objetivo y propositivo, esta situación sigue siendo culpa de los ferrocarriles al no haber dado a conocer lo que han hecho desde que se les otorgaron las concesiones por parte del gobierno federal, por ejemplo, hay muchas personas que afirman que “no se han hecho inversiones”. Como profesor-investigador creo que sería conve-

niente que gente perteneciente a los ferrocarriles se acercara a Cámaras, Asociaciones e Instituciones Educativas para hablar un poco de lo que han hecho y de lo tienen proyectado hacer, para cambiar un poco la percepción de los usuarios potenciales al hacerles accesible información actualizada.

Una vez que preguntamos tanto por el transporte más desarrollado como por el menos, se le pidieron a los entrevistados algunas propuestas concretas de qué se puede hacer para mejorar la infraestructura que apoya a la logística. Los entrevistados dieron 27 ideas. De éstas, 66.66% del total tuvieron que ver con la inversión para la creación, ampliación, mejoramiento, mantenimiento, etc., de la infraestructura (69.76% en 2013), 14.81% se relacionaron con cuestiones de cambios de política, reglamentaciones, normatividad o facilitación de los procesos en los que interviene el gobierno (10.46% en 2013) y 7.40% se relacionaron con la mejora de la seguridad en el país (9.30% en 2013).

Se hicieron dos preguntas relacionadas con la sustentabilidad:

- a) “¿Su empresa está involucrada en cualquier forma en los temas de sustentabilidad o de logística inversa?” El 26.92% de las empresas respondió afirmativamente (contra el 41.46% en 2013), dando como ejemplos el uso de mejores combustibles o de biodiesel, la integración de su red de distribución o el reciclaje de componentes electrónicos.
- b) “¿Cómo empresa se han relacionado en cualquier forma con el tema de huella de carbono?”. Únicamente el 23.08% del total respondió que sí (18.29% en 2013).

Esto nos dice que nuestro país tiene mucho camino que recorrer en un tema que, cada día, adquiere mayor importancia a nivel internacional y que, potencialmente podría poner en riesgo nuestra capacidad de hacer negocios, ante la amenaza de algunos países altamente desarrollados de imponer impuestos en relación con la contaminación que la empresa productora de los bienes genere. En el caso del comercio internacional estos impuestos podrían hacerse efectivos en la forma de aranceles de importación.

La siguiente serie de preguntas

TABLA 13						
Menciones	Aduana	Rapidez	Costo de los servicios	Horario de atención	Atención al cliente	Solución de problemas
19	Manzanillo	2.2	2.1	2.4	2.1	2.2
12	Nuevo Laredo	1.5	2.3	2.2	1.6	1.6
Media de todas las respuestas		2.0	2.2	2.3	2.0	2.0

TABLA 14						
Principales problemas			Propuestas de mejora			
Problemática	Menciones	%	Propuesta	Menciones	%	
Tiempo	9	32.14	Facilitación	12	48.00	
Normatividad	9	32.14	Mejora de procesos	6	24.00	
Falta de infraestructura	3	10.71	Capacitación	4	16.00	
Los demás: burocracia, calidad, daños, errores, información, seguridad, etc.	7	25.01	Los demás: infraestructura, inversión, normatividad, seguridad	3	12	
Totales	28	100.00		25	100.00	

TABLA 15					
Concepto	2014	2013	2011	2010	2009
Respuestas totales	87	263	332	1,063	1562
<b>Habilidades</b>					
Análisis y toma de decisiones para la solución de problemas	-	5.32%	3.31%	2.82%	1.54%
Conocimientos más prácticos/más prácticas profesionales	3.44%	3.42%		Nd	
Interpretación de documentos	2.29%	nd		Nd	
Planeación	2.29%	nd		Nd	
Conocimientos relacionados con aranceles y fracciones arancelarias	-	2.66%		Nd	
Conocimientos de Administración de Materiales y Logística	-	1.90%	3.31%	3.38%	1.72%
Habilidades de negociación (práctica, no teoría)	-	1.52%	2.71%	1.98%	1.54%
<b>Actitudes</b>					
Actitud de Servicio (incluyendo servicio al cliente)		7.60%	3.92%	2.85%	3.71%
Responsabilidad	10.34%	6.08%	4.82%	6.02%	6.08%
Proactividad	4.59%	4.18%	3.01%	2.26%	1.54%
Actitud positiva	2.29%	nd		Nd	
Liderazgo	2.29%	nd		Nd	
<b>Valores</b>					
Honestidad/honradez	13.79%	12.93%	14.16%	10.16%	8.96%
Compromiso	4.59%	4.18%	3.01%	2.73%	3.01%
Ética	3.44%	4.56%	4.52%	2.73%	3.71%

de la entrevista tenía que ver con las aduanas que utilizan las empresas que hacen operaciones de comercio internacional y el grado de satisfacción que encuentran en éstas.

Para empezar se le preguntó a las empresas cuales eran las tres principales aduanas que utilizan en función del volumen de operaciones realizadas, pidiéndoles al mismo tiempo, que evaluaran la rapidez, el costo, el horario de trabajo, la atención al cliente y la solución de problemas, en una escala que iba de 1 o muy satisfecho a 5 o muy insatisfecho.

Hubo 63 menciones de diferentes aduanas (cada empresa podía citar hasta tres). Los resultados obtenidos para las aduanas que recibieron más de 10 menciones se proyectan en la tabla 13 (merece la pena comentar que el orden fue exactamente el mismo que el que se obtuvo en la investigación del 2011).

Si realizamos un comparativo de los grados de satisfacción promedio

muy insatisfecho), hay grandes áreas de oportunidad para los prestadores de servicios y el gobierno ya que, en conjunto se debe dar el marco normativo y la filosofía de calidad en el servicio que permita mejorar los procesos en las aduanas, aumentando así la satisfacción de los usuarios y la competitividad de las empresas.

También se cuestionó a los encuestados respecto a los principales problemas que enfrentan en la aduana durante el proceso de despacho de importación o exportación y con afán de ser propositivos, también qué sugerirían para corregirlos o mejorarlos, y en la tabla 14 vemos los resultados.

Se les pidió a los encuestados que evaluaran la logística en Guadalajara y su Zona Metropolitana. El 53.85% considera que la logística es buena (40.24% en 2013), en tanto que el 38.46% la considera regular (50.00% en 2013). Sólo el 3.85% la evaluó como mala (9.76% en 2013). Una persona no respondió esta pregunta.

se quieran integrar en áreas de tráfico, logística, manejo de materiales, cadena de suministro, etc. Merece la pena mencionar que las personas confunden los tres conceptos, por lo que fue necesario realizar una “depuración” a partir de las respuestas recibidas (Tabla 15).

Es impactante el resultado de este reactivo. En los últimos cinco estudios la mayor mención por parte de los encuestados ha sido la honestidad. Este es un trabajo que no solamente le toca a las instituciones de educación superior, sino a las familias mexicanas.

En suma, luego de procesar toda la información de la encuesta puedo afirmar que sigue habiendo una gran área de oportunidad en materia de logística. Los empresarios están demandando una serie de habilidades, actitudes y valores en los futuros profesionales de la materia, lo que obligará a las instituciones educativas a revisar y mejorar sus programas de estudio y a los organismos de gobierno relacionados con la promoción del comercio exterior del estado a incorporar conocimientos de esta área en los planes de capacitación, especialmente de los micro, pequeños y medianos empresarios. ■

<sup>1</sup> Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM), consultada el 6 de mayo del 2014; <http://www.siem.gob.mx/portalsiem/>

<sup>2</sup> En los años 2009 y 2010 las empresas podían mencionar hasta tres habilidades, actitudes y valores, eso explica el gran decremento en el número de respuestas.

\*Genaro de Jesús Portales Rodríguez es catedrático, autor de varios libros en Comercio Internacional y ganador de reconocimientos diversos. Actualmente es Coordinador de la Licenciatura en Comercio Internacional del ITESO en Guadalajara, México. Cuenta con dos maestrías, una en Admón. de Empresas, por el Instituto Nacional Politécnico de México, y otra en Comercio y Mercadotecnia Internacional, por la Universidad Politécnica de Madrid. Puede ser contactado en [gportalesr@yahoo.com](mailto:gportalesr@yahoo.com)

Año	Rapidez	Costo de los servicios	Horario de atención	Atención al cliente	Solución de problemas
2014	2.0	2.2	2.3	2.0	2.0
2013	2.3	2.4	2.2	2.0	2.1
2011	2.2	2.3	2.3	2.2	2.4
2010	2.5	2.6	2.5	2.2	2.5
2009	2.3	2.6	2.3	2.2	2.4

de los últimos cuatro estudios, tenemos lo siguiente:

Como encargado de realizar esta investigación es mi obligación comentar que, pese a que se le solicitó a las empresas que proporcionaran el porcentaje del total de operaciones que realizan por cada aduana, muchas empresas no lo hicieron, por lo tanto no puedo proporcionar esta información o inferir respecto a la importancia relativa de cada una.

Es interesante observar en la tabla, que si tomamos como valor medio 3.0 (exactamente entre muy satisfecho y

Como parte de la misma pregunta se le solicitó a los encuestados que citaran las razones de su respuesta, muchos de ellos señalaron que hace falta mayor capacitación (conocimientos) por parte de las personas que trabajan en el área, tanto dentro de las empresas usuarios como de las proveedoras de servicio.

Las últimas preguntas que se hicieron a los encuestados fueron en relación con una habilidad, una actitud y un valor que, en su opinión deberían tener los recién y futuros egresados de las licenciaturas y que