



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Logística Internacional y sus buenas prácticas para exportaciones.

Lima, 15 de febrero de 2023



Juan Carlos Ganoza Aleman

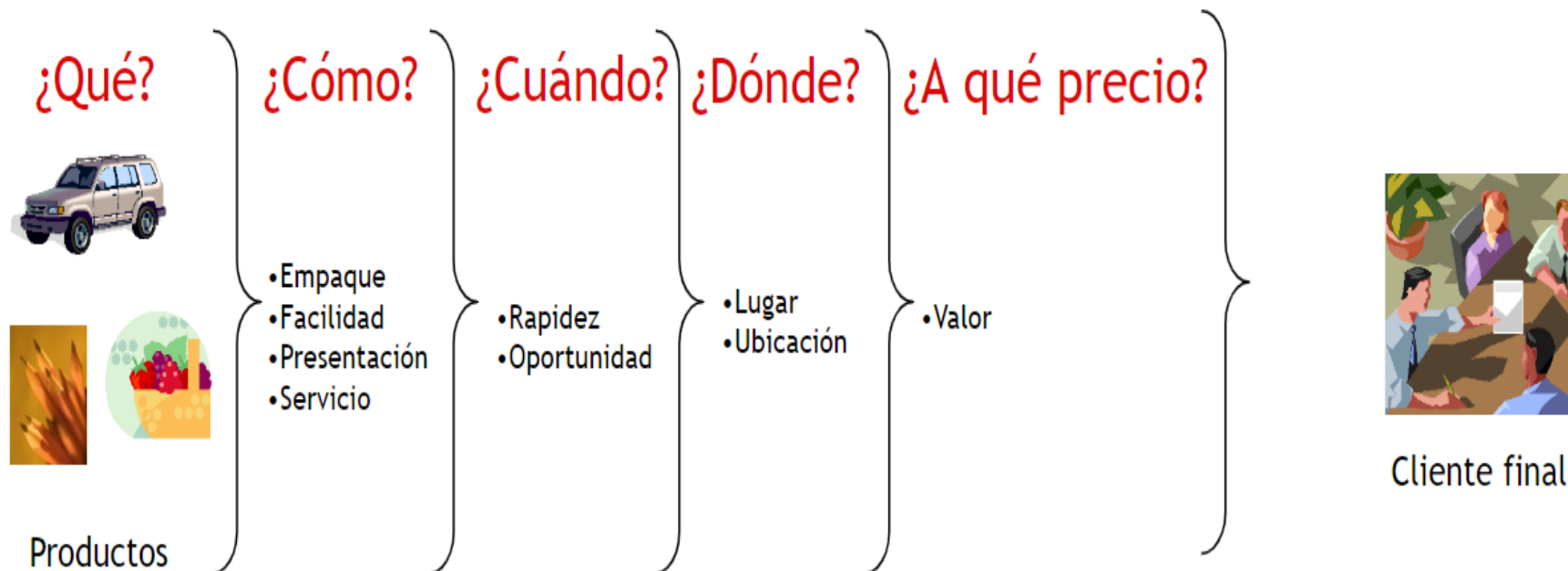


1

Logística Internacional

Gestión logística

La logística es la función de la empresa encargada de satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando el producto en el momento, lugar, y cantidad en que lo demande el cliente, todo ello al mínimo coste.



Importancia de la logística internacional



Reducción de costos y mejora de satisfacción de los clientes



Mejora de los procesos con sus socios



Consolidación y articulación con proveedores: agente de aduanas, almacén, transporte y envío de las mercancías.

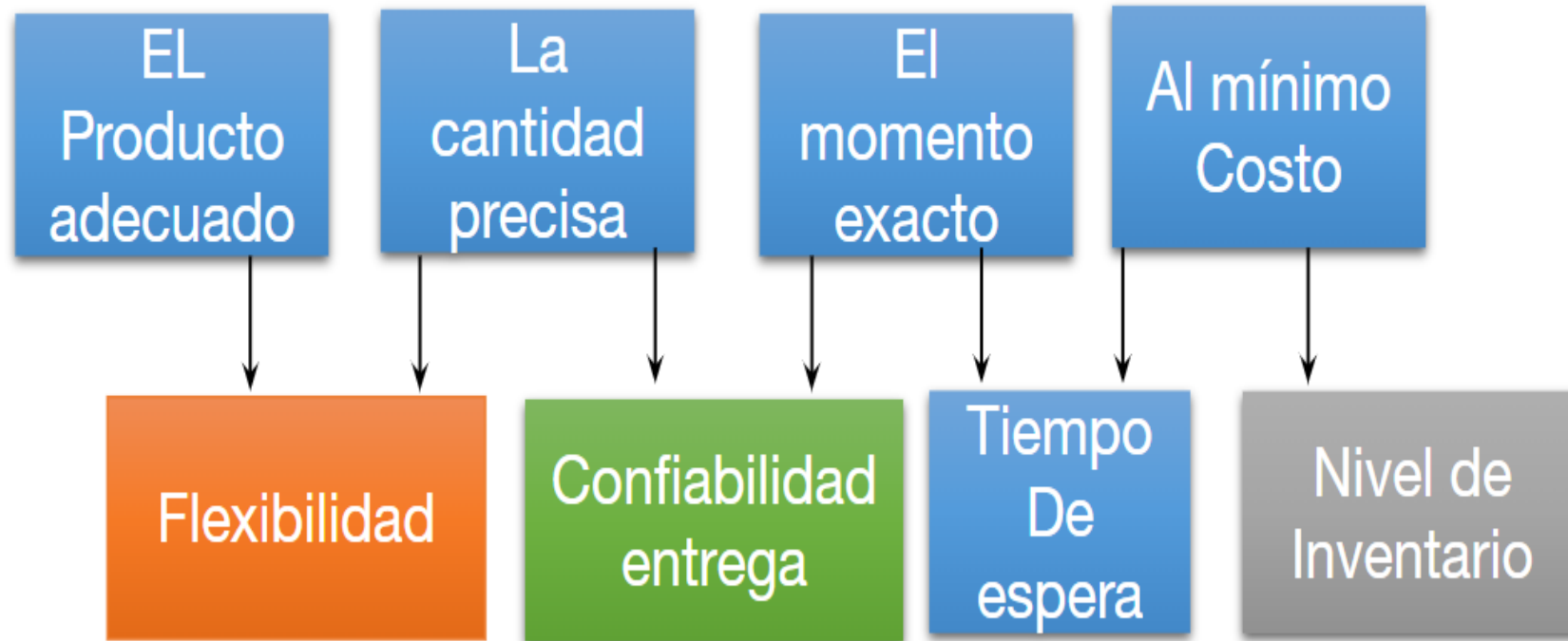


Facilita la integración a las TICs y otros sistemas de comunicación

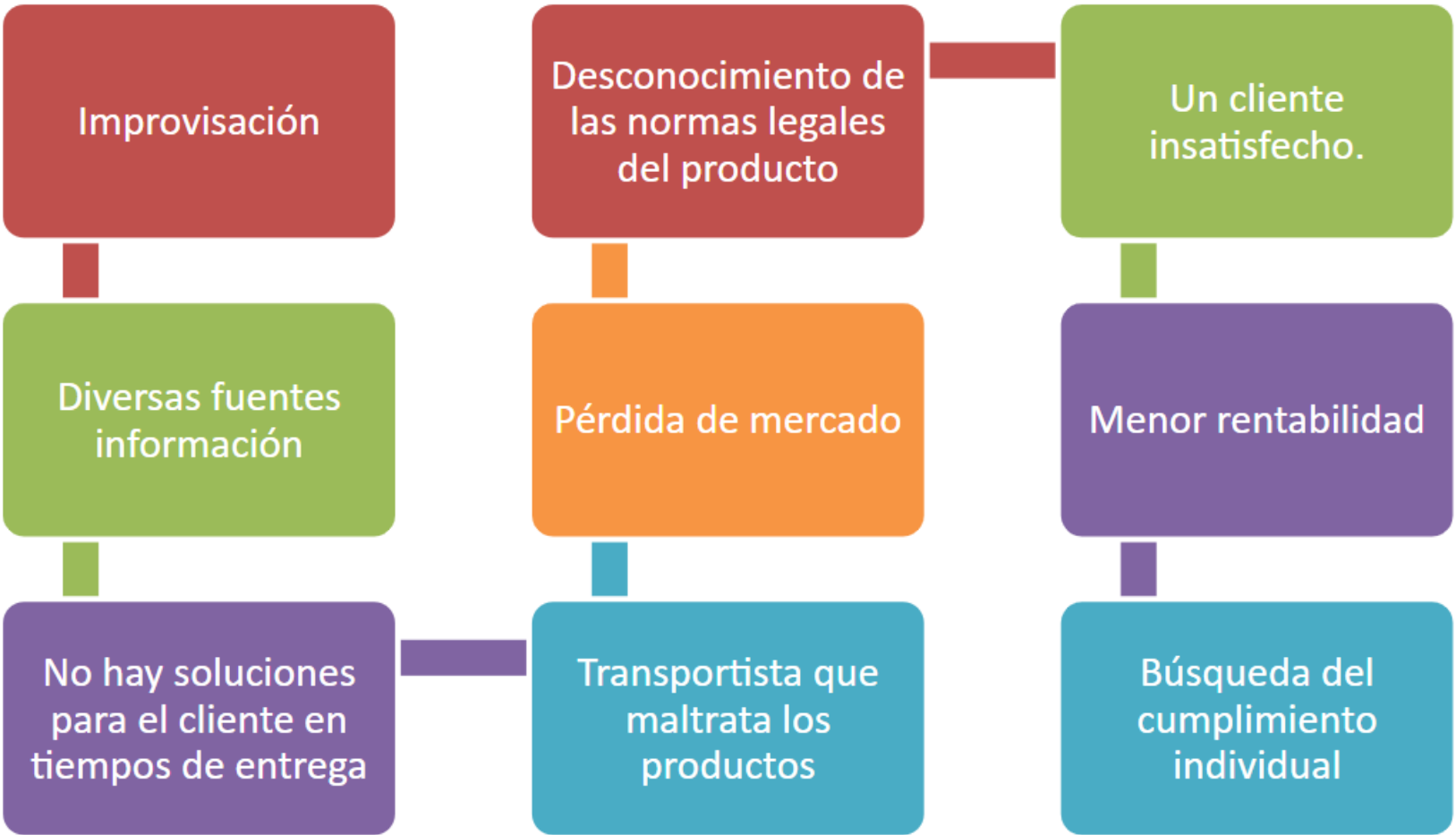


Implementación de indicadores de gestión

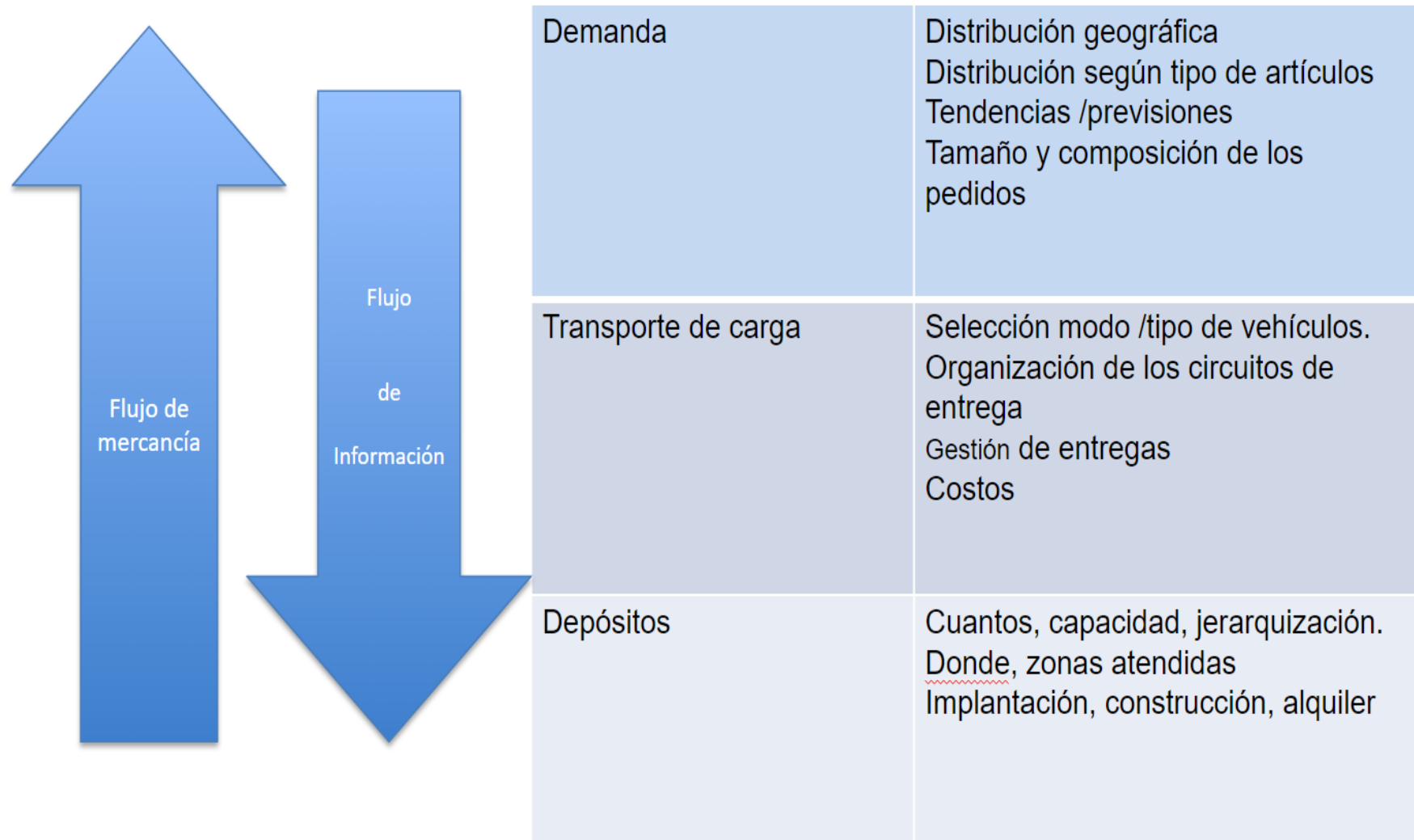
Objetivos de la logística internacional



Riesgos de la logística internacional



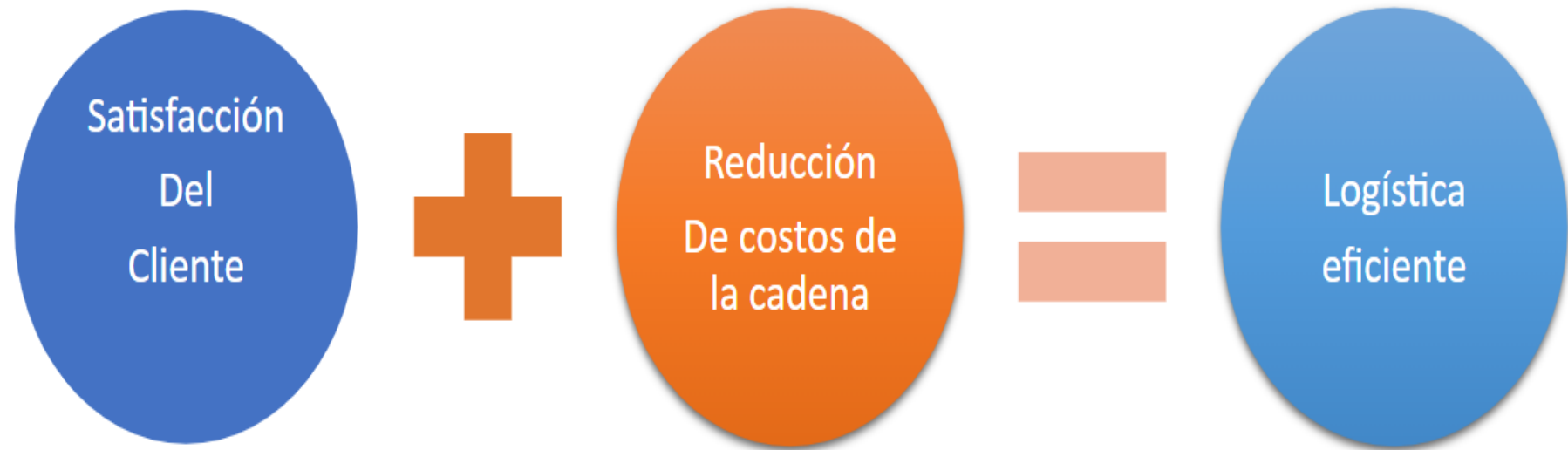
flujos de la logística internacional



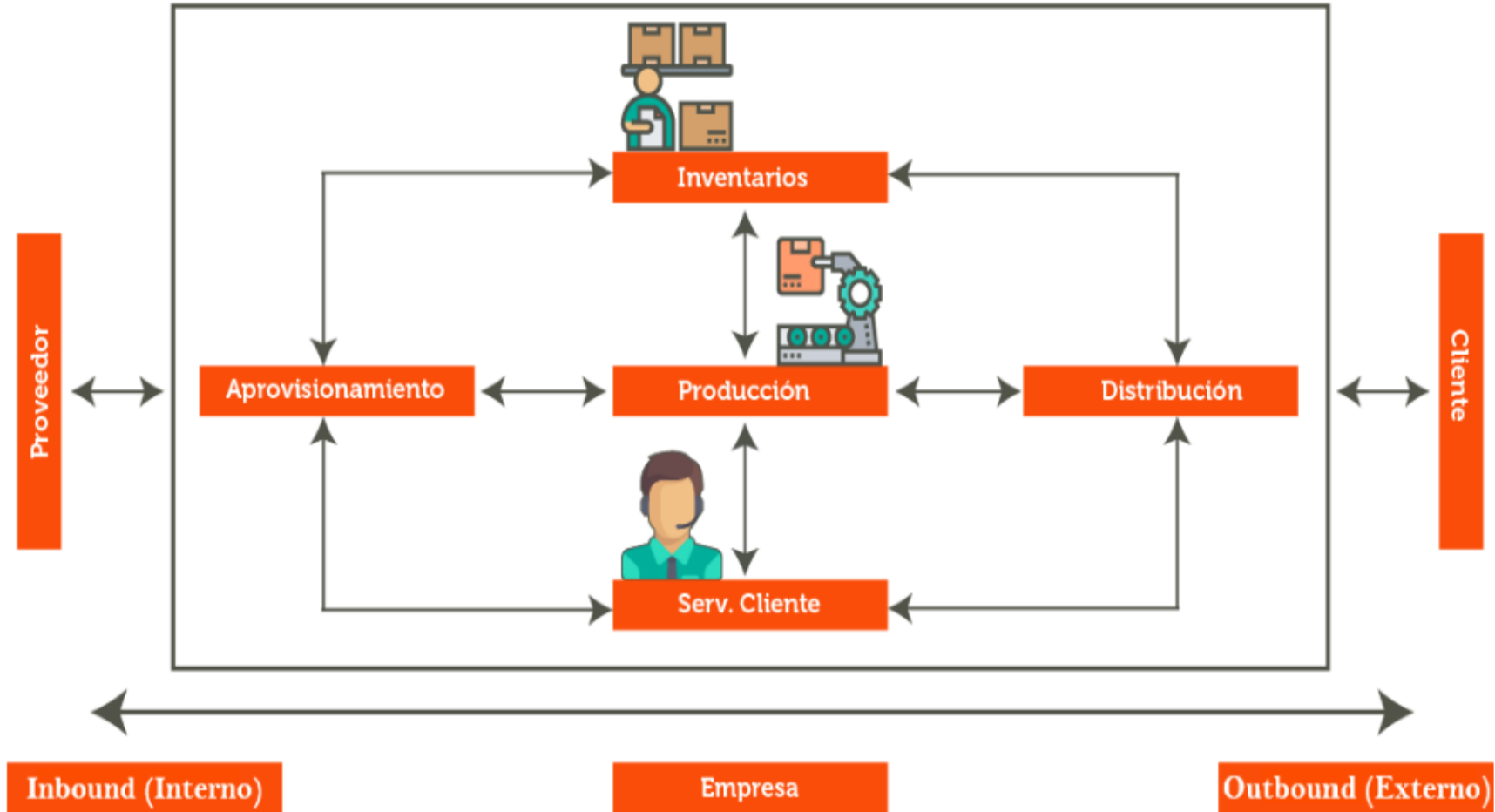
fases de la logística internacional



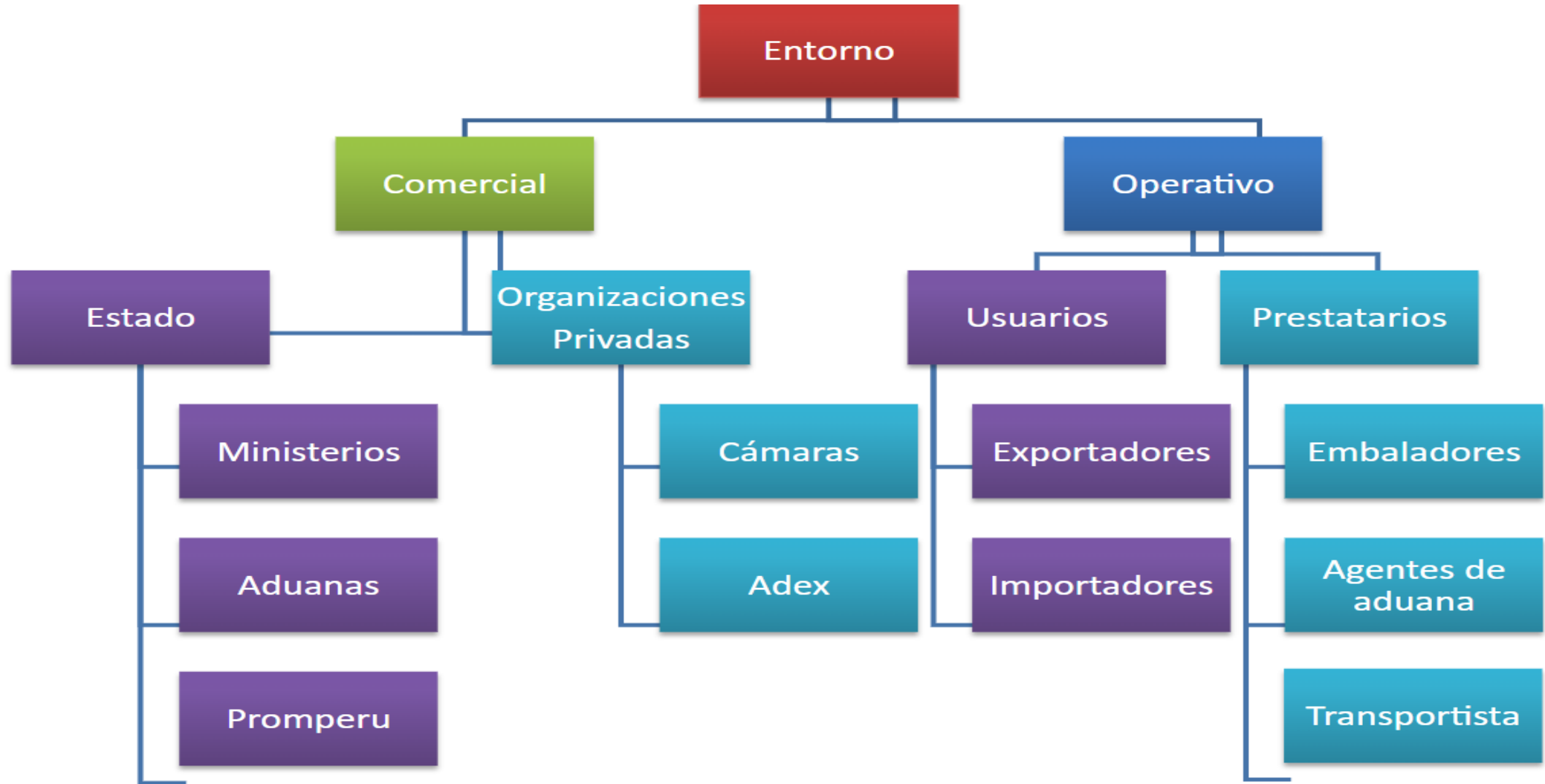
finalidad de la logística internacional



la logística internacional añade valor



Entorno de la logística internacional



¿Como es el mercado internacional?



Cada vez más exigente



Cada vez más especializado.



Diversidad de productos y servicios



Mayor oferta (canales digitales)



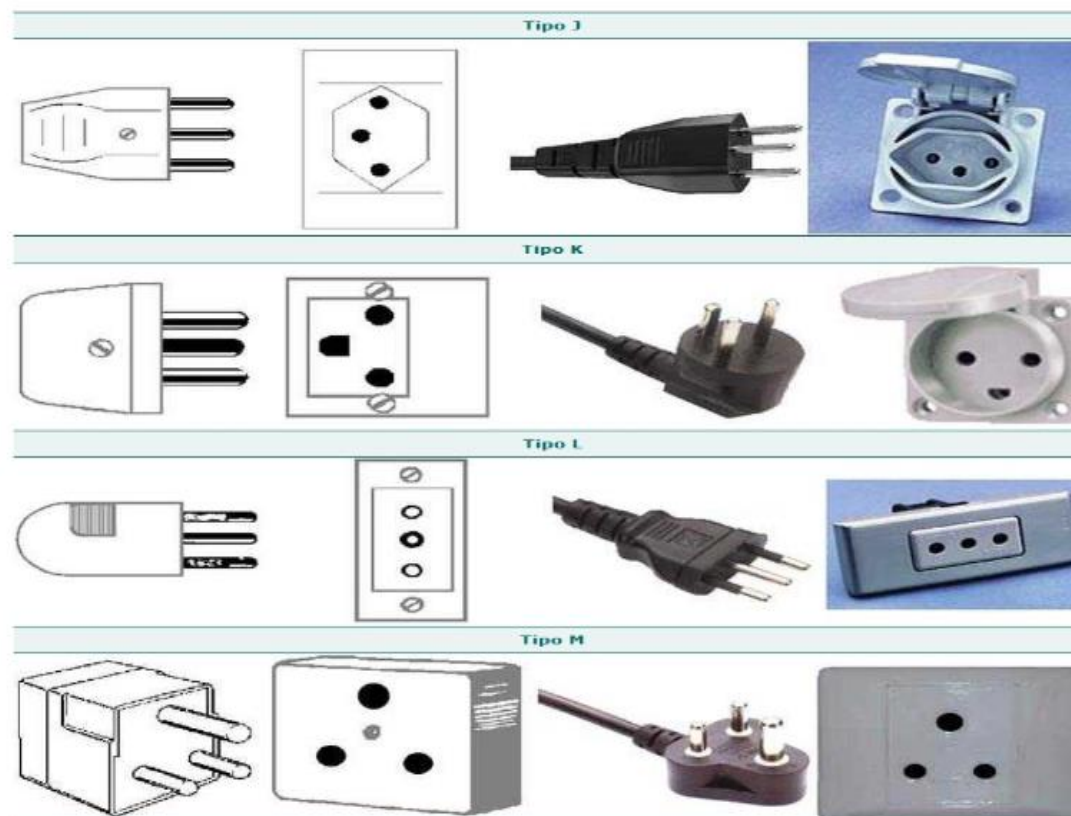
Confianza y seguridad



Necesidad de estandarizar con los operadores logísticos.



- Porque es necesario hablar el mismo idioma
- Los estándares son acuerdos entre **socios comerciales** de una cadena valor, **estructurando reglas** para la actividad y que **aplican a todos sus integrantes**.



Flexibilidad en el modelo de negocio logística internacional

Libertad

Capacidad para conocer diferentes opciones y poder elegir.



Accesibilidad

Posibilidad de acceder desde cualquier sitio en cualquier momento con cualquier dispositivo.



Exigencia

Comparación continua, exigencia sobre tarifas, calidad o prestaciones.



Transparencia

Conocer los valores de las empresas y los organismos.



Diversión

La diversión no se queda únicamente en los momentos de ocio, sino también a la hora de consumir y trabajar.



Rapidez

En la red las cosas pasan muy rápidamente y se espera lo mismo en otros ámbitos.



Innovación

Capacidad para adaptarse a los cambios de una forma innata, flexible y dinámica.

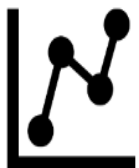


Colaboración

Tendencia a compartir y colaborar, gracias al nuevo ecosistema interconectado.



Estrategias de logística internacional



Conocimiento del mercado: El consumidor, la competencia en esos lugares, productos.



Estrategia de precios



Estrategias de Marketing digital para llegar a ese mercado meta.



Distribución de las mercancías



Plataforma de pago para el cobro.

Actividades de logística internacional

Preparación	• Embalaje y marcado
Unitarización	• Paletización y contenedorización
Manipuleo	• En terminales y almacenes
Almacenamiento	• En almacenes y depósitos privados o públicos
Transporte	• En toda la cadena de distribución.
Seguro de la carga	• Riesgo / Pólizas
Documentación	• Facturas, certificados, documentos de pago, etc.
Gestión y operaciones aduaneras	• Exportación
Gestión y operaciones bancarias	• Bancos / agentes corresponsales
Gestión de Distribución	• Incluye personal operario y administrativo de la empresa.



2

Buenas practicas logísticas

Aprender de la pandemia

- Una buena práctica para las empresas este año es aprender las lecciones que dejó la pandemia. No solo hay que entender que la tecnología es un dinamizador y motor de recuperación para la economía, sino también que el comportamiento del consumidor cambió y ahora busca experiencias de compra más útiles, relevantes y rápidas. Estos factores están demostrando que los servicios logísticos son una prioridad para todo tipo de empresas por lo que resulta fundamental reaccionar a tiempo a las necesidades de marcas, socios y clientes en la post pandemia.



Todo bajo demanda

Como muchos modelos de negocio propios de la economía digital que se adaptan a las necesidades de las personas, en la logística también es posible implementar modelos flexibles y personalizados que se ajusten a las necesidades de las empresas. Plataformas, sitios de almacenamiento y medios de transporte, incluso software, son algunos de los elementos de la cadena logística que se pueden pagar solo cuando se usan.



Cientes quiere visibilidad

- Recientemente, una tendencia fuerte tiene que ver con darle más visibilidad al cliente: conocer de dónde viene su producto, saber cómo está su proceso, identificar tiempos de respuesta muy rápidos a sus dudas, problemas e inconformidades.
- El cliente quiere una relación directa y continua. Es importante conocer las expectativas que tiene el cliente ya que le permite a las empresas conocer sus propias fortalezas y debilidades en las cuales se podrán diseñar estrategias para tener un mejor entendimiento.



Capacidad de respuesta al cliente

- Mantener felices a los clientes es el principal reto que tienen las empresas. El no cumplimiento en los tiempos de entrega o hacer caso omiso a sus interrogantes, puede generar en ellos insatisfacción y sembrarles automáticamente la necesidad de acudir a la competencia. La respuesta del cliente debe ser una prioridad: si lo anterior se potencializa, las oportunidades de servir a sus clientes aumentarán, mientras que los inconvenientes disminuirán.



Hay que hacer ingeniería...

- Hacer ingeniería es buscar la manera constante e incesante de encontrar mejores maneras (más económicas y con menos desperdicios) de llevar a cabo los procesos mediante los cuales se puede ofrecer un excelente servicio al cliente.
- Por último y para las empresas que recién comienzan en la planeación y ejecución de buenas prácticas logísticas, se recomienda iniciar con clientes y proveedores Premium, caracterizados por pertenecer aproximadamente a un 80% del total del negocio de una empresa.
- La presencia de más procesos colaborativos entre las empresas y los clientes, también son factores clave a tener en cuenta pensando en el aumento de la competitividad empresarial.



Tecnología al servicio de la logística .

- El comercio electrónico cambió la dinámica de la logística al tener que adaptarse a las ventajas que ofrece la tecnología. Las buenas prácticas se pueden encontrar en la implementación de Inteligencia Artificial y aprendizaje autónomo *-machine learning-* que ayudan a automatizar procesos logísticos y de almacenaje, además de minimizar errores humanos y maximizar la eficiencia y rentabilidad al llevar operaciones de bodega, carga y distribución de manera remota; en el *Big Data* que permite adaptar las operaciones logísticas teniendo en cuenta condiciones meteorológicas, de tráfico, demandas y preferencias de los clientes relacionadas, por ejemplo, a un servicio de última milla.
- Por su parte, también se encuentra la robotización que a través de sistemas inteligentes diseñados para ejecutar labores de fuerza física facilita funciones de bodegaje y almacenamiento como abastecimiento y descarga, tareas de inventariado, clasificación de artículos, empaque, entre otras. Además, cabe destacar al *Blockchain* como una tecnología que permite mejorar la seguridad, la transparencia y la eficiencia en el intercambio de información en el ámbito logístico.



Identificación del producto .

- Uno de los objetivos primordiales de operación a lo largo de toda la cadena productiva es facilitar la trazabilidad del producto desde el proveedor hasta el cliente final, como el rastreo desde el consumidor final hacia el proveedor. Uno de los mecanismos ampliamente utilizados a nivel internacional es el uso de etiquetas anexas al producto en su unidad de empaque, embalaje y contenedor (si aplica). En éstas se identifica la información requerida por los clientes y la normatividad vigente (Empaques y embalajes).

Adicionalmente es importante definir una simbología que les permita a los actores de la cadena identificar los requerimientos técnicos del producto en su manejo para la conservación de su calidad. En este sentido la información mínima que debe contener la identificación del producto recomendada es la siguiente:

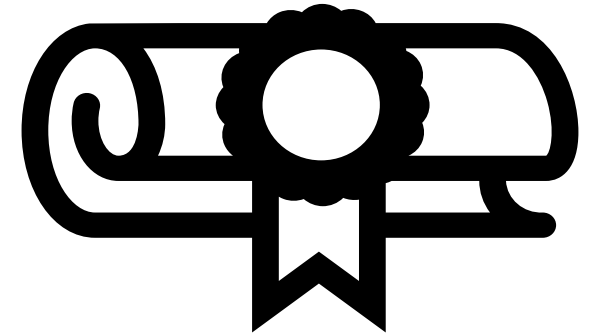
- Código del productor
- Código del proveedor
- Código del lote
- Fecha de salida del producto
- Nombre y variedad del producto
- Temperatura de almacenamiento
- Peso del producto
- Tipo de producto
- Código de barras o QR



Certificado del Estado de los productos.

Para certificar las condiciones de entrega final de producto, es altamente recomendado que el transportista o representante del proveedor ante el cliente, tenga conocimientos acerca del manejo y manipulación de la carga y de producto específico, con el fin de que este pueda dar constancia de las condiciones en las que se transportó y entregó el producto. Algunos de los aspectos que deben ser tenidos en cuenta en este proceso son:

1. Claridad del concepto de entrega certificada de calidad, con los diferentes clientes y proveedores, ya que cada uno contiene requerimientos específicos según sea el caso.
2. Conocimiento en las practicas de cargue, descargue y control del producto, dando cumplimiento a formatos de registros exigidos para cada uno de los actores de la cadena. En este sentido es importante que el personal encargado tenga referencia de las buenas practicas de manufactura y logísticas (BPM y BPL) además de la normativa complementaria que aplique al producto en especifico que se transporta.



Coordinación de Envío de Productos.

En cada una de las actividades desarrolladas para el despacho y recepción del producto, se debe realizar una coordinación continua y efectiva tanto con el personal del cliente como con el personal del operador del transporte, ya que la disminución de la manipulación y movimiento del producto tanto como evitar traslados innecesarios son vitales para la conservación de la carga (aspectos especialmente críticos de productos frescos como frutos y hortalizas). Por consiguiente, es importante llevar a cabo las siguientes actividades:

- Partiendo del conocimiento de la cantidad de producto a despachar y los clientes a quienes se debe realizar la entrega, se precisa la asignación de los vehículos a utilizar y la determinación de la ruta a ejecutar, ya que es posible el despacho de productos a varios clientes (siempre que estos sean compatibles logísticamente) con la utilización de un solo automotor, para reducir los costos de transporte.
- Aportar información previamente al cliente, de la cantidad de producto a despachar y la unidad de empaque manejado, con el fin de tener a disposición: a) elementos de cargue y descargue que permitan un manejo adecuado de la carga; b) formatos pertinentes para el control, verificación y trazabilidad del producto en la entrada; c) personal calificado para ejecución de la labor de descargue; y d) disponibilidad locativa para la ubicación de la carga.
- En el caso de no contar con una flota de transporte propia, es indispensable tener a disposición la información de los tiempos estimados de cargue y descargue del producto, para así facilitarle al proveedor del servicio de transporte la programación de vehículo y del personal. En este sentido conviene tener una base de datos de los posibles proveedores de servicio y sus especificaciones técnicas.



Transporte y Entrega de Productos

Dada a la relevancia del costo que se genera en el desarrollo operativo del transporte de los productos hasta su destino, es importante el desarrollo de acciones que contribuyan a la disminución del impacto monetario generado.

En este sentido a continuación se presentan las actividades recomendadas para el mejoramiento de la operatividad del transporte.

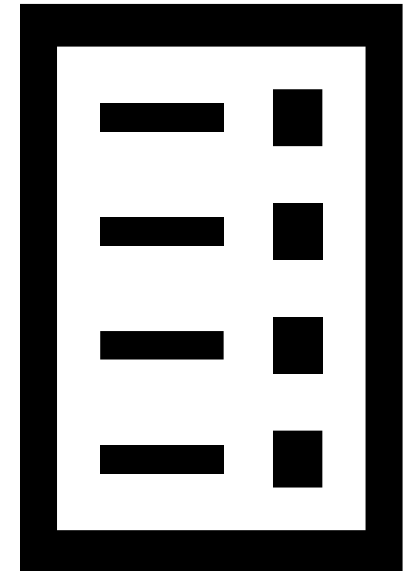
- 1. Consolidación de Carga:** La consolidación de la carga con productos que cumplan las mismas características con el fin de poder integrar una unidad de carga que permita la minimización de los costos de transporte del producto a su destino, en donde se pacten acuerdos de cumplimiento de requisitos técnicos, tales como la inocuidad del producto y la calidad del mismo, con el fin de no afectar los demás productos con los que se consolida la carga.
- 2. Distinción del Producto:** Dentro del medio de transporte utilizado es importante la distinción de producto mediante el uso de pallets que integren las unidades de carga, para la diferenciación con otras cargas posibles. Adicionalmente, la disposición de los productos debe contar con un sistema de aseguramiento de carga en conjunto con las estibas, que no permita el movimiento del producto y la posibilidad de pérdida del mismo.
- 3. Definición del tipo de Transporte:** Para la determinación del tipo de transporte a utilizar, es indispensable la planeación y programación de las unidades de carga a despachar, teniendo en cuenta el volumen y peso requerido para esta operación



Documentación de las operaciones

Dado a que cada uno de los actores de la cadena requiere el manejo del registro de información en distintos documentos, es importante conocer los procedimientos que realizan cada uno de ellos, para facilitar esta labor. En este sentido se recomiendan las siguientes acciones:

- Para la identificación de los productos se recomienda utilizar códigos registrados en las órdenes de compra del producto, y así no crear confusión en los registros de entrada y salida.
- Manejar de manera concertada con los actores de la cadena códigos estándar en las diferentes unidades de empaque del producto, con el fin de evitar la duplicidad o sobre registro de información y facilitar su intercambio, a partir del uso de sistemas de información.
- Ordenar la información de las remisiones de compra y factura acorde con los documentos de órdenes de compra del producto, para facilitar la verificación del despacho conforme a las especificaciones de compra.
- El diligenciamiento de los formatos de registro, debe realizarse inmediatamente se finaliza el descargue del vehículo y la medición de las características de los productos, otorgando una copia al proveedor que le permita tener un control de la operación



Configuración de la carga

- Dentro de la configuración de la carga, es necesario tener de base tres variables claves: volumen, peso y valor de la carga. Algunos de los productos manejados se determinaran por la capacidad de peso manejado por los vehículos y otros por el volumen disponible (Planear mi carga).

Para la determinación del tipo de automotor, se tiene en cuenta, entre otros aspectos la siguiente información:

- Unidad de carga de producto.
- Peso total a transportar
- Volumen de la configuración de carga
- Requerimientos especiales del producto (si aplica) (Especificaciones de productos hortofrutícolas)
- Valor de la carga para su aseguramiento



Determinación de horarios de operación y recepción.

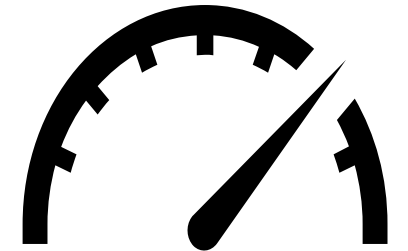
Para la operatividad en la cadena productiva, se debe desarrollar una matriz de operaciones cliente – proveedor, en donde se conozca la disponibilidad del horario de atención tanto administrativa como operativa en las labores de cargue y descargue, para facilitar la programación de actividades en periodos regulares y especiales (temporadas de cosecha o alta demanda de producto) y evitar así esperas, contratiempos y sobrecostos, para las partes involucradas.

Recepción de Productos

Para la recepción de los pedidos, es indispensable conocer la forma de aprovisionamiento, los requerimientos de recepción para disposición del producto y las características de evaluación. Debe partir de la coordinación entre los actores de la cadena para el flujo continuo y efectivo de las operaciones.

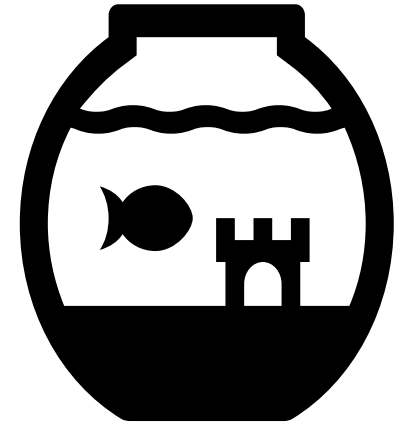
Teniendo en cuenta que no todos los actores de la cadena productiva contemplan operaciones estandarizadas para la recepción de los productos, es indispensable el desarrollo de las siguientes acciones:

- Estimar el tiempo de entrada para la operación de recepción
- Alistar los formatos de registro de entrada de producto
- Verificar las especificaciones técnicas a evaluar del producto
- Alistar las instalaciones locativas de acuerdo a los requerimientos del producto
- Disponer del personal para la recepción, control y almacenamiento del producto
- Mantener un programa de calibración de los equipos y herramientas de medición
- Disponer de los formatos para la labor de recepción de producto
- Disponer de las fichas técnicas de las unidades de empaque utilizadas



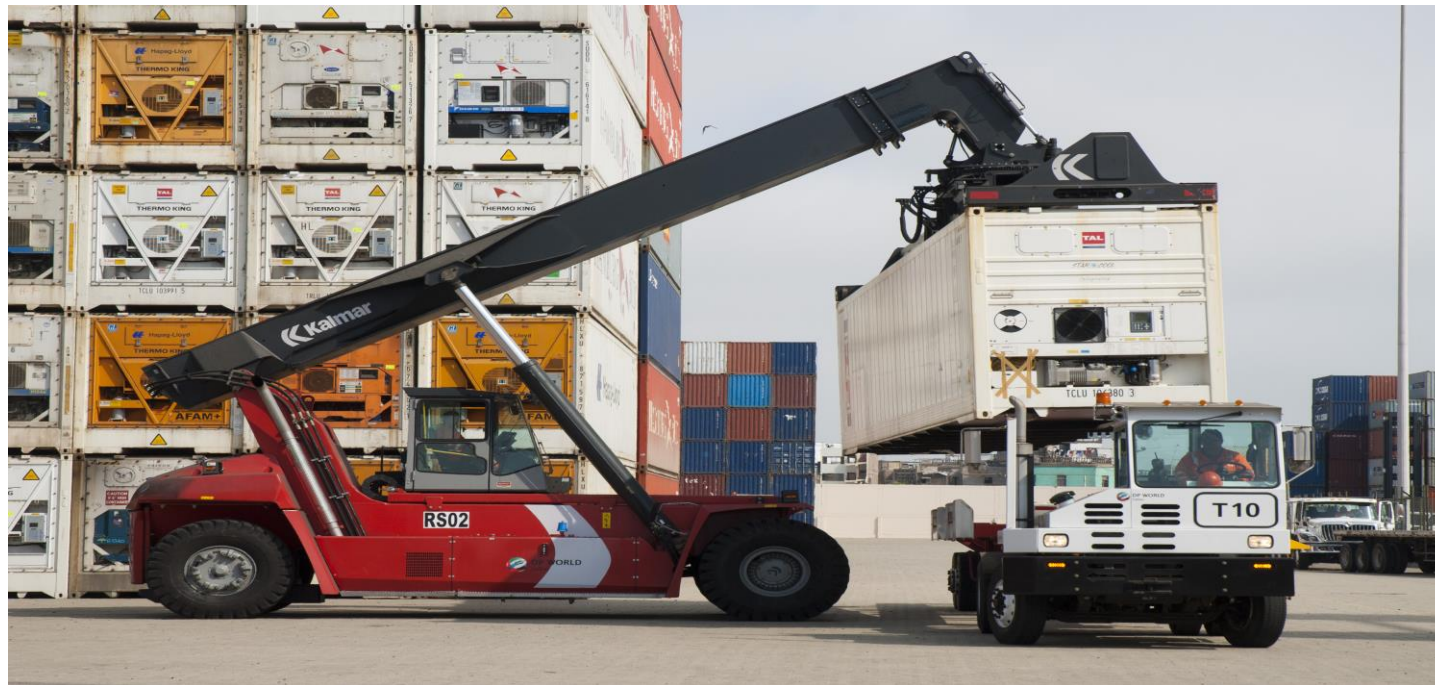
Logística inversa de empaques.

- Una buena práctica constituye en dar un adecuado manejo al empaque y embalaje, una vez que se ha dado uso al producto. Es usual el retorno de elementos de empaque y embalaje a las unidades productivas que los generan para su reutilización o disposición final adecuada. Un buen ejemplo de esto es la comercialización de frutas y hortalizas, en donde se utilizan canastillas plásticas de diferentes especificaciones para el manejo logístico del producto, las cuales una vez cumplen su destino final de entrega, suelen retornar incluso a las fincas productoras o centros de acopio.
- A continuación se presentan las acciones a llevar a cabo para el desarrollo de esta operación:
- Programación de envíos y recepciones por parte del cliente, con el fin de realizar las entregas con disponibilidad de recepción de los productos una vez se realice el arribo al área, y se pasen los productos a otra unidad de empaque.
- Coordinación con el cliente para realizar un cambio de empaques en reposición a los que se dan a disposición para el manejo de producto.
- Crear un acuerdo de manejo de unidades de empaques en inventario, con el fin de dar un tránsito continuo en las operaciones de despacho, en la cual el proveedor pueda contar con canastillas del cliente, supliendo la demanda de empaques de acuerdo a los niveles de comercialización
- Tener presente alternativas de acción en los siguientes casos:
- a) Si hay escases en el material de empaque y embalaje de acuerdo a las necesidad de la carga, establecer acuerdos con transportistas o con el comprador final, para que se faciliten en calidad de préstamo estos materiales, con cargo a los costos de transporte, antes de asumir gastos de adquisición de más unidades;
- b) Si por el contrario hay redundancia en el material de empaque y embalaje, busque oportunidades de alianza con otros productores que manejen carga compatible para dar uso continuo de estos materiales, evitar su deterioro y que no terminen siendo una demanda permanente de espacio físico en las áreas de almacenamiento.



Logística sostenible

- La creación de cadenas de logística respetuosas con el medio ambiente es un aspecto cada vez más importante para el mundo en que vivimos. Por eso, las buenas prácticas aquí están relacionadas con estrategias efectivas para lograr ese objetivo como el uso de medios de transporte sostenibles; *software* y tecnología que permita optimizar rutas para reducir el tiempo o kilometraje en las operaciones y volumen para minimizar el número de vehículos que se necesitan; así como la utilización de la superficie y estructura de bodegas que permitan la instalación de paneles solares, entre otras.



Devolución y productos no conformes

- Es de gran importancia que se conozcan los requerimientos técnicos de los productos, de acuerdo a las especificaciones de aceptación de cada uno de los clientes, ya que cada uno de ellos presenta requerimientos diferentes, y a su vez especificaciones de no conformidad que afectaran la calificación total del producto.
- En el manejo de productos es indispensable la selección y clasificación de productos sin mezclar productos defectuosos con productos no defectuosos en ninguna de las operaciones de manejo del producto, ya que los productos defectuosos conllevaran al deterioro de los demás productos, creando una contaminación cruzada y por ende el deterioro de la calidad. En este sentido los productos en mal estado deben ser desechados o utilizados en otro canal de aprovechamiento, y tener un registro de control de productos defectuosos sobre el lote manejado.

A continuación se presentan algunos indicadores recomendados para el control de productos defectuosos y devoluciones realizadas al centro de acopio o productor.

$$\text{Indice de productos defectuosos por lote} = \frac{\text{Productos defectuosos del lote (kg)}}{\text{Total de productos en el lote (kg)}} \times 100\%$$

$$\text{Indice de productos defectuosos por cosecha} = \frac{\text{Productos defectuosos en la cosecha (kg)}}{\text{Total de productos de la cosecha (kg)}} \times 100\%$$

$$\text{Indice de devoluciones defectuosos por envio} = \frac{\text{Devoluciones del envio (kg)}}{\text{Total de devoluciones en el envio (kg)}} \times 100\%$$

$$\text{Indice de devoluciones defectuosos} = \frac{\text{Devoluciones por el periodo (kg)}}{\text{Total de devoluciones en el periodo (kg)}} \times 100\%$$



Seminarios virtuales Miércoles del exportador

Preguntas y respuestas

**Juan Carlos
Ganoza Aleman**