

MEMORIA DE ACTIVIDAD Y
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL CENTRO
INTERMODAL DE
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA
DE VITORIA-GASTEIZ, CTV.
AÑO 2006



CTV

Centro Intermodal de
Transporte y Logística de
Vitoria-Gasteiz

Junio de 2007

CONCLUSIONES EXTRAIDAS DE LA ENCUESTA DEL 2006

1. METODOLOGÍA APLICADA

La información obtenida de los miembros del Centro Logístico se ha hecho mayoritariamente a través de encuestas telefónicas, o bien mediante la recepción del formulario de consulta a través de correo ordinario. De esta forma nos aseguramos de que todo el mundo responde y expresa su opinión, y las conclusiones obtenidas, al resultar de una familia de datos completa, son mas fiables. Además se ha procurado que las personas de contacto fuesen las idóneas, esto es, gerentes o secretarias de dirección, o en su defecto personas que conozcan de primera mano la actividad y opiniones de su empresa.

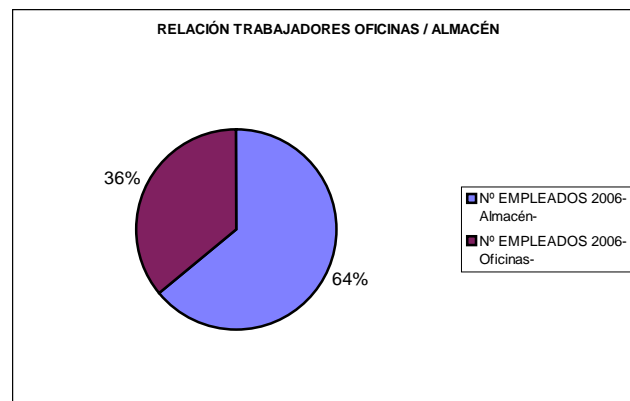
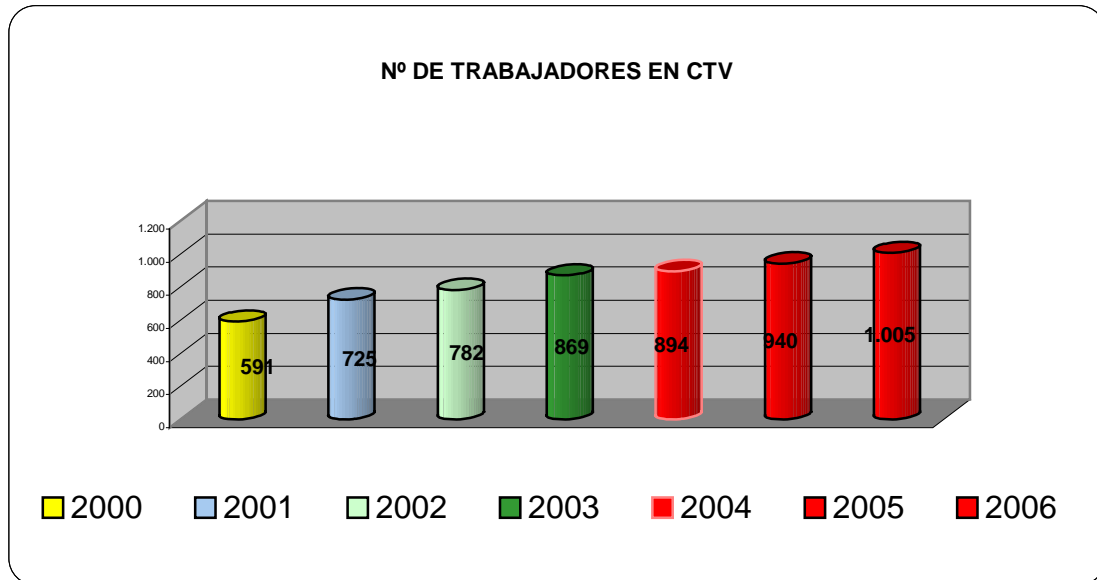
En la encuesta aparecen tres ejercicios (2004, 2005 y 2006), de manera que al rellenarla, el responsable de la empresa pueda evaluar la progresión de la valoración respecto a los ejercicios anteriores. Así se pretende fidelizar al responsable de rellenar los datos, proporcionándole la información de los dos ejercicios anteriores.

Concretamente se han hecho **55 encuestas**, todas las empresas instaladas en el Centro Intermodal de Transporte y Logística desde principio del 2006.

Las respuestas que se han obtenido y su análisis son el objeto de esta Memoria.

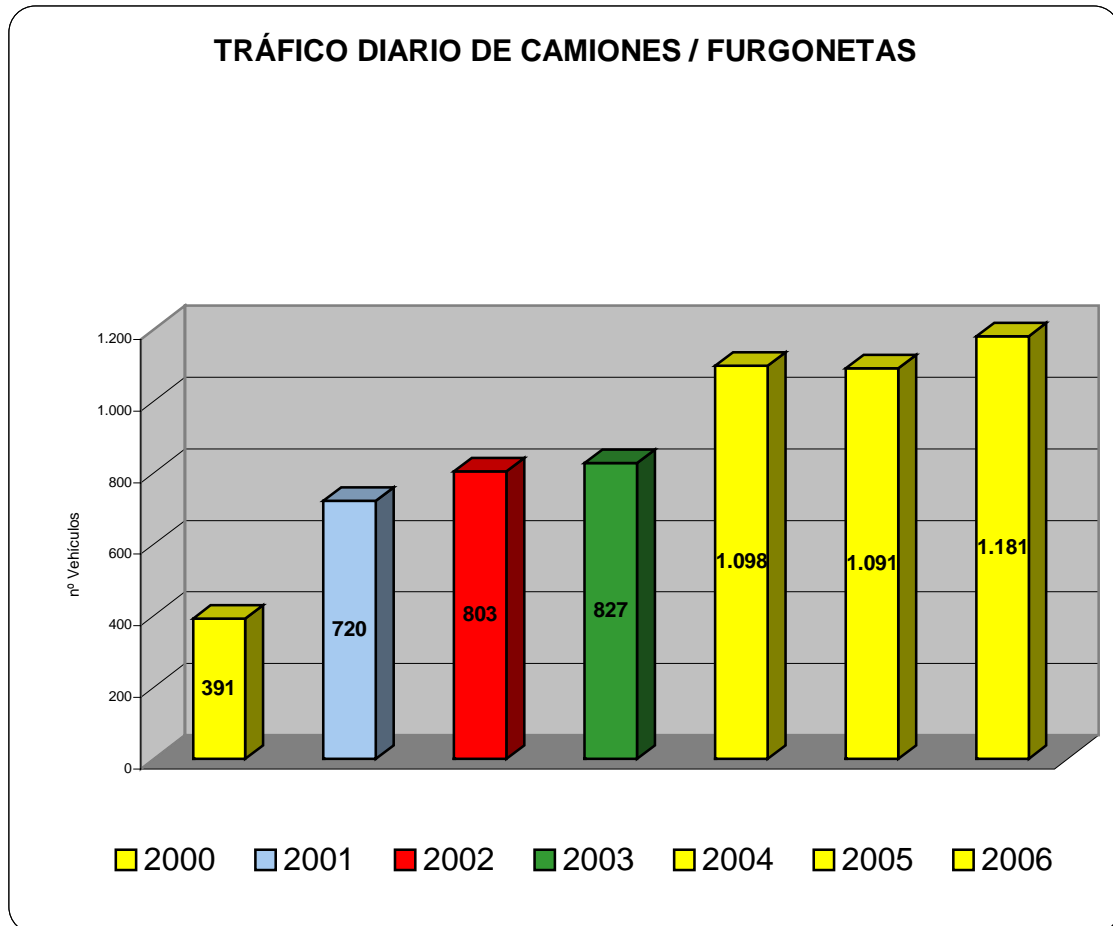
2. RESULTADOS Y ANÁLISIS. CUESTIONES DE CARÁCTER LABORAL.

2.1. NUMERO DE TRABAJADORES EN **CTVi**. VARIACIÓN ANUAL.



- El año 2006 recoge por primera vez valores de las naves en funcionamiento en la Fase II.
- El incremento en el número de empleados es de un 6,9% respecto del 2005, alcanzando los 1.005 trabajadores, que es la cifra más alta hasta la fecha. Cabe destacar el aumento del número de trabajadores en las empresas que han ampliado sus instalaciones en la nueva Fase de **CTVi**. Se superan por primera vez los 1.000 trabajadores en el Centro Intermodal de Transporte y Logística de Vitoria-Gasteiz.
- Frente a los valores del 2005 en los que el 54% correspondía a personal de almacén y el 46% de oficinas se ha pasado respectivamente a un 64% y 36%, con lo que el nuevo personal incorporado se ha destinado, principalmente, a trabajo operativo.

2.2. TRÁFICO EN **CTVI**. VARIACIÓN ANUAL DEL NUMERO DIARIO DE VEHÍCULOS INDUSTRIALES.



- Con respecto a la cifra de vehículos INDUSTRIALES (pesados y ligeros) con tránsito diario por **CTVI**, el aumento es significativo respecto al año pasado, puesto que se ha incrementado en un 8,2%.
- De los 1.181 vehículos industriales, 916 son pesados (77,6%) y 265 (22,4%) ligeros, por lo que la relación porcentual se mantiene invariable.
- Es un indicador bastante fiable, y además positivo, de la actividad del Centro Logístico. La Fase II, ya operativa, justifica también tal incremento de tránsito.

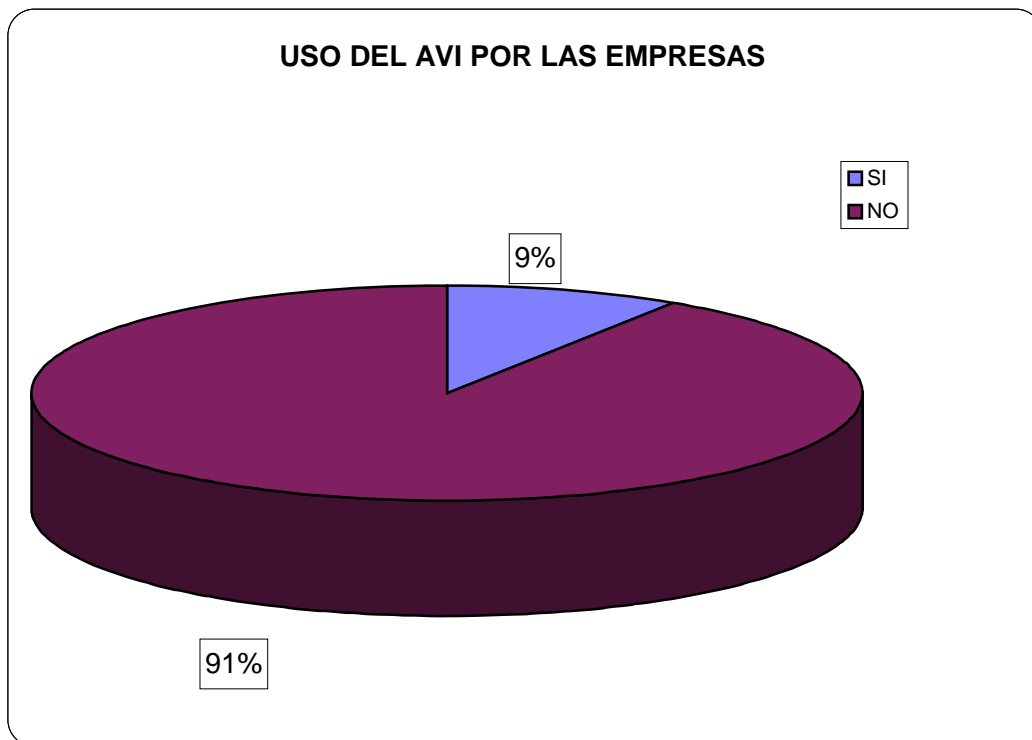
2.3. USO DEL A.V.I. POR LAS EMPRESAS INSTALADAS EN **CTVI**.

El número de empresas ubicadas en **CTVI** que utilizan el Aparcamiento de Vehículos Industriales es igual a 5, ya que muchas de las empresas instaladas disponen de zonas propias para aparcamiento de sus vehículos.

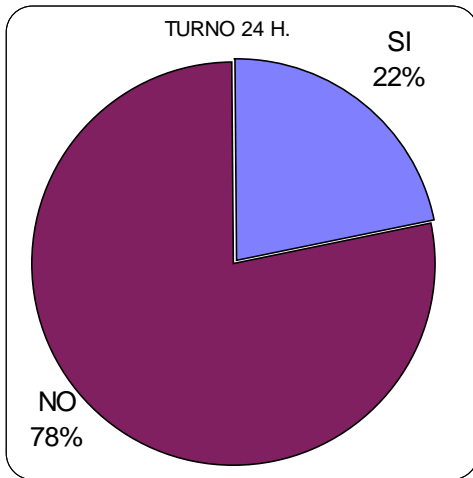
Sin embargo, las empresas que lo utilizan disponen de un alto número de abonos.

Así mismo el AVI está en unos ratios de ocupación muy altos como consecuencia del importante número de abonos y de la utilización rotacional que del mismo realizan las empresas en tránsito por **CTVI**.

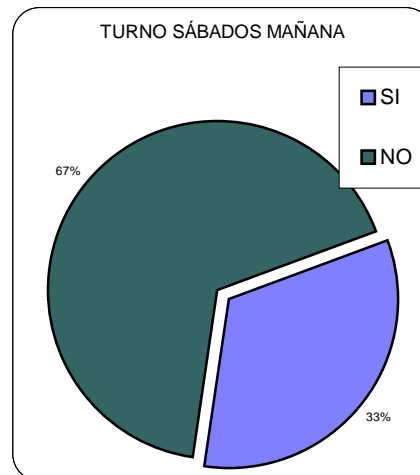
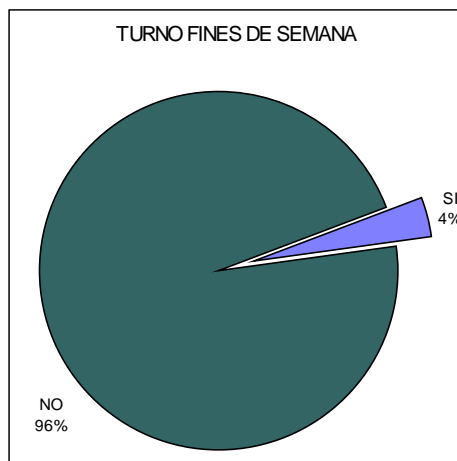
No hay variaciones significativas respecto al ejercicio anterior.



2.4. TIPOS DE TURNOS DE LAS EMPRESAS EN **CTVI**



	TURNOS 24 H.	TURNOS SÁBADOS MAÑANA	TURNOS FINES DE SEMANA
SI	12	18	2
NO	43	37	53



- Los datos obtenidos están en línea con los del ejercicio anterior.
- El 78% de las empresas trabajan en horario diurno.
- En el 2006 solo una empresa se sumó a las que ya trabajaban en jornada de 24 horas, alcanzando por este concepto un porcentaje del 22% del total de empresas.
- Son muy pocas las empresas que trabajan los 7 días de la semana, concretamente 2 de 55 (3,6%).
- Igualmente, se puede afirmar que a partir de las 15:00 de los sábados hasta aproximadamente las 00:00 del lunes, el tráfico de personas y vehículos por **CTVI** es prácticamente nulo (dato importante con relación al sistema de seguridad).

2.5. EMPRESAS CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO

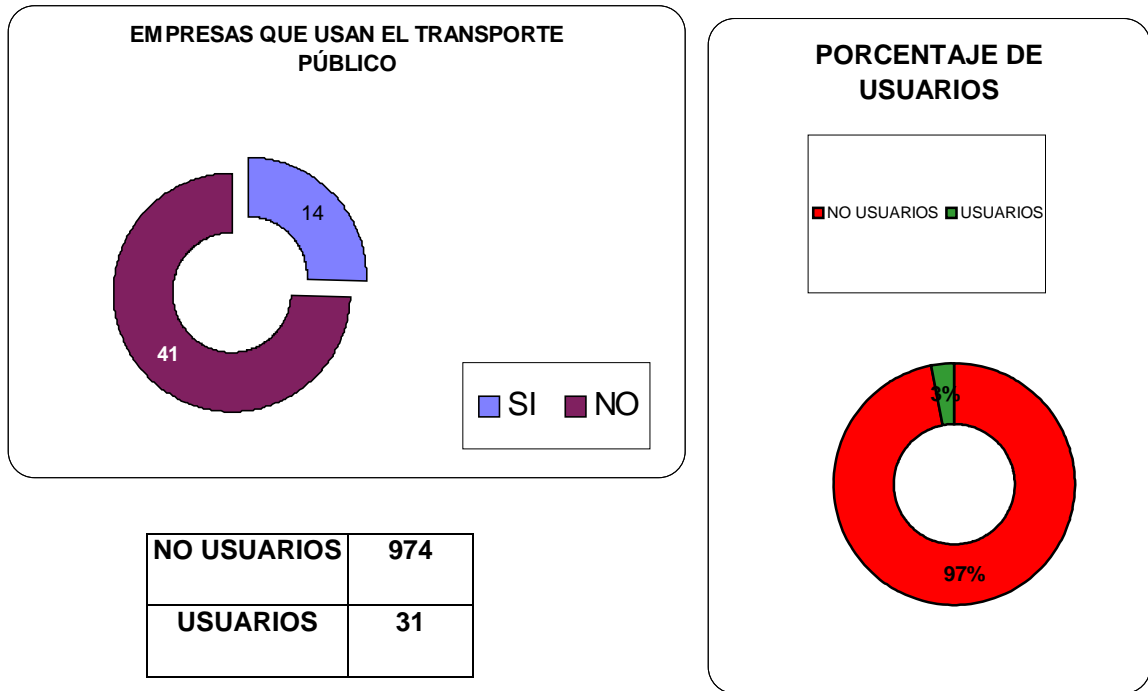


EMPRESAS	
SI	23
NO	32

- Se mantienen los porcentajes aproximados de años anteriores. El porcentaje de empresas que tiene alguna norma UNE está en el **42%**.

2.6. EMPLEO DEL TRANSPORTE PÚBLICO.

Por cuarta vez se ha incluido en la encuesta el uso del transporte público. Tiene especial relevancia ya que, aunque hablamos de un centro de trabajo en el que la mayoría de usuarios entran y salen con sus propios vehículos, hay una gran parte de personal administrativo que es susceptible de usarlo.

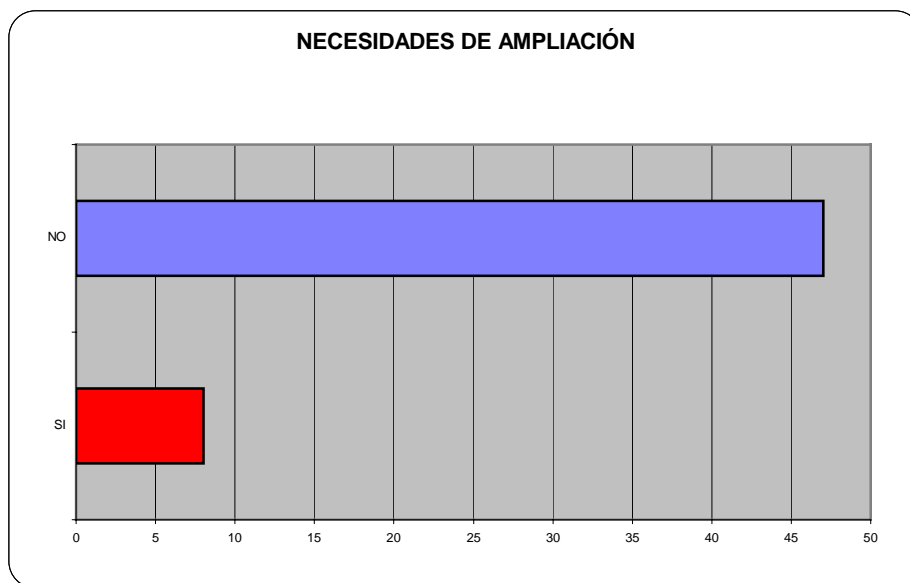


- Este año dos empresas más se suman al uso del transporte público.
- Como se puede observar, el número de usuarios de transporte público, tanto individualmente como a nivel de empresa es mínimo. Las causas, como aparecen reflejadas en las encuestas son claras:
 - La frecuencia de autobuses no se adecua a las necesidades horarias de los trabajadores.
 - El crecimiento de la ciudad implica nuevas rutas y densificación de los autobuses urbanos para poder dar un mayor servicio.
- Nos atrevemos a hacer extensible esta situación al resto de Jándiz, si bien la ligera mejoría observada, a pesar del incremento de trabajadores en las empresas de **CTVI**, se puede deber al incremento de horario matutino y vespertino de los autobuses.

3. CUESTIONES SOBRE PROPUESTAS DE MEJORA.

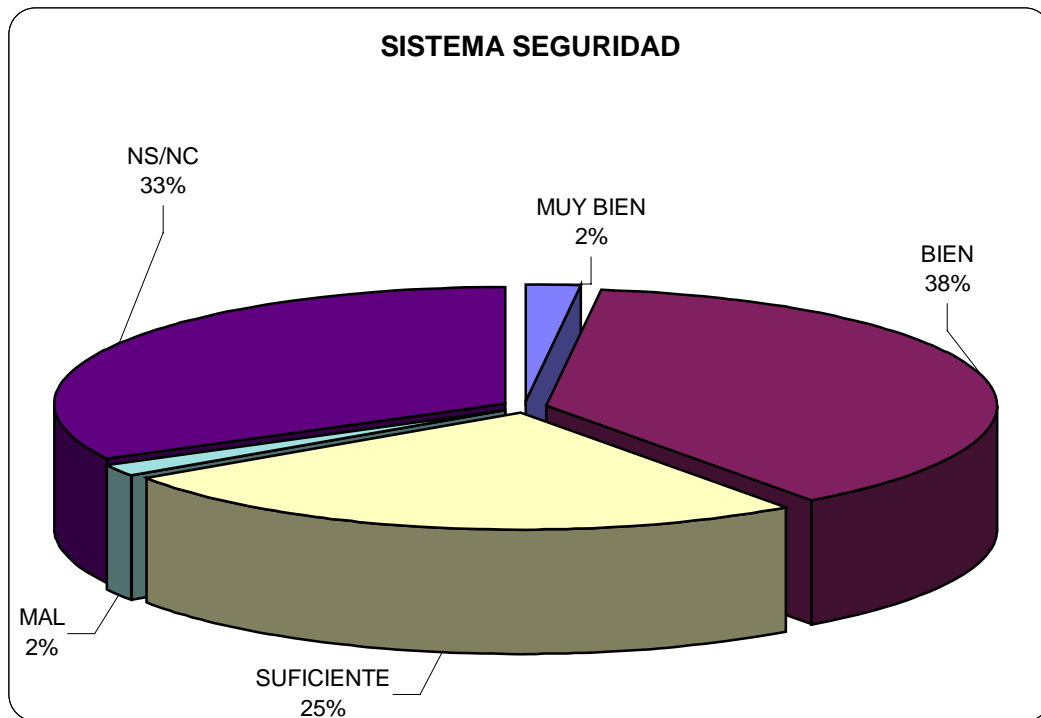
3.1. PREVISIONES DE AMPLIACIÓN DE INSTALACIONES A CORTO PLAZO.

- Un 85% de las empresas establecidas en **CTVI** tienen claro que a corto plazo no va a ampliar instalaciones. Esto nos deja con un 15% de empresas que quieren ampliar, y por tanto posibles usuarios de la Fase II de **CTVI**.
- Se mantienen invariables los valores respecto al año pasado.



EMPRESAS	
SI	8
NO	47

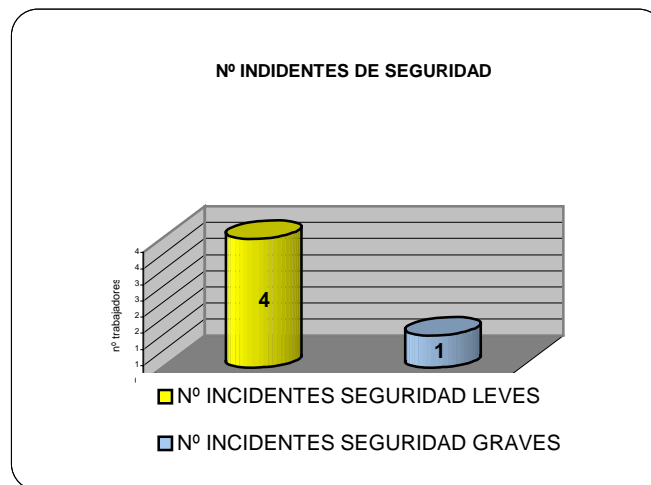
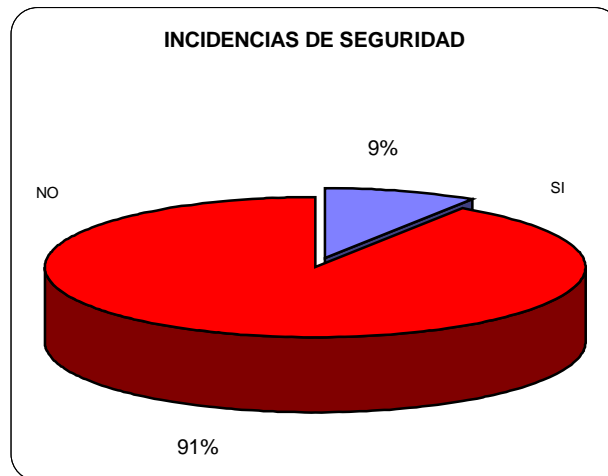
3.2. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE SEGURIDAD IMPLANTADO EN **CTVI**



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY BIEN	1
BIEN	21
SUFICIENTE	14
MAL	1
NS/NC	18

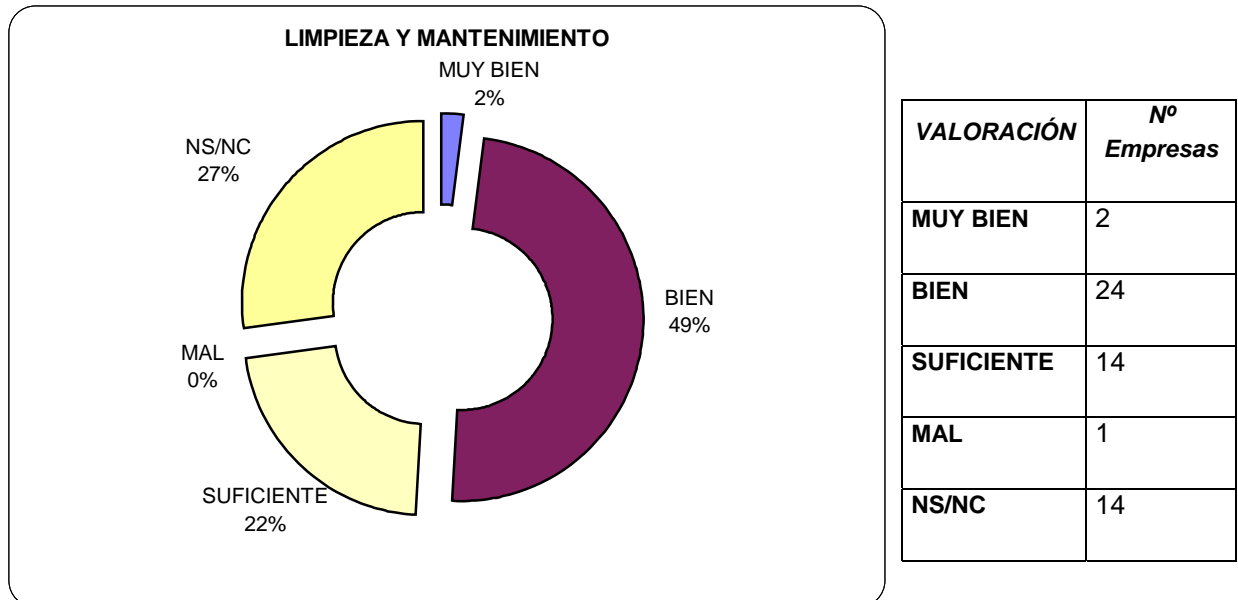
- La valoración general (Muy bien, bien o suficiente) es satisfactoria, sumando un total de 36 empresas (65%), un 3% más que el año pasado. El 33% se muestra indiferente en este aspecto. Tan sólo dos propietarios lo consideran malo. La valoración positiva, que mantiene la línea del pasado año, se debe a los siguientes factores:
 - Reuniones de carácter mensual con la empresa de seguridad en las que se repasan las cifras estadísticas del servicio, y se aportan mejoras si son requeridas.

- El personal que realiza el servicio de vigilancia está formado siempre por las mismas personas, lo que incide en un mayor conocimiento de las necesidades en materia de seguridad de **CTVI**.
- Mantenimiento y mejoras continuas en la caseta de control de vehículos.



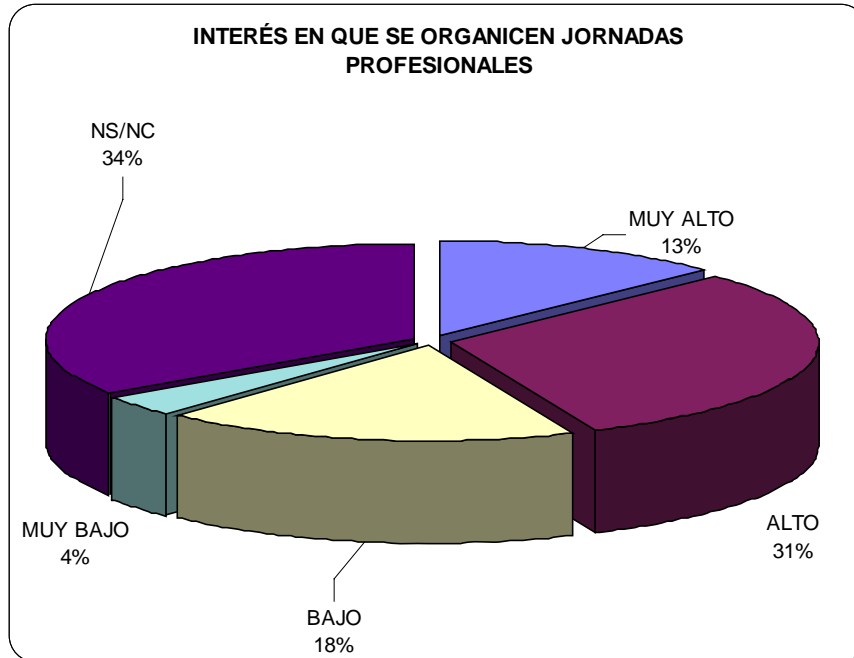
- Las incidencias en seguridad han sido mayoritariamente leves, afectando a un 9% de las empresas (datos similares a los del pasado año).
- Solo se ha dado una incidencia grave, afectando a la empresa Zeleris, que sufrió una intrusión con robo, si bien se dio en circunstancias en las que la empresa no tenía todas las medidas de seguridad definitivas.

3.3. SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA Y EL MANTENIMIENTO DEL POLÍGONO



- Existe una satisfacción general con el mantenimiento de la urbanización de **CTVI**, igualándose así el objetivo del año pasado que manifestaba un cero por ciento (0%) de disconformidad.
- La valoración positiva alcanza el 73% en sus diferentes grados de valoración (muy bien, bien y suficiente).
- De igual forma, se deduce que el trabajo de la empresa de mantenimiento está siendo el adecuado.

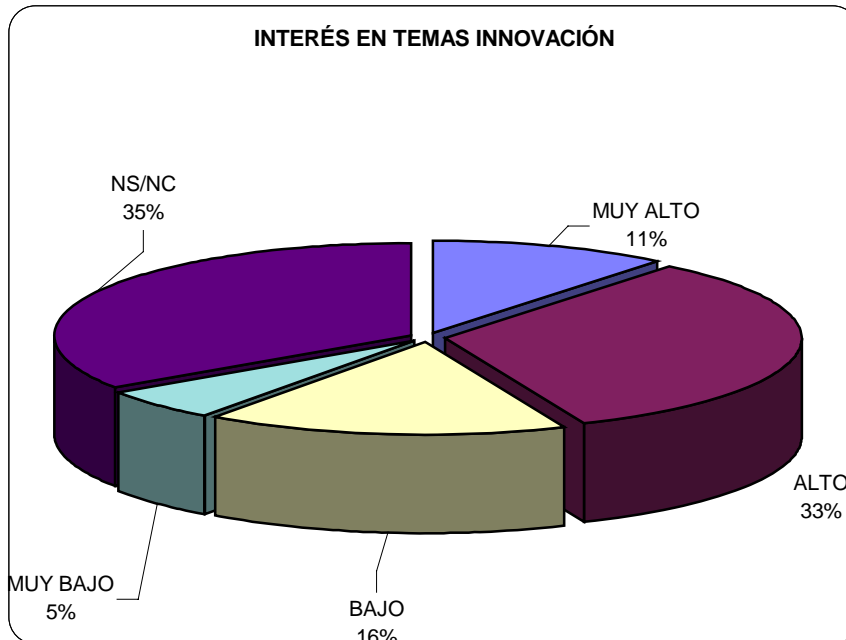
3.4. INTERÉS EN QUE SE ORGANICEN JORNADAS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA.



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY ALTO	7
ALTO	17
BAJO	10
MUY BAJO	2
NS/NC	19

- Por tercer año se pregunta sobre esta cuestión. Se valora positivamente que el 44%, en la misma línea que el pasado año, esté interesado en acudir a jornadas de divulgación tecnológica.
- Las empresas que no se pronuncian en este aspecto son un 8% menos que el pasado año, lo que significa un mayor interés por este capítulo.
- Durante el año 2006 se han seguido promoviendo diversas jornadas, incentivando y dando respuesta a la cada vez mayor demanda de los clientes como consecuencia del convenio firmado con el Instituto Vasco de Logística (IVL).

3.5. INTERÉS EN TEMAS DE INNOVACIÓN.



VALORACIÓN	Nº Empresas
MUY ALTO	6
ALTO	18
BAJO	9
MUY BAJO	3
NS/NC	19

- Se valora positivamente que el 44% esté interesado por los temas de innovación, un 2% más que el pasado año.
- Las empresas que muestran bajo interés no consideran que las innovaciones tecnológicas puedan ser de utilidad práctica en su actividad.
- Las empresas que no se pronuncian también son menos que en los años precedentes, lo que significa un mayor interés e implicación.
- En la misma línea que las jornadas profesionales, interesa conocer qué temas de innovación pueden atraer a las empresas. El objetivo es divulgar los avances tecnológicos para que, incluso, puedan llegar a implantarlos.

4. CONCLUSIONES FUNDAMENTALES EXTRAIDAS DE LOS DATOS

- Se seguirá usando la encuesta telefónica, además de por correo, pues de esta forma se obtienen respuestas de todas las empresas y usuarios. Este sistema actúa como un foro entre **CTVI** y sus clientes. Obtenida la *cantidad*, se intentará mejorar en cualquier caso la *calidad* de las respuestas (quien responde es un responsable de la Empresa).
- Sigue aumentando de forma constante la cifra de trabajadores en el polígono: **1.005, siendo esta cifra la más alta desde el año 2002. Este aumento tan significativo se debe, en gran parte,** a las nuevas actividades implantadas en la ampliación de **CTVI**. La media de trabajadores por empresa se sitúa en **18. Por primera vez el número de trabajadores en CTVI supera el millar.**
- Aumenta significativamente la cifra anual de tráfico de vehículos industriales diario (camiones y furgonetas) : 1.181 unidades. En gran medida, las nuevas actividades de la Fase II han sumado un importante número de vehículos.
- La demanda de ampliación de instalaciones de los usuarios actuales que ven a corto-medio plazo una necesidad de mayor superficie es del **15%** (8 empresas).
- En vista del número de trabajadores, del tráfico de vehículos industriales y de las necesidades de ampliación, se puede señalar que el sector del transporte y la logística se encuentra en un momento de crecimiento moderado, pero estable, que se puede percibir tras analizar los últimos cinco (5) años.
- Existe un alto grado de empresas certificadas en materia de Calidad, concretamente un 42% del total.
- Como en años anteriores, entre la madrugada del lunes y el sábado al mediodía, la actividad de **CTVI** es constante. El sábado a la tarde y el domingo son momentos en los que casi no hay actividad (dato muy importante con relación a la vigilancia).
- **CTVI**, y por extensión el resto de Jándiz, son polígonos a los que se llega principalmente mediante vehículos privados. El transporte público no es capaz de satisfacer la demanda de los trabajadores, ni por horarios ni por frecuencias. Muy probablemente, si estos factores mejorasen se utilizaría mucho más el transporte público. Sin embargo, en este año se ha notado por primera vez un aumento en el uso de este transporte, consecuencia de la ampliación de los horarios diurnos y nocturnos de los autobuses, y la renovación de la flota (mayor capacidad).
- El Sistema de Seguridad comunitario sigue mereciendo una valoración muy positiva a nivel general. Cabe señalar una única incidencia de seguridad grave, habiéndose reducido las leves en un 2% respecto del ejercicio anterior, no siendo significativa ninguna de ellas.

- El grado de satisfacción con las instalaciones y con el mantenimiento de la urbanización sigue siendo cada vez mayor. Se siguen alcanzando los niveles óptimos de gestión.
- Las principales propuestas presentadas, recogidas en el acta de la reunión de la Comunidad de Propietarios de **CTVI**, han sido:
 - En la Fase I:
 - Programadores en las puertas correderas de la Fase I.
 - Renovación de parte del pavimento de hormigón de las bandas de servicio así como de las correderas de agua, en la Fase I.
 - Reasfaltado de zonas deterioradas.
 - Reparación de bordillos.
 - Reposición de señalización vertical defectuosa.
 - En la Fase II:
 - Mantenimiento preventivo de limpieza
 - Mantenimiento preventivo de zonas verdes

Todas estas propuestas se están ejecutando conforme a los plazos y presupuestos establecidos.

Vitoria-Gasteiz, a 11 de junio de 2007