

MEJORA CONTINUA EN LA GESTIÓN DEL **TRANSPORTE**


- 1. Mejora continua**
- 2. Áreas de mejora en el transporte**
- 3. La mejora, ¿es realmente percibida y valorada por los clientes?**
- 4. ¿Mejora los resultados económicos del transportista?**
- 5. ¿Puede ayudar a mejorar el transporte español?**
- 6. La certificación en el transporte por carretera**



1. Mejora continua:

La mejora continua es una máxima para cualquier empresa y de cualquier sector. El que entienda que no está afectado por este juego será consciente de su error cuando ya la lección resulte demasiado costosa.

Hoy vivimos en un mundo absolutamente competitivo en el que las posibilidades de mejora siempre están por explotar.



Ese mundo está además totalmente abierto a otras áreas geográficas, y si a nivel interior se procura eludir el tipo de mejora posible o demandado, se facilitará que desde fuera sea más fácil afrontar nuestro mercado natural pasando de una situación supuestamente sosegada a un momento de ocupación de este mercado por empresas del exterior que no habrán permanecido tan acomodadas.




2. Áreas de mejora en el transporte:

Yo las agruparía en tres, pero sin ningún orden jerárquico:


- Comercialización
- Compras
- Sistema de gestión

Para buscar la mejor de las prácticas en todas ellas es necesario alcanzar unos volúmenes de actividad, y para ello es ineludible la formación de grandes núcleos gestores.



Pero ese modelo no pasa forzosamente por la ruptura con las estructuras básicas actuales del sector, asentadas fuertemente sobre la figura del autónomo, si no todo lo contrario.

El autónomo ofrece flexibilidad, productividad y ventajas fiscales.




Hoy disponemos de esta figura como un elemento de gran diferencial con nuestros competidores extranjeros, y no podemos renunciar a esta ventaja para enfrentarnos a ellos con aquellas en las que nos superan por tener una mayor experiencia lo que garantizaría casi por completo su salida airosa en el dominio del mercado.

El gran papel lo han de jugar los operadores de transporte y estos sí que han de alcanzar esa gran dimensión que les permita afrontar con garantías las tres áreas de mejora.



El operador de transporte ha de ser el gran jugador, y debe establecer una doble vía de actuación:

- **Cara al usuario:** Actuando con absoluta profesionalidad, formándole, argumentando y defendiendo la rentabilidad alcanzable.
- **Cara al sector:** Combinando la actividad propia con la del autónomo, al que ha de tutelar considerándole como el principal activo de la empresa.




Como no se consigue nada de esto; con actuaciones como las recogidas en El Diario de León del 24/05/05 realizadas por una asociación local, o lo que es más grave y menos constructivo, desde la propia agrupación nacional con frases tan poco edificantes como aquella de "morir matando"



3. La mejora, ¿es realmente percibida y valorada por los clientes?


Obviamente la mejora siempre será percibida por los usuarios pero será valorada económicamente en la medida en que el mercado así lo haga.

De nuevo, como en todos los sectores de la actividad económica, el que marca las reglas de juego es el mercado y si la mejora no se percibe como compensada económicamente lo será porque se ha tratado de un avance que permite alinearse con lo que ofrece ese mercado.




Si embargo si esa mejora consigue “cautivar” al cliente la posición estará mejor colocada para provocar un incremento de los precios y lo que quizás sea más interesante; la fidelización del cliente.

Pero ambos casos, ¿no se han de considerar valoración por el cliente cliente?



Esto es absolutamente básico y es una práctica ampliamente generalizada en todos los sectores. Lo que llama la atención es que en el transporte no se tenga todavía asumido y se acuda a generalidades como las pretendidas negociaciones con “los cargadores”.

¿Quiénes son “los cargadores”? No dejan de ser una suma de individualidades con intereses y problemáticas tremendamente diversas y dispares, exactamente igual que “los transportistas” entre los que se pueden encontrar los que pasan verdaderas dificultades, los que obtienen unos resultados ajustados y los que viven una situación económica desahogada.




Estas grandes agrupaciones (de cargadores y transportistas) con situaciones tan dispares han de jugar su papel como delimitadoras de las reglas de juego que garanticen el respeto por la actividad, pero bajo ningún concepto para generalizar unos acuerdos económicos que por no ser no serían ni tan siquiera legalmente aceptados y por supuesto de ninguna forma justificables desde un punto de vista profesional.




4. La mejora continua, ¿mejora los resultados económicos del transportista?:

Por supuesto que los resultados económicos han de mejorar, pero ¿qué significa esto?:

La cuenta de explotación y su saldo final viene definida tanto por la partida de ingresos como la de gastos y no se debe pensar que solo se puede conducir por la vía de los ingresos



Hoy podemos observar que tenemos al alcance de nuestros bolsillos bienes que sería inimaginable pensar que fuera así hace tan solo muy poco tiempo. Esos bienes son mucho más sofisticados que antes y su precio sensiblemente menor. La presión sobre los costes ha de ser inmisericorde, lo que unido a la cobertura de servicio necesaria, en la que no se puede ceder ni un ápice y que es la que marca todo el proceso, delimitará la posición competitiva de la empresa en el mercado que es a su vez el que marca los precios.




La empresa que no pueda adaptarse a esos precios que otros estén capacitados para ofrecer, no tendrá recorrido y deberá abandonar el sector o dirigirse a otros nichos en los que se pueda desenvolver mejor. Pero no será el mercado el que se someterá a ella.



5. ¿Pueden ayudar a mejorar el transporte español?:

La mejora continua es imprescindible para disponer de las bases necesarias para afrontar de una manera competitiva la actividad en el sector del transporte.

Sin embargo la subsistencia del transporte español pasa por disponer de un tejido empresarial que permita conjuntar estas mejoras para garantizar los resultados en el nivel que sea, pero en todo caso rentable.

A decorative background featuring a vertical yellow bar on the left side with a pattern of small, light-colored symbols. A thick green line starts from a black circle with white dots on the yellow bar, curves upwards and to the right, and then loops back down to the yellow bar.

Nuestro carácter mediterráneo parece que nos define como individualistas, lo que puede ser interpretado como sinónimo de libertad aunque económicamente no es en absoluto defendible. Si por salvar ese individualismo estamos dispuestos a renunciar al desarrollo económico hagámoslo, pero no nos engañemos cegándonos ante las consecuencias.




6. La certificación en el transporte por carretera:

La mejor certificación es el equilibrio precio / servicio que se ofrezca al mercado.


Lo que se ha creado es una corriente de opinión por la que si no se tiene el marchamo o sello de una sociedad de certificación acreditada, no estas en condiciones de garantizar la fiabilidad de tu servicio.

Personalmente no he pedido nunca este tipo de certificaciones y afortunadamente no he percibido o no he sufrido los efectos negativos por ello.



Está claro que cuando ya se está trabajando con un proveedor determinado, la constatación del grado de atención por parte del mismo no depende de nadie ajeno si no de tus propios sistemas de control del servicio. De poco servirá esa certificación si al usuario no le da la respuesta que desea.


En el momento de la selección de un nuevo proveedor, lo que es necesario es determinar con exactitud tus necesidades , recibir y “contrastar” las posibilidades del proveedor potencial para satisfacerlas y actuar en consecuencia.



Es una cuestión de procedimiento y de capacidad profesional para desarrollarlo.

Entiendo que ningún sello garantiza la atención a las necesidades específicas de cada usuario, a no ser que haya sido contratado para ese usuario concreto.

La certificación global ayuda a una ordenación interna de procesos pero el operador que está en el mercado lo está porque atiende razonablemente, por lo menos a algún sector de este, y lo importante es que esté en condiciones de hacerlo adaptándose a tu problemática específica.



Seguro que no es absolutamente cierto, pero se transmite en el mercado la idea bastante generalizada de que “la certificación se ha de pasar, se ha de pagar y se ha de mantener”. Ya he dicho que no he requerido de ella hasta el momento, pero lo que escucho no me invita a pensar que me he perdido algo importante.



Ahora viene pisando fuerte la idea de la R.S.C.

(Responsabilidad Social Corporativa) y no me extrañaría nada que pronto aparezca un sello que “garantice” la misma y en la que amplios sectores quedarán atrapados por su efecto mediático. Quizás cuando estén agotadas otras vías de certificación.

Las buenas prácticas no hay que certificarlas hay que practicarlas.

Y que conste que entiendo como esencial la certificación para otro tipo de actuaciones.