

2017-09

Investigación sobre la percepción del estado de la logística en empresas ubicadas en Guadalajara y su zona metropolitana 2017

Portales-Rodríguez, Genaro

Portales-Rodríguez, G. (2017). Investigación sobre la percepción del estado de la logística en empresas ubicadas en Guadalajara y su zona metropolitana 2017. En Revista Inbound Logistics Latam 11(136). Reynosa, Tamaulipas: Negocios Editoriales Especializados, S. A. de C. V. <https://rei.iteso.mx/handle/11117/4883>

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/4883>

Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia: <http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-2.5-MX.pdf>

(El documento empieza en la siguiente página)

SOUNDINGOUT

Por Genaro Portales *



Investigación sobre la Percepción del Estado de la Logística en Empresas Ubicadas en Guadalajara y su Zona Metropolitana 2017

Sigue habiendo una gran área de oportunidad en la formación del recurso humano. Urge desarrollar habilidades, actitudes y valores en los futuros profesionales de la logística.

Nuevamente he realizado el estudio sobre la Percepción del Estado de la Logística en Guadalajara y su Zona Metropolitana proyecto que empezó en 2007 (esta es la séptima versión de la investigación). También de nueva cuenta me he apoyado en mis alumnos de licenciatura, en esta ocasión de los grupos EAM0095D y EAM0095L de Logística Internacional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente - ITESO (en el cual hay alumnos de Comercio y Negocios Globales, y de Administración de Empresas y Emprendimiento). 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 disfraczadas, aplicadas a los encargados de área de 48 empresas de diversos sectores y giros que importan, exportan o ambas (contra 26 empresas en la versión 2014). Merece la pena mencionar que, para que la muestra fuese estadísticamente representativa, el número de entrevistas tendría que abarcar más de 300 empresas, sin embargo pienso que los resultados pueden ser de utilidad como medida de comparación. También hay que mencionar, que se tomaron en cuenta dos restricciones para la selección de los candidatos a entrevista:

1. Se tenía que tratar de empresas importadoras, 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 más de 1,000 empresas importadoras y más de 2,000 empresas exportadoras (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 (por ejemplo, empresas de las industrias electrónica o automotriz con programas de fomento y certificadas en cuanto a la liberación de aduana). Este año hubo

tres categorías de empresas: comercializadoras (58.33%), manufactureras (29.17%) o ambas (12.50%).

El 63% de las personas que respondieron a la entrevista este año fueron varones y el 37% fueron mujeres (65% vs 35% en 2014).

Además del género de los encargados de las áreas se preguntó por el rango de edades de éstos:

Rango de Edades	2017	2014
	%	%
De 22 a 25 años	16.67	15.38
De 26 a 30 años	12.50	23.08
De 31 a 40 años	31.25	26.92
+ de 40 años	37.50	30.77
No disponible	2.08	3.85

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 anterior. Dado que no se encuesta año con año exactamente a las mismas empresas, es difícil sacar conclusiones al respecto excepto quizás, que la experiencia de las personas es importante.

El 87.50% de los entrevistados cuenta con estudios de licenciatura (94.23% en 2014), pero sólo el 25% cuenta con estudios de maestría (15.38% en 2014). Solo una de las personas que tiene maestría la tiene en Cadena de Suministro o en Logística.

El 39.58% de los encargados de área cursaron comercio o negocios internacionales a nivel licenciatura (30.77% en 2014), el 22.92% estudió alguna rama de la ingeniería (15.38% en 2014) y el 10.48% realizó estudios Administración de Empresas (ésta carrera no apareció entre las tres primeras en el penúltimo estudio).

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:



El 52.08% 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 (46.15% en 2014).

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 fue el siguiente:

SOUNDINGOUT

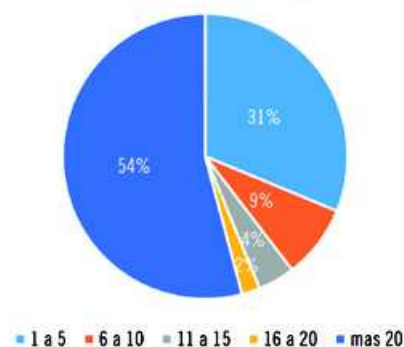
	2017	2014
Experiencia	%	%
De 1 a 5 años	50.00	42.31
De 5 a 10 años	46.15	23.08
De 10 a 15 años	38.46	23.08
De 15 a 20 años	8.64	0.00
De 20 a 25 años	7.69	7.69
Resto de los rangos o no disponible	15.68	3.84

El tiempo promedio en el puesto de las 48 personas que respondieron fue de 14.95 años (mayor que los 9.02 años del 2014, pero al entrevistar empresas diferentes cada año, es difícil sacar conclusiones al respecto).

El 54.17% de las empresas cuentan con hasta 10 empleados en el área (65.38% en 2014), el 10.42% de 11 a 25 (19.23% en 2014) y el 31.25% más de 25 (15.39% en 2014). El 25% de las empresas dijo tener personal subcontratado (46.15% en 2014).

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:

Número de Embarques por Mes



En 2014 el 50% de las empresas tenía más de 20 embarques.

El 27.08% de las empresas afirmó que el número de embarques ha disminuido (34.61% en 2014),

promediando un 33.08% la disminución (27% en 2014). En este mismo sentido, se preguntó a las empresas si había disminuido su personal en este entorno económico complejo, 14.58% respondió afirmativamente (11.53% en 2014).

En relación con el porcentaje de empresas que dijeron utilizar determinado tipo de transporte, tenemos lo siguiente:

Tipo de transporte	2017	2014
Marítimo	75.00	92.31
Autotransporte	75.00	88.46
Aéreo	62.50	53.89
Multimodal	20.83	34.62
Ferrovionario	18.75	26.92

Este 2014 se pidió a los encuestados que clasificaran del 1 al 5 los transportes utilizados en donde el 1 es el más utilizado y el 5 el menos utilizado. Con las respuestas podemos construir la tabla siguiente para el transporte más utilizado:

Tiempo de tránsito

Año	Aéreo	Autotransporte	FFCC	Marítimo	Multimodal
2017	1.4	2.2	3.1	2.9	2.4
2014	1.7	1.7	3.6	2.7	1.9

Seguridad de la carga

2017	1.5	2.7	2.8	2.2	2.4
2014	1.9	2.5	2.1	2.0	1.9

Manejo de la carga

2017	1.7	2.4	2.6	2.2	2.1
2014	2.2	2.4	2.1	1.9	2.2

Costo del servicio

2017	3.3	2.2	2.6	2.0	2.4
2014	3.3	2.0	1.4	1.7	2.6

Visibilidad de los embarques

2017	2.2	2.8	3.3	2.7	4.1
2014	2.1	2.2	2.3	2.2	1.7

Atención al cliente

2017	2.0	2.2	3.4	2.4	1.9
2014	2.4	2.0	2.3	2.0	1.7

Tipo de transporte	2017	2014
Autotransporte	17.82	16.88
Marítimo	8.52	11.69
Aéreo	8.52	3.90
Multimodal	2.32	0.00
Ferrovionario	0.00	0.00

Nota: este cálculo se basa en la mención del transporte como medio más utilizado por la empresa.

Este resultado es lógico considerando que Estados Unidos sigue siendo nuestro principal socio comercial y que las empresas buscan controlar los costos tanto como sea posible.

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 a continuación:

Como puede observarse, en este 2017 el transporte aéreo resulta el mejor evaluado en cuatro categorías tiempo de tránsito, seguridad y manejo de la carga, y visibilidad de la misma, marítimo en costo del servicio, y multimodal en atención al cliente.

Hay resultados mixtos en 2017 con relación al 2014 ya que, en algunos rubros las evaluaciones mejoraron, mientras que en otras empeoraron.

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.



Ningún transporte llegó siquiera al 65% en la categoría “muy satisfecho”, por lo que sigue siendo una importante área de oportunidad para las empresas proveedoras de servicio. En general las evaluaciones fueron peores que las del año pasado. Sin embargo, el porcentaje que respondió “muy insatisfecho”, disminuyó ligeramente en relación con el 2014.

Nuevamente ningún tipo de transporte alcanzó siquiera el 55% en la categoría “muy satisfecho”. Aéreo, siendo el más alto bajo en comparación del 2014. La caída más importante en esta categoría corresponde a marítimo. Aunque las evaluaciones fueron peores que las del último estudio, el porcentaje de “muy insatisfecho” disminuyó de forma importante.

Tiempo de tránsito:	Aéreo		Auto transporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	61.29	71.43	28.95	60.87	12.50	14.29	22.22	17.39	21.05	22.22
Algo satisfecho	25.81	7.14	34.21	21.74	25.00	0.00	5.56	39.14	26.32	66.67
Neutro	0.00	0.00	26.32	8.70	25.00	28.57	44.44	13.04	47.37	11.11
Algo insatisfecho	3.23	0.00	5.26	4.35	12.50	28.57	11.11	13.04	0.00	0.00
Muy insatisfecho	0.00	14.29	5.26	4.34	25.00	28.57	16.67	17.39	5.26	0.00

Seguridad de la carga:	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	54.84	64.29	21.05	26.09	12.50	0.00	30.56	47.83	10.53	22.22
Algo satisfecho	32.26	14.29	21.05	30.43	25.00	85.71	30.56	21.74	52.63	66.67
Neutro	0.00	7.14	28.95	21.74	37.50	14.29	30.56	17.39	21.05	11.11
Algo insatisfecho	3.23	0.00	26.68	13.04	25.00	0.00	5.56	8.70	15.79	0.00
Muy insatisfecho	0.00	14.28	5.26	8.70	0.00	0.00	2.78	4.35	0.00	0.00

Manejo de la carga:	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	45.16	35.71	23.68	21.74	12.50	14.29	19.44	43.48	15.79	0.00
Algo satisfecho	29.03	35.71	36.84	39.13	25.00	57.14	47.22	34.78	63.16	77.78
Neutro	16.13	14.29	21.05	17.39	50.00	28.57	27.78	13.04	21.05	22.22
Algo insatisfecho	0.00	0.00	13.16	17.39	12.50	0.00	5.56	8.70	0.00	0.00
Muy insatisfecho	0.00	14.29	5.26	4.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

[SOUNDINGOUT]

La calificación más alta, en la categoría de “muy satisfecho”, fue la de aéreo, pero no llegó al 50%, mejoró con respecto al 2014. Aunque las evaluaciones fueron peores que las del último estudio, el porcentaje de “muy insatisfecho” disminuyó de forma importante.

Costo del servicio	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	6.45	7.14	28.95	34.78	37.50	57.14	36.11	39.13	15.79	11.11
Algo satisfecho	12.90	7.14	39.47	47.83	0.00	42.86	38.89	26.09	42.11	33.33
Neutro	35.48	57.14	18.42	4.35	37.50	0.00	19.44	21.74	31.58	44.45
Algo insatisfecho	16.13	7.14	7.89	8.70	12.50	0.00	2.78	4.35	10.53	11.11
Muy insatisfecho	19.35	21.44	5.26	4.34	12.50	0.00	2.78	8.69	0.00	0.00

Disminuyó casi 20 puntos el porcentaje de respuestas “muy satisfecho”, ubicándose por debajo del 40% para marítimo. El porcentaje de “muy insatisfecho” para aéreo se disminuyó ligeramente con relación al año pasado.

Visibilidad de los embarques:	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	35.48	50.00	18.42	34.78	12.50	14.28	19.44	39.13	26.32	55.56
Algo satisfecho	22.58	7.14	18.42	30.43	0.00	42.86	25.00	26.09	36.84	22.22
Neutro	19.35	21.43	34.21	21.74	50.00	42.86	33.33	21.74	31.58	22.22
Algo insatisfecho	6.45	7.14	18.42	8.70	25.00	0.00	5.56	4.35	0.00	0.00
Muy insatisfecho	6.45	7.14	7.89	4.35	12.50	0.00	13.89	8.69	0.00	0.00

Todos los tipos de transporte empeoraron de forma importante en la categoría “muy satisfecho”. La mayor calificación, 35.48% que corresponde a transporte aéreo, la más alta, indica que hay mucho trabajo por hacer. Marítimo incrementó el porcentaje “muy insatisfecho” casi al doble que en 2014.

Atención al cliente:	Aéreo		Autotransporte		Ferroviario		Marítimo		Multimodal	
	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014	2017	2014
Muy satisfecho	29.03	35.71	26.32	39.13	12.50	0.00	22.22	43.48	31.58	44.44
Algo satisfecho	35.48	14.29	42.11	39.13	12.50	71.43	30.56	30.43	42.11	44.44
Neutro	25.81	28.57	18.42	13.04	37.50	28.57	36.11	13.04	26.32	11.12
Algo insatisfecho	0.00	0.00	13.16	4.35	0.00	0.00	11.11	4.35	0.00	0.00
Muy insatisfecho	0.00	14.29	0.00	4.35	37.50	0.00	0.00	8.70	0.00	0.00

En atención al cliente, transporte multimodal, el mejor evaluado, cayó bastante en el rubro “muy satisfecho”, obteniendo menos del 32%. Ferroviario fue el peor evaluado en la categoría “muy insatisfecho”, con una evaluación considerablemente peor en relación al estudio del 2014.

También se les pidió a las empresas que evaluaran el porcentaje de entregas a tiempo para cada medio de transporte, aunque no todas lo hicieron. Los datos se muestran en la siguiente tabla comparando con estudios similares

de años anteriores para observar la tendencia. Merece la pena mencionar que el transporte mejor evaluado que fue aéreo tuvo una calificación de 94.48%. Aquí sigue habiendo un área de oportunidad para los proveedores de servicio.

Podemos afirmar que ha habido una ligera caída ya que el valor promedio para todos los tipos de transporte anda en 81.76% contra 86.89% del 2014. Las empresas reportaron mejoría en todos los tráficos, excepto marítimo (una caída del 0.05%).

En el caso de exportación el transporte mejor evaluado fue aéreo con el 95.54% de entregas a tiempo y el valor promedio fue de 82.99% (peor que el 86.13% del 2014), 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. Todos los transportes, excepto multimodal, reportaron mejores números que en 2014.

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 son las siguientes:

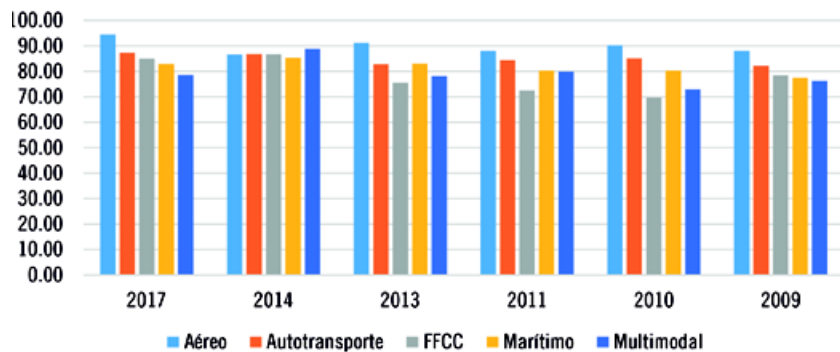
Hubo resultados mixtos en cuanto a las evaluaciones con respecto al 2014, aunque se mantuvo que aéreo fue mejor evaluado y ferroviario el peor.

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:

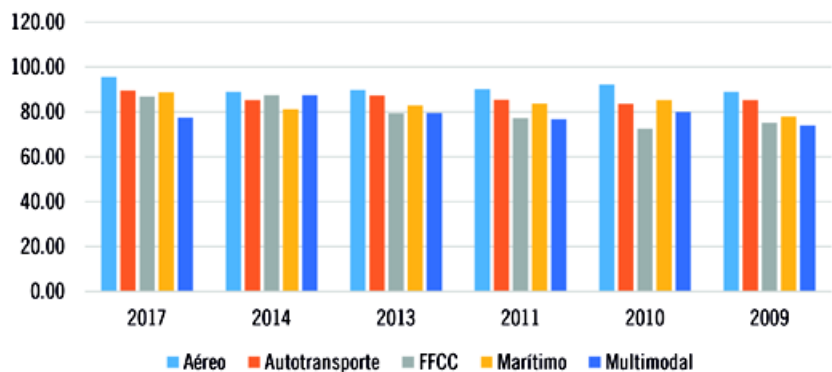
1. En su opinión y en función de los medios de transporte que su empresa utiliza, ¿cuál es el medio de transporte más desarrollado en México y por qué?
2. En su opinión y en función de los medios de transporte que su empresa utiliza, ¿cuál es el medio de transporte menos desarrollado en México y por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



Entregas a Tiempo en Importación



Entregas a Tiempo en Exportación



Transporte	2017		2014	
	Adecuada %	Inadecuada %	Adecuada %	Inadecuada %
Aéreo	82.50	17.50	94.44	5.56
Autotransporte	63.04	36.96	68.00	32.00
Ferroviano	24.24	75.76	11.11	88.89
Marítimo	71.43	28.53	78.26	21.74



Autotransporte tuvo la mayor cantidad de menciones como el medio de transporte más desarrollado con el 61.29% (69.23% en 2014). 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 51.06% (51.72% en 2014) de las menciones como el transporte que tiene la peor infraestructura. Las razones para apoyar esta opinión fueron: falta de accesibilidad, falta de inversión, pocos competidores e incluso inseguridad.

Merece la pena mencionar que muchas de las personas que hicieron comentarios respecto al transporte ferroviario en realidad no lo utilizan (tuvo 24 menciones aunque solo 8 de las 48 empresas 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 conveniente que gente perteneciente a los ferrocarriles se acercara a Cámaras, Asociaciones e Instituciones Educativas para hablar un poco de lo mucho 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 48 ideas. De éstas, 54.16% del total tuvieron que ver con la inversión para la creación, ampliación, mejoramiento, mantenimiento, etc., de la infraestructura (66.66% en 2014), 20.83% se relacionaron con cuestiones de cambios de política, reglamentaciones, normatividad o facilitación de los procesos en los que interviene el gobierno (14.81% en 2014) y 18.75% se relacionaron con la mejora de la seguridad en el país (7.40% en 2014).

Se hicieron dos preguntas relacionadas con la sustentabilidad:

a) “¿Su empresa está involucrada en cualesquier forma en los temas

de sustentabilidad o de logística inversa?” El 47.92% de las empresas respondió afirmativamente (contra el 26.92% en 2014), dando como ejemplos de acciones concretas el reciclaje de residuos o desperdicios, plantas de tratamiento de agua, prevención de derrames, utilización de productos locales, etc.

b) “¿Cómo empresa se han relacionado en cualesquier forma con el tema de huella de carbono?”. Únicamente el 29.17% del total respondió que sí (23.08% en 2014).

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 cuya finalidad será fondar proyectos de investigación o desarrollo de nuevas tecnologías más limpias.

La siguiente serie de preguntas 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 117 menciones de diferentes aduanas (cada empresa podía citar hasta tres). Los resultados obtenidos para las aduanas que recibieron más de 10 menciones fueron:

Menciones	Aduana	Rapidez	Costo de los servicios	Horario de atención	Atención al cliente	Solución de problemas
30	Manzanillo	2.5	2.6	2.4	2.4	2.5
24	Nuevo Laredo	2.2	2.1	2.3	2.1	2.2
16	Guadalajara	1.6	2.8	2.1	1.8	1.9
Media de todas las respuestas		2.2	2.4	2.3	2.2	2.3

Año	Rapidez	Costo de los servicios	Horario de atención	Atención al cliente	Solución de problemas
2017	2.2	2.4	2.3	2.2	2.3
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

Si realizamos un comparativo de los grados de satisfacción promedio de los últimos cinco estudios, tenemos lo siguiente:

Puede observarse que el grado de satisfacción fue menor que el del 2014. 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 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. Los resultados se muestran a continuación:

Se les pidió a los encuestados que evaluaran la logística en Guadalajara y su Zona Metropolitana. El 47.92% considera que la logística es buena (53.85% en 2014), en tanto que el 45.83% la considera regular (38.46% en 2014). Sólo el 6.25% la evaluó como mala (3.85% en 2014).

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 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.

Problemática	Principales problemas		Propuesta	Propuestas de mejora	
	Menciones	%		Menciones	%
Tiempo	14	25.92	Infraestructura	15	30.61
Normatividad	10	18.51	Eficiencia (procesos y horarios)	14	28.57
Falta de infraestructura	10	18.51	Normatividad	9	18.36
Los demás: burocracia, calidad, daños, errores, información, seguridad, etc.	20	37.06	Los demás: capacitación, documentación, etc.	11	22.46
Totales	54	100.00		49	100.00



Es impactante el resultado de este reactivo. En todos los estudios la mayor mención por parte de los encuestados ha sido la honestidad/honradez. 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.

Cualquier error u omisión es responsabilidad única y exclusivamente del autor. ■

*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 Administración 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

Concepto	2017	2014
Respuestas totales	176	87
Habilidades		
Análisis y toma de decisiones para la solución de problemas	3.41%	-
Conocimientos de Normatividad / Legislación	3.41%	-
Capacidad de negociación	2.84%	
Conocimientos más prácticos/ más prácticas profesionales	-	3.44%
Interpretación de documentos	-	2.29%
Planeación	-	2.29%
Actitudes		
Actitud de Servicio (incluyendo servicio al cliente)	4.55%	-
Responsabilidad	5.11%	10.34%
Proactividad	3.98%	4.59%
Actitud positiva		2.29%
Liderazgo		2.29%
Valores		
Honestidad/honradez	12.50%	13.79%
Compromiso	-	4.59%
Ética	3.98%	3.44%
Humildad	2.84%	-