PATXI OCHOA,
ZDBUS



# 10 PREGUNTAS CLAVE sobre Digitalización

zona desarrollo

ENTREVISTA CON PATXI OCHOA, RESPONSABLE COMERCIAL DE ZONA DE DESARROLLO

# “LA DIGITALIZACIÓN NO CONSISTE EN TENER MÁS PROGRAMAS, SINO EN CONSEGUIR QUE TODA LA EMPRESA TRABAJE CON UNA ÚNICA INFORMACIÓN”



*“La inteligencia artificial solo será útil si antes existe una digitalización real y una información bien estructurada”.*

La digitalización del transporte de viajeros lleva años sobre la mesa, pero todavía muchas empresas siguen gestionando buena parte de su operativa mediante hojas de cálculo, correos electrónicos, llamadas telefónicas o grupos de mensajería. Para Patxi López, responsable comercial de ZDBUS, el desafío ya no es informatizar tareas aisladas, sino integrar todos los procesos de la compañía para ganar trazabilidad, reducir costes y tomar decisiones basadas en datos fiables. En esta entrevista explica cómo los ERP especializados están ayudando a las empresas de autobuses a transformar su gestión, afrontar nuevas exigencias normativas y prepararse para un futuro en el que la inteligencia artificial tendrá un papel cada vez más relevante.

# DEL EXCELL A LA GESTIÓN INTEGRADA

**1** CARRILBUS: En nuestros artículos solemos repetir una idea: digitalizar no es informatizar. Sin embargo, muchas empresas ya trabajan con programas de facturación, hojas Excel y sistemas de comunicación interna. ¿Dónde está la diferencia?

Patxi López: Informatizar significa disponer de herramientas que permiten realizar determinadas tareas. Digitalizar supone algo mucho más profundo: integrar toda la información y todos los procesos de la empresa en un entorno común. Cuando cada departamento trabaja con aplicaciones aisladas, hojas de cálculo o sistemas que no se comunican entre sí, aparecen duplicidades, pérdida de información y dificultades para realizar un seguimiento completo de los procesos.

Una digitalización adecuada garantiza la trazabilidad de la actividad de la empresa, reduce costes operativos y facilita una toma de decisiones basada en indicadores fiables. El objetivo no es tener más herramientas, sino conseguir que toda la organización trabaje con una única realidad de datos.

**2** CARRILBUS: El Excel sigue siendo una herramienta imprescindible en muchas empresas de transporte. ¿Cómo se convence a una organización de que debe dar un paso más allá?

Patxi López: El Excel seguirá siendo útil para muchas funciones concretas y puede convivir con otros sistemas. El problema aparece cuando se convierte en el eje principal de la gestión.

Si queremos controlar de forma global todos los procesos productivos, logísticos y administrativos de la empresa, necesitamos una plataforma que integre toda esa información. Un ERP permite trabajar de forma coordinada, compartir datos entre departamentos y garantizar que todos los usuarios trabajan con la misma información actualizada.

La clave está en demostrar que la tecnología no viene a eliminar herramientas conocidas, sino a resolver las limitaciones que aparecen cuando una empresa crece y aumenta la complejidad de su operativa.



# EL TRÁFICO, CENTRO NEURÁLIGICO DE LA OPERACIÓN

3

CARRILBUS: El departamento de tráfico suele actuar como el corazón de una empresa de transporte. Sin embargo, en muchas ocasiones trabaja desconectado del área comercial o administrativa. ¿Cómo ayuda ZDBUS a romper esos silos?

Patxi López: La gestión del servicio debe convertirse en el elemento vertebrador de toda la organización. A partir de un único servicio, todos los departamentos implicados pueden acceder a la misma información y participar en el proceso según sus responsabilidades.

La implantación de un sistema integrado favorece un modelo de trabajo más colaborativo, donde cada área dispone de los permisos necesarios para consultar, actualizar o compartir información. Esto evita que las personas tengan que actuar continuamente como intermediarios entre departamentos y mejora la coordinación general de la compañía.



*“El objetivo no es sustituir el criterio del jefe de tráfico, sino liberarlo de tareas repetitivas para que pueda aportar más valor”.*

4

CARRILBUS: Existe cierto temor a que la automatización reduzca el control humano sobre la operación.

Patxi López: Ocurre precisamente lo contrario. La digitalización ofrece acceso inmediato a la información y una visión global de la actividad mediante indicadores personalizados para cada empresa.

Las tareas repetitivas y administrativas pueden automatizarse, pero las decisiones estratégicas siguen dependiendo de los profesionales. La tecnología debe servir para liberar tiempo, mejorar el control y facilitar la adopción de medidas correctivas, no para sustituir la experiencia acumulada por los responsables de tráfico.

# DEL DATO A LA RENTABILIDAD

5

CARRILBUS: Las empresas generan enormes cantidades de datos cada día, pero no siempre consiguen transformarlos en información útil. ¿Qué indicadores debería vigilar un gerente?

Patxi López: La verdadera ventaja de la digitalización es convertir la información diaria en indicadores de gestión fiables que permitan anticiparse a los problemas.

Entre los indicadores más relevantes se encuentran la rentabilidad de los servicios, el coste por kilómetro, los consumos de combustible y el nivel de utilización de la flota. No se trata únicamente de conocer lo que ya ha ocurrido, sino de disponer de información actualizada que permita detectar desviaciones y actuar antes de que estas afecten a la rentabilidad del negocio.

6

CARRILBUS: Otro asunto crítico es el mantenimiento de la flota.

Patxi López: La flota representa uno de los principales activos de cualquier operador y gestionar correctamente ese patrimonio exige disponer de información precisa sobre mantenimientos, revisiones, consumos, ITV, seguros o averías.

La automatización de alertas ayuda a pasar de un modelo reactivo a otro preventivo. El objetivo es reducir inmovilizaciones inesperadas, aumentar la disponibilidad de los vehículos y prolongar su vida útil. Todo ello tiene un impacto directo en los costes operativos y en la calidad del servicio.



*“La hoja electrónica debe verse como una oportunidad para profesionalizar los procesos”.*



*“Muchas empresas manejan más información que nunca, pero siguen tomando decisiones con datos incompletos o dispersos”.*

# LA NORMATIVA COMO OPORTUNIDAD

7

CARRILBUS: La futura hoja electrónica de ruta despierta tanto interés como preocupación entre los operadores. ¿Cómo la valoran desde ZDBUS?

Patxi López: Toda nueva obligación normativa suele percibirse inicialmente como una carga administrativa. Sin embargo, creemos que la hoja electrónica de ruta representa una gran oportunidad para profesionalizar la gestión de las empresas.

Lo realmente importante no es pasar del papel al formato digital, sino integrar esa información dentro de los procesos operativos y administrativos de la organización. Cuando la información se incorpora a una plataforma común, se mejora la trazabilidad, se agiliza la coordinación entre departamentos y se obtiene un control más eficiente de la actividad.

8

CARRILBUS: ¿Qué aporta la trazabilidad cuando surge una incidencia o una reclamación?

Patxi López: Aporta seguridad y conocimiento. Muchas empresas dependen todavía de la experiencia acumulada por determinadas personas y eso genera riesgos cuando se producen ausencias, cambios de personal o procesos de relevo generacional.

Registrar toda la actividad permite saber qué decisiones se tomaron, quién las tomó y cuándo se realizaron. La información deja de depender exclusivamente de las personas y pasa a formar parte del patrimonio de la empresa, reforzando el control interno y la capacidad de respuesta ante cualquier incidencia.



# LA PYME FAMILIAR ANTE EL DESAFÍO DIGITAL

**9**

CARRILBUS: La mayoría del sector está formado por pymes y empresas familiares. ¿Qué les diría a quienes todavía dudan?

Patxi López: La transformación digital no debe entenderse únicamente como la implantación de un software. Supone una evolución de la organización y de la forma de trabajar.

Somos conscientes de que pueden existir resistencias, especialmente en empresas donde determinados procedimientos llevan décadas funcionando. Por eso es fundamental abordar estos procesos de forma gradual, adaptándose a la realidad de cada compañía e implicando a todos los departamentos.

La experiencia demuestra que, cuando los usuarios perciben que las herramientas simplifican su trabajo diario y reducen tareas repetitivas, la adopción se produce con naturalidad. La digitalización no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para mejorar la competitividad y la rentabilidad.

**10**

CARRILBUS: ¿Cómo imagina la gestión de una empresa de autobuses dentro de diez años?

Patxi López: Veremos una integración cada vez mayor entre los procesos operativos, económicos y administrativos. La información en tiempo real, la automatización y los sistemas de análisis tendrán un papel esencial en la gestión.

La inteligencia artificial contribuirá a mejorar la previsión de la demanda, la optimización de recursos y la planificación de los servicios. Pero hay una condición indispensable: disponer previamente de datos fiables y bien estructurados. Sin una verdadera digitalización será muy difícil aprovechar todo el potencial de estas nuevas tecnologías.

El futuro pasa por combinar la experiencia de los profesionales del transporte con herramientas que mejoren la capacidad de decisión de las empresas.

*"La digitalización no debe plantearse como un proyecto tecnológico, sino como una herramienta de gestión capaz de conectar personas, procesos e información para mejorar la rentabilidad de la empresa de transporte".*