



## JUSTO A TIEMPO

POR SERGIO GARCÍA

# Operadores logísticos, una especie en evolución

(1 de 3 partes)

La tercerización de servicios logísticos en el mundo ha tenido crecimientos relevantes en los últimos años y se perfila como uno de los sectores que mayor impulso pueden tener en el siguiente lustro, matizado por las recientes convulsiones de la economía mundial.

En efecto, las restricciones del crédito, una mayor desaceleración de las más grandes economías del planeta, la reducción de los flujos de intercambio y un menor poder adquisitivo de los consumidores son algunas de las herencias que deberemos llevar a costas al menos en el mediano plazo, como producto del enorme descalabro financiero de los Estados Unidos que nos ha arrastrado a todos.

Ante tal escenario, las empresas buscarán eficiente sus recursos, reducir costos y enfocarse a los negocios y actividades donde tengan fortalezas. Los Operadores Logísticos entonces, están llamados a satisfacer los requerimientos de servicios complementarios e integrados de las empresas -sin necesidad de que éstas distraigan recursos para inversiones en activos fijos y sin que engrosen su planta laboral- bajo la modalidad conocida como 3PL.

### Servicios tercerizados más demandados

Un reciente estudio del Latin America Logistics Center, realizado con el apoyo del Prof. John Langley del Georgia Tech, reveló que en los cuatro años comprendidos de 2004 a 2007 los servicios externos que mayormente solicitaron los usuarios en la modalidad tercerizada, fueron el Transporte doméstico e internacional; los servicios de Almacenamiento; los de Recepción y procesamiento de pedidos, así como la Atención de clientes en puntos de venta.

Entre los rubros destacables por su incremento relativo en el periodo, podemos mencionar a los servicios de consolidación de embarques; el etiquetado, empaque y embalaje y el de servicio al cliente y postventa.

La actividad de agenciamiento de carga fue solicitada por el 33% de los

encuestados en 2007 duplicando su participación del 15% alcanzado en el año 2004. También los servicios de consultoría en la administración de cadenas de suministro triplicaron su demanda al pasar de 5 al 14% registrado en 2007.

### Factores contemplados por los usuarios en la selección de un proveedor de 3PL.

Más allá de los comparativos numéricos, las consideraciones de las empresas al seleccionar un proveedor se basan en un concepto conocido como "sensaciones de compra" donde las percepciones del consumidor final juegan un papel preponderante en el reajuste o consolidación de algunos eslabones de la cadena.

De esta forma se encontró que entre los factores de selección 3PL, sobresalen cuatro que se consideran estratégicos para la decisión final:

- a) Capacidad esperada de mejoramiento en los niveles de servicio
- b) Calidad de los servicios tácticos y operacionales
- c) Habilidad para proveer soluciones de extremo a extremo en todos los procesos de la Cadena de Suministro.
- d) Estrategia de inversión y visión hacia tecnologías de la información de 3PL.

Otros elementos complementarios que inclinarán la balanza, dependiendo del sector económico donde influyen son: las tecnologías de información apropiadas; las capacidades globales; la facilidad para concretar negocios con el 3PL; el alineamiento cultural y estratégico; el rango de disponibilidad de servicios logísticos de valor agregado; la disponibilidad de servicios logísticos estratégicos y, la cobertura y experiencia en mercados emergentes.

En cuanto al precio de los servicios prestados por un 3PL a lo largo de la cadena, éste pasó de ser considerado por la tercera parte de los encuestados como factor decisivo de selección, a casi el 60% de los casos en 2007.

sgarciamac@hotmail.com



Cuenta con sistemas automatizados y capacidad para manejar 100 mil piezas al mes.

## Reinaugura Gateway en la Ciudad de México

# DHL se pone inteligente

ENRIQUE TORRES

La filial en México de la firma alemana de servicios de mensajería DHL Express puso en marcha el primer recinto fiscalizado inteligente el país y un centro de Atención Telefónica al Cliente, con una inversión de 6.2 millones de dólares.

Luis Eraña, director general de DHL Express México, afirmó que la empresa en el país tiene una expectativa de crecimiento, sobre todo por la actividad internacional, "estimamos aumentar

entre 8 y 11% y sin detener los planes de inversión".

Agregó que durante el 2009 se enfocarán a renovar buena parte de su flota vehicular, plan que darán a conocer a mediados de año.

En tal sentido, el renovado Gateway jugará un papel importante, ya que cuenta con la más avanzada tecnología en sistemas automatizados que lo convierte en el primer recinto fiscal inteligente de México y el único con la habilidad de inspeccionar en la impor-

tación el 100% de los paquetes a través de un sistema de rayos X. Con las nuevas instalaciones, DHL tiene la capacidad de procesar importaciones de hasta 100 mil piezas mensuales, lo que representa un aumento de 300% en la capacidad operativa.

Mientras que el nuevo centro de atención telefónica al cliente (Call Center), permitirá atender 18 mil llamadas diariamente, y dará seguimiento proactivo a más de 40 mil envíos, dijo Susan Launicke, directora de Servicios al Cliente.

# Tendrá aduana Puerto de San Antonio

PURI LUCENA

El Puerto de San Antonio, en Texas, dará un nuevo paso hacia adelante, ya que a partir de mediados de febrero contará con una aduana interior, lo que representará un nuevo capítulo en

sus actividades internacionales al contar ya con la apertura del aeropuerto internacional de carga.

Según informó a **Comercio T21** el vicepresidente de Desarrollo Comercial del Puerto de San Antonio, Jorge Canavati, la ceremonia de

inauguración del Centro de Inspección Federal (U.S. Customs & Border Protection) se llevará a cabo el próximo 18 de febrero.

Además de contar con un convenio que involucra a las instalaciones texanas y las autoridades mexicanas para fomentar el desarrollo comercial del corredor internacional Lázaro Cárdenas-San Antonio, como alternativa logística frente a los puertos de la costa oeste estadounidense, esta antigua base aérea militar formalizará en los próximos meses su alianza con el operador aeroportuario WTC Confianza.

De este modo, se unirá el aeropuerto de Puebla con el del Puerto de San Antonio, que servirá como plataforma para llegar a otros destinos, como la Unión Europea, Asia y Sudamérica.



Se inaugurará el 18 de febrero próximo.