



Jesús Campos

Ingeniero industrial por la Universidad La Salle; Maestro en Administración por el Itesm. Socio-director de Corporate Resources Management; Director de Distrito en Apics Internacional.

[jcamposc@crmmexico.com](mailto:jcamposc@crmmexico.com)



# SEGURIDAD LOGÍSTICA

Resulta interesante combinar dos términos que se caracterizan por su amplio aspecto de interpretaciones. En muchos casos, aun para los profesionales del área, definir el alcance de la logística resulta complicado ya que las fronteras de su responsabilidad cambian frecuentemente de empresa a empresa.

Un caso similar ocurre cuando nos referimos a la seguridad, ya que puede abarcar muchas dimensiones como lo analizaremos a continuación.

En estas épocas en que la logística es un tema relevante en las organizaciones y los medios de comunicación, es importante que hagamos una seria reflexión sobre la forma en que nuestras organizaciones enfocan y administran el tema de la seguridad logística.

Consideraremos como logística a las acciones relativas a la planeación, ejecución y control de las tareas de transporte y almacenaje de mercancías desde y hacia la organización.

Por el lado de la seguridad logística, nos referiremos a los daños que puede causar y se pueden causar a algunos activos tangibles e intangibles relevantes de la operación y su entorno, que puede agruparse

en cuatro dimensiones:

- ▶ Información (clientes, productos, rutas, precios, etc.).
- ▶ Activos físicos (materiales, equipos o instalaciones).
- ▶ Entorno de la operación (medio ambiente, otras organizaciones, las comunidades).
- ▶ Personas (colaboradores, proveedores o daños colaterales).

La intención principal de este artículo es promover en las empresas el establecimiento de un sistema integral de gestión de la seguridad logística que esté acorde a los valores de cada organización, a las demandas presentes y futuras de la función así como que tenga en cuenta al menos las cuatro dimensiones de la seguridad previamente mencionados.

En el 2013, la Cepal publicó un estudio llamado "Seguridad de la cadena logística terrestre en América Latina", el cual inicia, en el resumen, con la siguiente declaración:

"La seguridad de la cadena logística es un tema central para la competitividad de las economías latinoamericanas que va más allá de la prevención de actos terroristas o de narcotráfico. La interrupción de una cadena logística, ya sea por actos delictivos, falta de stock de suministros o por cualquier evento que imposibilite la distribución de suministros o productos, no solamente provoca pérdidas económicas por esa falla en particular, sino que además, tiene un efecto de propagación al resto de la cadena logística, afectando en definitiva, la competitividad nacional y dificultando la implementación de la *comodalidad* o de sistemas de transporte multimodales regional".

Desafortunadamente, existen aún organizaciones que no valoran la seguridad como un elemento crítico del

negocio, algunas otras, lo limitan a la seguridad a aspectos netamente operativos que cuidan la integridad física del personal del área.

La seguridad como un concepto puede ser entendida como: "La Ciencia interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente" o en de una forma más simple, "consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado".

Debemos entender que la seguridad está asociada con la gestión del riesgo, y este ha sido uno de los temas de mayor crecimiento en los sistemas administrativos ante la incertidumbre de los mercados actuales. Sin embargo, el pensamiento en seguridad es que "todo accidente puede ser evitado", lo que implica un enfoque diferente al utilizado en el riesgo.

## Urgencia de modelos disruptivos

Por Asier Bollar, director de Mercadotecnia de Aspect Latam.

Ser ágil será el motor; los consumidores convertidos en devoradores de emociones digitales en esta etapa que se pide más innovación. Numerosas empresas están ya refinando sus negocios digitales, mientras otras muchas no han realizado aún la transformación omnicanal de sus centros de servicio al cliente.

Tendencias para los *digital makers*:

1. El consumidor devorador de emociones digitales: El consumidor sigue cambiando en una nueva dimensión emocional a partir del uso de la tecnología digital y virtual.
2. Centros de experiencia al cliente: Durante este año tendremos que redefinir numerosos conceptos, el más importante será cambiar "Service" por "Engagement" en nuestra estrategia y vocabulario con el cliente.
3. Customer-Fan Journey Map: Otro nuevo concepto, el consumidor devorador de emociones digital es un Fan por naturaleza, con un comportamiento diferente y motivaciones emocionales diferentes.
4. Los *digital makers* de la nueva etapa en la transformación digital: Serán los más buscados para aumentar las capacidades de la empresa rápidamente, el 80% de las empresas reconocen la incorporación de talento como un pilar de su estrategia digital.
5. Metodologías ágiles para acelerar el ritmo de la innovación: Los centros de experiencia del cliente necesitan agilidad para acelerar su camino digital. La tendencia será incorporar metodologías ágiles de startups digitales.
6. Economía de plataformas, el poder de unir ecosistemas y la nube: La importancia de la experiencia del cliente está empujando el software al centro del modelo de negocio.
7. Más proactividad automatizada, mayor satisfacción del cliente: El nuevo top of mind en la satisfacción del consumidor de emociones vóraz, será el que sus marcas anticipen sus necesidades, con un feedback proactivo: "antes de que yo lo pida".

8. El reinado de las experiencias de autoservicio: Se consolida como una tendencia dominante, 73% de los consumidores desea que las empresas ofrezcan más opciones de autoservicio. Las empresas invertirán más en esta tecnología que deberán incorporar de acuerdo a modelos basados en "experiencias de autoservicio" con una visión holística.

9. Una nueva generación de *chatbots*: Aumenta el deseo de interacciones automatizadas por los devoradores de emociones digitales hasta en 44%. La nueva generación de chatbots permitirá a las empresas estar en las principales plataformas de colaboración y mensajería.

10. Nuevo rol para los agentes de servicio al cliente: Con los centros de experiencia al cliente ocupando un lugar central en el modelo de negocio digital, la implicación de los agentes con su trabajo deberá ser altísima, necesitarán aumentar sus habilidades en el uso de tecnologías digitales, y estar motivados para comprometerse con las mayores exigencias de la experiencia del cliente.

El principal reto de los líderes de los Contact Center será dotar a su equipo de la tecnología de optimización de la fuerza de trabajo, escuchar el feedback de los agentes, motivarlos y formarlos.





Una falla de seguridad tiene impactos en los 3 pilares esenciales de las cadenas de suministro: El valor económico, el social y el ambiental. Una falla en la seguridad puede costar mucho dinero a una organización ya se de manera puntual o permanente. El daño causado a una persona o un grupo de personas debe ser considerado un impacto al valor social, ya que trastorna la vida de los individuos involucrados en la falla. Por último, un problema de seguridad puede causar daños ecológicos irreversibles.

Como siempre, estos 3 pilares se encuentran interrelacionados y el impacto en uno de ellos difícilmente no tiene consecuencias sobre los otros dos.

Basados en la norma ISO 28000, que se refiere a un Sistema de gestión de la seguridad en la cadena de suministro, la gestión de la seguridad es: "Una serie de actividades y prácticas sistemáticas y coordinadas a través de las cuales una organización gestiona de manera óptima sus riesgos y las amenazas e impactos asociados". Esta norma internacional amplía la seguridad operativa de las cadenas e incluye aspectos como aduanas, instalaciones marítimas, continuidad del negocio e información.

La seguridad logística esta asociado con una gran cantidad de temas contemporaneos relevantes como:

- ◊ CTPAT, AEO, NEEC.
- ◊ Bioterrorismo.
- ◊ Contrabando.
- ◊ Falsificación.
- ◊ Contaminación.
- ◊ Narcotráfico.
- ◊ Iniciativa 10+2.
- ◊ SOX.

Tenemos que entender que al hablar de seguridad el concepto es bidireccional, nos referimos a la forma en que algunos factores afectan a los activos u objetivos del a organización, pero también al efecto contrario. Una mercancía corre el riesgo de ser sustraída de las instalaciones de la empresa con lo que representa una violación de seguridad, pero por otro lado un transporte de la empresa puede ocasionar un accidente generando daños personales y materiales a miembros de una comunidad.

Basados en todo esto, las empresas invierten en la actualidad muchos recursos, tiempo y dinero,

en el desarrollo de procesos de gestión de la seguridad, sin embargo esto no es lo más importante, de nada sirven todos los compromisos y regulaciones si la seguridad no es un valor esencial en el procesos de toma de decisiones de los miembros de una cadena de suministro.

Los problemas de la seguridad vienen cuando esta se ubica en un segundo lugar en la toma de decisiones con relación a otras variables del negocio. Por ejemplo, la empresa sabe que no puede usar transportistas que no están certificados como CTPAT, como un requerimiento de la norma, sin embargo, ante la urgencia de una entrega o la posibilidad de ahorrar un poco de dinero, se acepta una "pequeña desviación". Esto ocurre también es aspectos operativos, sabemos que no se deben bloquear los pasillos del almacén porque dificultan la evacuación de las instalaciones en caso de emergencia, pero aceptamos hacerlos "solo por unos días", como otra excepción.

Cada vez que hacemos una excepción ponemos en riesgo todo un sistema y la seguridad de muchos *stakeholders*, sin embargo, "nunca pasa nada", hasta que realmente pasa algo grave y es cuando volvemos a pensar seriamente en que la seguridad no es una moneda de cambio.

Tengamos presentes que con el avance de los sistemas inteligentes, algunas decisiones operativas del área serán tomadas por aplicaciones tecnológicas que siguen al pie de la letra las reglas de operación que se les marcan. Lo mismo ocurrirá con múltiples tareas operativas que serán sustituidas por robots que seguirán modelos matemáticos de optimización.

De alguna forma este nuevo ambiente laboral está diseñado para un mejor seguimiento de las reglas y el mantenimiento de la seguridad, sin embargo, la vigencia de las reglas es un aspecto sobre el cual debemos preocuparnos ya que la velocidad del cambio es algo que seguirá creciendo. Estas nuevas tecnologías implican cambios regulatorios complejos, solo pensemos en un accidente en el que se ve involucrado un transporte autónomo que no tiene operador.

El área logística debe construir una cultura de seguridad sólida, que demuestre con hechos el compromiso con los valores y principios de la empresa y su cadena de suministro. Una falla de seguridad puede implicar la separación inmediata de una cadena productiva por el riesgo que esto genera para el resto de los participantes.

Es momento de dejar de ver a la seguridad como algo operativo que es responsabilidad de otros y asumir compromisos individuales que cuiden la integridad de los recursos y las personas. ☺



Es una empresa con más de 25 años de experiencia en reclutamiento y selección de personal para la Industria Automotriz, Petrolera, Oil&Gas, Industria del Plástico, Industria electromecánica y en general para empresas en el mercado mexicano.

## SERVICIOS

- I. SERVICIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
- II. INVESTIGACIÓN SOCIO ECONÓMICA
- III. ESTUDIOS PSICOMÉTRICOS
- VI. ASESORÍA A CANDIDATOS (Estrategia para búsqueda de empleo)
- V. TRADUCCIÓN