



## La aplicación de las nuevas tecnologías y los servicios de marca, los aspectos más valorados del Port de Barcelona

### Se ha elaborado un estudio de percepción de la imagen del Port entre los operadores logísticos y los clientes finales

El Port de Barcelona ha realizado un estudio de percepción de sus servicios, especialmente en el ámbito del tráfico de contenedores, entre los operadores logísticos y los clientes finales. El estudio ha sido elaborado por la empresa GAPS en base a una gran encuesta realizada a un total de 317 empresas durante 2019.

Este es el cuarto estudio realizado sobre la imagen y los servicios del Port de Barcelona. Los anteriores estudios aparecieron los años 1993, 1997 y 2008, hecho que ha permitido analizar cómo han evolucionado factores tan diversos como la aplicación de planes de calidad y la promoción internacional del Port. El estudio también ha permitido conocer cómo están determinando el negocio portuario y el posicionamiento del Port de Barcelona aspectos tan cotidianos hoy como es la aplicación de las nuevas tecnologías en los diferentes ámbitos de la logística portuaria. Entre otros aspectos, también ha valorado cómo todos estos factores determinan la elección de Barcelona para las operaciones de transporte marítimo.

### Clientes con un alto conocimiento de la infraestructura

La década que separa los estudios realizados entre el 2008 y el 2019, durante la cual el tráfico portuario se ha incrementado en más de un 50%, y el perfil de los participantes han facilitado realizar un retrato muy preciso del momento actual del Port de Barcelona. El 64% de los encuestados pertenecen a empresas con más de 15 años como usuarias del Port, y el 73% realiza operaciones como mínimo una vez por semana, datos que permiten afirmar que se trata de clientes maduros y con un alto conocimiento de la infraestructura.

### La eficiencia y la agilidad como factores clave

La eficiencia y la agilidad son elementos especialmente valorados por las empresas usuarias del Port, aunque una parte también ha destacado que es una infraestructura bastante congestionada. El 84% de los encuestados ha declarado que la operativa, la transparencia de la información, los horarios, la agilidad y la capacidad de adaptarse a las diferentes necesidades operativas han mejorado durante los últimos años.

Existen todavía cuellos de botella sobre los cuales hay que actuar, como es, por ejemplo, las operativas de entrega y/o recogida de contenedores en las terminales. En el mismo sentido, un 20% de los participantes en el estudio considera que hay que mejorar la agilidad y la coordinación de los procesos relacionados con el despacho de la mercancía, especialmente aquellos en los cuales participan los servicios de Inspección en Frontera.

### Implementar soluciones innovadoras

El estudio ha dedicado una parte importante a conocer la valoración de los aspectos relacionados con la digitalización y el uso de las nuevas tecnologías y, en definitiva, si los usuarios perciben a Barcelona



como un *smart port*. Aquí ha sido especialmente bien valorado el Servicio de Atención al Cliente, la comunicación y la capacidad del Port de implementar soluciones innovadoras. El 89% de los encuestados valora muy bien las nuevas tecnologías que está introduciendo y destacan especialmente los sistemas informáticos y la automatización de procedimientos; así como las notificaciones de las incidencias. La trazabilidad de las mercancías y de los procesos documentales, que ha sido también bien valorada, ha sido uno de los elementos señalados para mejorar en un futuro, especialmente la información en tiempo real del estado de las mercancías.

La comunicación, entendida desde todas las vertientes, ha sido uno de los otros temas tratados específicamente en el estudio. Los llamados servicios de marca del Port de Barcelona, como son los compromisos de la Marca de Calidad Efficiency Network, la plataforma Portic, las misiones empresariales así como la participación del Port y la Comunidad Portuaria en ferias y conferencias y la existencia de un Plan de Sostenibilidad Sectorial son los aspectos mejor valorados. Por el contrario, otros canales como es el *blog* de innovación PierNext son todavía bastante desconocidos.

### Liderazgo en sostenibilidad

Los encuestados han coincidido mayoritariamente en destacar que la sostenibilidad se convertirá en un futuro en uno de los principales factores en que determinarán la elección de un puerto para las operaciones de comercio internacional. Así, si por una parte han puesto de manifiesto que el Plan de Sostenibilidad Sectorial del Port de Barcelona no es todavía lo bastante conocido entre sus clientes y usuarios, por la otra han pedido que sea precisamente el Port quien lidere la implementación de planes y acciones encaminadas a incrementar la sostenibilidad del sector.

### Factores de competitividad

Los resultados del estudio han puesto de manifiesto que los principales factores que las empresas tienen en cuenta a la hora de escoger un puerto son el coste de las operaciones, la eficiencia, la agilidad y la accesibilidad. Los operadores logísticos y las empresas importadoras y exportadoras que operan en el Port de Barcelona destacan su eficiencia operativa, la capacidad, la innovación y el uso de las tecnologías a la hora de escogerlo.

Este análisis pone de manifiesto que el Port tiene que mejorar en algunos de estos factores determinantes de su competitividad: la falta de inversión en las infraestructuras de transporte terrestre -carretera y ferrocarril- y la disponibilidad de suelo a precios asequibles por almacenaje logístico, entre otros, han sido definidos como los elementos más críticos por el posicionamiento actual del Port de Barcelona.

Las conclusiones del estudio destacan que el Port de Barcelona tiene una imagen consolidada, se le asocia al concepto de eficiencia y es percibido como un puerto innovador. Además, en los últimos 10 años ha mejorado sustancialmente la transparencia de la información que ofrece y su oferta de líneas regulares. Destaca que el 48% de los encuestados se declaran prescriptores que recomiendan a terceras empresas usar el Port de Barcelona para las operaciones marítimas.

### Mejorar los servicios aduaneros y paraaduaneros

Entre las líneas de acción propuestas por los encuestados y recogidas en las conclusiones del estudio destacan la mejora de la eficiencia de los servicios aduaneros y paraaduaneros; emprender iniciativas como la creación de puertos secos en el Vallès y en el Baix Llobregat para disponer de más suelo



logístico; mejorar los accesos terrestres y la intermodalidad; y flexibilizar las operativas de entrega y recogida de los contenedores.

Finalmente, los participantes en el estudio han realizado propuestas concretas en comunicación, pidiendo tener información con más valor añadido en las redes sociales, que tienen que estar también orientadas a los servicios y el negocio portuario; disponer de herramientas telemáticas que mejoren la trazabilidad de la mercancía; y reclamando que el Port de Barcelona lidere el sector en la implantación de medidas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.