

TI@TRANSPORTE Informa

Programa de la **Fundación Cetmo** para el fomento de la Tecnología y la Innovación en el Transporte

ACTUALIDAD

LAS NECESIDADES DE LOS CARGADORES

En el marco de las "22 Jornadas de Logística", celebradas paralelamente al Salón Internacional de la Logística, en el Palacio de Congresos de Fira de Barcelona, la Fundación Cetmo presentó un avance de algunas conclusiones del estudio que está a punto de finalizar sobre "**Las necesidades de los cargadores y las respuestas de los transportistas españoles de mercancías por carretera**".

El estudio, que analiza los requisitos que demandan los cargadores, los criterios para la selección de la empresa transportista y el grado de satisfacción respecto a la oferta actual, consta de dos partes:

- Caracterización del marco de la relación actual entre cargadores y empresas de transporte.
- Elaboración de una propuesta de estrategias para apoyar la mejora de la respuesta del transporte por carretera español a las necesidades de las empresas cargadoras.

Para obtener la caracterización, se ha efectuado una encuesta delphi dirigida a Directores de logística de empresas cargadoras sobre un universo de más de 1.600 empresas y se ha obtenido un excelente ratio de respuesta (30%). Han participado más de 500 profesionales, con más de 75.000 respuestas.

El escenario de la relación cargador-transportista se ha caracterizado en los siguientes ámbitos:

- calidad de servicio del transporte por carretera
- condiciones económicas
- formalización de la relación
- criterios de selección de la empresa de transporte
- incidencia de los factores de entorno
- el papel de las tecnologías de la información

La encuesta delphi contempla numerosos matices que contribuyen a la caracterización del escenario de relación. Una memoria-resumen del mismo será distribuida durante el mes de septiembre.

Las siguientes son algunas conclusiones que, a modo de barniz exterior, resultan de la encuesta:

1. Los cargadores concentran sus expectativas en el plazo y las condiciones de entrega.

Las principales preocupaciones del cargador en su relación con el transportista son:

- incumplimiento de plazos/condiciones de entrega
- inadecuado seguimiento de la mercancía durante el transporte
- coste elevado del servicio de calidad
- la falta de oferta adecuada según franjas horarias y/o épocas del año

2. La certificación de la calidad no se considera garantía de un mejor servicio de transporte.

En el futuro, la exigencia de implantación de sistemas de gestión de la calidad a los transportistas se dará más por política de empresa que por la garantía explícita de una mejor calidad de servicio.

3. El coste es el criterio más importante en la selección del transportista.

Los tres criterios más importantes en la selección de un transportista por parte de un cargador son, por este orden:

- el coste,
- el plazo de entrega y
- la profesionalidad, credibilidad y confianza inspirada por el transportista

4. El elevado interés del cargador para colaborar con el transportista no se plasma en actuaciones concretas.

El 80% de los cargadores estarían dispuestos a colaborar con los transportistas en la gestión de posibles cargas de retorno o en planes de mejora, especialmente con empresas concretas.

5. La formalización de los compromisos entre las partes en relación con cada servicio no tiene reflejo documental.

Las relaciones basadas en la colaboración y el beneficio mutuo requerirían que las partes firmasen, para cada servicio, un documento-tipo que reflejase por escrito los aspectos que más inciden en la calidad del servicio, la seguridad y las condiciones de competencia leal.

6. Las bolsas de carga telemáticas tienen

escasa utilización.

Los cargadores (97%) no utilizan las bolsas de carga existentes en Internet, señalando que los actuales esquemas de relación son más útiles, pero que dicha oferta podría ser interesante en el futuro si mejorase.

7. El acceso y utilización de las tecnologías de la información todavía no constituyen un factor crítico en la selección de transportistas.

Los resultados avalan una de las conclusiones del último congreso de la IRU: *“la eficacia de la movilidad sostenible de personas y bienes dependerá de la capacidad del sector del transporte por carretera para obtener rentabilidad del progreso tecnológico y de su capacidad para invertir en nuevos productos”*.

8. Las tecnologías de la información avanzadas serán clave en las diferentes fases del servicio del transporte.

Para los intereses de los cargadores, los aspectos de la información-comunicación que mayor avance requerirán en los próximos 10 años son:

- conocimiento inmediato por el cargador de las incidencias en el transporte,
- intercambio de información estructurado para los aspectos operativos
- seguimiento de la carga a través de Internet o por otros medios electrónicos.

Casi un 90% de los cargadores consideran que, en un futuro próximo, saber sacar provecho de las tecnologías de la información (además de disponer de ellas) será requisito para la selección del transportista. Cargadores y transportistas tienen ante sí el gran reto de asimilar culturalmente la tecnología como un poderoso aliado potencial en el diseño y prestación de los servicios.

La evolución tecnológica obliga a constantes esfuerzos de adaptación. Los departamentos de logística de los cargadores no son ajenos a la dificultad humana para asimilar como algo cotidiano el alud tecnológico.

Queremos subrayar este aspecto porque puede constituir una oportunidad para marcar ventajas competitivas y puede resultar clave para que el transporte gane posiciones en la cadena de valor.

PERSONALIZACIÓN DE LA CALIDAD (*)

La certificación del sistema de gestión de la calidad según las normas ISO 9000, relativas a medidas aplicables a la gestión interna de una empresa para

asegurar la calidad, supone el reconocimiento formal y público de que la empresa cuenta con un sistema de gestión basado en asegurar la satisfacción de sus clientes. Pero el concepto de calidad va más allá del certificado acreditativo y se refiere más a la percepción que el cliente final tiene del servicio que ha recibido.

El estudio sobre **“Las necesidades de los cargadores y la respuesta de los transportistas españoles de mercancías por carretera”** refleja que, desde el punto de vista de los cargadores (clientes), el que el transportista posea un certificado de conformidad con las normas ISO 9000, no es suficiente garantía de que la calidad del servicio prestado será buena.

Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad y oportunidad de profundizar en dos aspectos clave de las relaciones entre cargadores y transportistas:

- Identificar los **puntos críticos que condicionan el valor de la certificación ISO 9000** como garantía de la calidad del servicio de transporte.
- Poner a punto un **método que permita cuantificar la calidad del servicio** percibida por el cargador en relación a las expectativas previas.

Las normas ISO 9000 establecen el requisito de “medida, análisis y mejora” respecto a la satisfacción y/o insatisfacción del cliente. Esto obliga a describir qué se considera exactamente como satisfacción de los clientes, cómo se realizará la medición y control y con qué frecuencia. Los datos obtenidos deben ser objetivos y válidos para poder asegurar que se cumplen los requisitos que cada cliente solicita.

El transporte es un servicio con alto contenido humano y su prestación varía de un día para otro y de un cliente para otro. La variedad de especialidades y de tipos de servicio dificulta una estandarización general que asegure la calidad del transporte de forma consistente, como se haría con un producto industrial. Por otra parte, los servicios se consumen en el instante en que se producen: el cliente evalúa “en tiempo real” el resultado y el desarrollo del servicio.

Las empresas que cuantifican la calidad de los servicios de transporte que prestan, generalmente, lo hacen mediante encuestas “a posteriori” y/o a través del número de quejas recibido, método poco útil en este sentido, porque el propio motivo de queja puede comportar la pérdida del cliente y, además, que éste lo comunique a otros. Más útil resulta comprobar las fases del servicio antes de que llegue al cliente y generar una “imagen” del servicio que permita su posterior análisis y comprobación, sin que ello exima de la medida de la satisfacción o no de los clientes.

Hacer las cosas bien desde el principio (planificar, dedicar los recursos necesarios antes de que sea tarde, evitar errores, etc.) ahorra tiempo y dinero y, además, potencia la atención hacia los clientes y aumenta su nivel de satisfacción. Pero la calidad es un valor personal, individual y de equipo, que caracteriza tanto a quien presta el servicio como a quien lo contrata.

Cuando el transportista acepta exigencias cuya ejecución implica necesariamente desprecio por sus obligaciones legales o por su economía, el cliente debe asumir que tales condiciones pueden ser el origen de deficiencias del servicio y que, con ello, no contribuye a generar riqueza y, en cambio, favorece motivos de conflicto.

Los cargadores y los transportistas forman parte de una estructura que funciona adecuadamente cuando queda equilibradamente articulada. La competitividad de ambas partes se verá reforzada en la medida que sean capaces de trabajar en estrecha colaboración, conociendo cada uno las imposiciones legales, laborales y comerciales, que soporta la otra parte.

La mejora de la calidad del transporte terrestre pasa por la capacidad de innovación de los empresarios y por la capacidad de los clientes (cargadores) de distinguir y alentar a las empresas que mayor cuidado y organización pongan en su trabajo y que cuenten con profesionales cualificados y competentes. Estas empresas, a diferencia de las que trabajan "al coste", desarrollan y mejoran sus procesos, incrementando el valor de su prestación, en la medida que se ven apoyadas por sus clientes.

Para ayudar a esta mejora, el programa "**Tecnología e Innovación en el Transporte (TI@Transporte)**", de la Fundación Cetmo, está elaborando un análisis sobre la "**Personalización de la calidad del servicio en el transporte de mercancías por carretera**" con el que se tratará de formular recomendaciones prácticas para:

- establecer un sistema de garantías de resultados ante el cliente
- establecer perfiles de las necesidades de los clientes y servicios de atención a incidencias
- establecer perfiles que satisfagan las expectativas respecto al tandem conductor-vehículo.

(*) El método de trabajo combina el estudio de gabinete con el trabajo con grupos de expertos. Asimismo el trabajo está abierto a la participación, opiniones y sugerencias de las empresas y entidades que respaldan el programa TI@Transporte.

INICIATIVAS PILOTO

El 29 de mayo, con la colaboración de la Dirección General de Ferrocarriles y Transportes por Carretera del Ministerio de Fomento, tuvo lugar una reunión de promotores de iniciativas piloto para el fomento de la innovación en empresas de transporte.

Esta reunión, que forma parte del programa TI@Transporte tenía tres grandes objetivos:

- Fomentar y extender los esfuerzos que diferentes entidades ligadas al sector vienen realizando para ayudar a la implantación de sistemas de gestión de calidad y/o medioambiental.
- Buscar sinergi, poner en común y establecer nexos entre diferentes iniciativas relacionadas con la mejora de la capacidad competitiva y la calidad del servicio para
 - * transmitir a los cargadores y al resto del sector la imagen de compromiso con la innovación y con la mejora continua.
 - * apoyar la elaboración de elementos de facilitación necesarios como resultado de la experiencia obtenida e las distintas iniciativas.

La Generalitat de Catalunya, la Xunta de Galicia, la Junta de Andalucía y la Asociación de Comercializadores de ganado porcino (ANCOPORC) ya han manifestado su interés por liderar iniciativas piloto y se espera que en las próximas semanas éstas se concreten y surjan otras nuevas.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (*)

El compromiso del programa TI@Transporte de reforzar el grupo piloto SIGMA (Información, divulgación y facilitación para la implantación de sistemas de gestión medioambiental en empresas de transporte por carretera) se pondrá en marcha a partir del mes de septiembre en forma de iniciativa-marco con dos objetivos básicos:

- mantener estrecho contacto con empresas certificadas o en proceso de certificación para
 - * ayudar a transmitir la imagen de compromiso medioambiental
 - * analizar diversos aspectos de la implantación y mantenimiento del sistema que permitan obtener sinergia.
- fomentar iniciativas piloto de apoyo a la implantación de sistemas de gestión medioambiental y de elaboración de herramientas que faciliten la implantación y mantenimiento.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El Centro de Documentación pone a su disposición más de **6.000 documentos** relacionados con el transporte, una base de datos sobre **legislación del transporte** (España, Francia, Marruecos, Portugal, CE y ONU), **60 publicaciones periódicas** y los siguientes **nuevos documentos**, recibidos durante los tres últimos meses.



- **Las acciones estructurales 2000-2006: comentarios y reglamentos: los fondos estructurales, el fondo de cohesión, el instrumento de política estructural de preadhesión.** Comisión Europea. (2000).
- **Activitat 1999.** Autoritat del Transport Metropolità (2000).
- **Annuaire statistique: 1998.** République Algérienne Démocratique et Populaire: Ministère des Transports. (1999).
- **Annuaire statistique du Maroc: 1999.** Royaume du Maroc: Direction de la Statistique. (1999).
- **Annuaire statistique de la Tunisie: année 1998.** Institut National de la Statistique. (1999).
- **El área terminal de los aeropuertos.** Vicente Cudós Samblancat. Ministerio de Fomento. (2000).
- **Les autopistes davant el Mercat Unic: actes de la Jornada sobre finançament d'infraestructures viàries.** Generalitat de Catalunya: Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Codi d'accessibilitat de Catalunya.** Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya. (1999).
- **Dades bàsiques: edició gener 2000.** Generalitat de Catalunya: Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **El derecho de la competencia de aplicación al transporte público de viajeros por carretera.** Fernando José Cascales Moreno. ASINTRA. (2000).
- **Descubrir el transporte aéreo.** Luis Utrilla Navarro. AENA. (2000).
- **Dialogue CEAC-UE avec l'industrie du transport aérien européen: la capacité aeroportuaire: les défis pour l'avenir: actes.** Conférence Européenne de l'Aviation Civile. (1999).
- **Diccionari visual de la construcció.** Generalitat de Catalunya: Departament de Política Territorial i Obres Públiques. (2000).
- **Estudio comparativo de zonas de actividades logísticas en Europa: papel de la administración central.** Ministerio de Fomento: Secretaría de Estado de Infraestructuras y Transportes. (1998).
- **Evolution des transports: 1970-1998.** CEMT. (2000).
- **Handbook: puerto de la bahía de Cádiz.** Autoridad Portuaria de la Bahía de Cádiz. (2000).
- **Informe anual: 1998.** RENFE. (1999).
- **Informe sobre la coyuntura del transporte y las comunicaciones: marzo 2000.** Ministerio de Fomento. (2000).
- **MED-TRANS: harmonisation des statistiques du transport routier.** Eurostat; CESD. CD-ROM. (2000).
- **Metodología para el cálculo de la previsión de la demanda del tráfico aéreo.** Ministerio de Fomento: Dirección General de Aviación Civil. (1999).
- **Rapport annuel: 1998.** OCDE. (1999).
- **Sistemas tarifarios del vehículo privado en medio urbano.** Francesc Robusté/Ivan Sarmiento. Ministerio de Fomento. (1999).
- **Spanish air cargo transport agents: agentes de carga aérea: marzo 2000.** MEN-CAR. (2000).
- **Spécial Maroc** dentro de "Aeroports Magazine", nº 305, janvier-février 2000. (2000).
- **The way to sustainable mobility: cutting the external costs of transport.** IUC. (2000).
- **Yearbook 1999: port of La Spezia.** Autorità Portuale della Spezia. (2000).

Cierre a 31 de mayo de 2000

Fundación Cetmo

Av. de Josep Tarradellas 10, 7ª
08029 Barcelona
Tel. 93 430 52 35
Fax 93 419 92 37
fundacioncetmo@retemail.es

Presidente del Patronato:

Vocal-Patrón Delegado:

Responsable de Programas:

Calidad y Medio Ambiente:

Documentación:

Secretaría:

Alfredo Molinas

Saki Aciman

Santiago Ferrer

Lourdes Prieto

Mercè Ponsatí

Isabel López

TI@TRANSPORTE Informa es una publicación trimestral de la **Fundación Cetmo** y se distribuye a quienes están inscritos en el programa TI@Transporte. Se permite la reproducción parcial o total a condición de citar explícitamente la fuente y no desvirtuar los contenidos.

Patronato de la Fundación Cetmo: FETEIA, Ministerio de Fomento, Generalitat de Catalunya (DPTOP), Administración Tributaria en Barcelona, ANAVE, Autoridad Portuaria de Barcelona, Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, CETM y FENEBUS.