

#EstáEnTusManos

COMUNICADO 2

¿Cómo afecta la actual situación de pandemia a las operaciones logísticas en el país? Una mirada a los productos y servicios esenciales

Las cadenas de suministro y sus operaciones logísticas son una de las actividades que más se está viendo afectada por las medidas de salud que están tomando los gobiernos de las ciudades y los países. Las cadenas de suministro involucran todos aquellos actores que directa o indirectamente participan para que los bienes y servicios lleguen al consumidor final. Para el buen desempeño de las cadenas de suministro se requiere que los procesos de producción, mercadeo, operaciones, distribución, finanzas y servicio al cliente estén bien alineados. Es gracias a las operaciones logísticas que nos llegan los suministros diarios a nuestros hogares, que los hospitales reciben los medicamentos y dispositivos médicos, y que se puede garantizar la prestación del servicio de salud.

Al día de hoy son varias las cadenas de suministro que se están viendo fuertemente afectadas. Los procesos productivos están detenidos, el poco mercadeo se realiza más a partir de teletrabajo y por lo tanto la distribución de los productos y servicios se ven disminuidos al igual que las finanzas de las empresas y sus empleados. Sin embargo, hay ciertos sectores productivos que, debido a su nivel de importancia para la comunidad, no se pueden detener y deben seguir produciendo y entregando los productos y servicios para el bienestar de la comunidad.

El hecho que el aislamiento sea una de las estrategias más usadas para ganarle tiempo a la expansión del virus, lleva a que los procesos productivos se reduzcan y por lo tanto los suministros se limitan. En el caso de productos y servicios, las organizaciones se cuestionan desde cómo mejorar las interacciones con sus proveedores y sus procesos productivos hasta cómo hacer la distribución para que pueda ser recibido por el cliente final. Surgen preguntas como: ¿Cómo podré abastecerme? ¿Si no tengo insumos, cómo puedo remplazarlos? ¿Cómo transportar insumos y producto terminado de manera segura y efectiva? ¿Qué protocolos de cuidado debo seguir para la producción, transporte y comercialización de mis productos? ¿Cómo mantener mi sistema productivo operando si no llegan los insumos? ¿Cómo sacar los productos de mi ciudad y que estos lleguen a distribuidores o al cliente final? En el caso de la prestación de servicios, además de algunas de las anteriores preguntas, se suma ¿Cómo ampliar la capacidad o la cobertura? ¿Cómo puedo llegar al cliente o cómo el cliente llega a mi empresa? ¿Cómo atender las contingencias?

A continuación, se explora lo que ha ocurrido con los productos y servicios esenciales en esta época de pandemia, mostrando cómo los diferentes sectores productivos están estrechamente conectados y cómo esta conexión puede afectar la respuesta que se da a la crisis.

Productos esenciales

Con el cierre de fronteras, aeropuertos y la decisión del aislamiento en las ciudades, uno de los sectores que más se ha visto afectado es el de turismo y entretenimiento. Los teatros, cines, restaurantes y bares, entre otros, deben suspender completamente sus actividades. Esto se debe a que en estos lugares las personas comparten espacios estrechos, lo cual los convierte en focos en los que el virus se puede expandir rápida y silenciosamente. Este cierre tiene implicaciones logísticas que afectan la cadena de suministro hacia atrás. Es decir, se ven perjudicados los proveedores como las empresas de alimentos procesados, pre-procesados y frescos, los distribuidores de bebidas, los proveedores de catering para los hoteles, etc. En resumen, el aislamiento lleva a que la industria alimenticia pierda uno de sus principales clientes, además de afectar a empresas e industrias que viven del sector de entretenimiento y turismo.

El sector de entretenimiento y turismo, sin embargo, no es el único cliente del sector alimenticio. Otro de los clientes del sector alimenticio son los supermercados, minoristas y el público en general. El sector tiene dificultades para distribuir sus productos a la misma velocidad y los clientes buscan comprar en mayores cantidades. Los agricultores, se encuentran en dificultad para traspasar fronteras o ciudades, dificultades que se encuentran al tener que cumplir protocolos de limpieza y actuación más rigurosos que lo normalmente establecidos y que incrementan significativamente los costos. Estos protocolos incluyen, el mantener la distancia de dos metros entre personas durante el proceso de cargue y descargue, limpiar los vehículos de carga tras el uso y restringir el acceso a bodegas y centros de almacenamiento.

Un tema que toma relevancia hoy es la seguridad alimentaria, cuyo propósito es garantizar la alimentación de la población. Ante la crisis, se ha visto cómo la población entra en pánico para garantizar su alimentación a largo plazo y hace compras en grandes cantidades, que en muchos casos no se pueden ni siquiera almacenar en sus casas. Otros, por temor a contagiarse en almacenes en donde se han visto grandes aglomeraciones, se han volcado a realizar pedidos en línea de productos comestibles y artículos de primera necesidad. Atender esta demanda representa un reto adicional para las grandes superficies: a pesar que la compra de alimentos y bebidas por internet se ha incrementado en el país debido a la disponibilidad de plataformas como Rappi o Domicilios.com, las categorías predominantes en comercio electrónico en el país fueron hasta 2019 moda, calzado y tecnología. La alta demanda de productos comestibles y de artículos de primera necesidad ha generado demoras en la distribución de productos a los clientes finales y en algunos casos la imposibilidad de entregar todos los artículos solicitados por los clientes, debido a falta de inventario.

Adicionalmente, mientras algunos tienen la capacidad económica de comprar grandes cantidades, hay otras personas que viven del día a día y pueden quedarse sin productos esenciales debido a las compras compulsivas de los demás y al incremento de precios que éstas generan.

En el sector alimenticio el reto es garantizar la distribución de alimentos desde el agricultor al productor y al consumidor final, de manera que se minimice el riesgo de exposición al virus. Este es el momento de ser ingeniosos en los procesos de distribución, de apoyarse en estrategias de colaboración y cooperación en la cadena (por ejemplo, compartir información relevante para acelerar los procesos de abastecimiento en los distintos actores de la cadena), y de aprovechar los recursos del sistema sin pensar en la individualidad del negocio.

Servicios esenciales

Considerando las cadenas de abastecimiento en los servicios, en esta situación particular de pandemia se debe garantizar el suministro de agua, energía, comunicaciones y sobretodo garantizar el acceso al servicio de salud. En cuanto a los dos primeros, dado que estos se prestan mediante redes de suministro públicas y con productos altamente estandarizados, los gobiernos han procurado que el suministro de agua y energía se garantice para toda la población. En algunos casos como el de Francia y ahora Colombia (para ciudadanos de bajos ingresos), independiente del pago de estos servicios públicos.

En lo que respecta a las comunicaciones (telefonía fija y móvil e internet), estos se han vuelto indispensables para garantizar el sostenimiento de diferentes actividades económicas y servicios fundamentales. En una época de confinamiento como la que se vive en Colombia por estos días, tener acceso a internet de buena calidad se convierte en un factor fundamental para que las personas puedan realizar actividades en teletrabajo (por ejemplo, hacer reuniones virtuales). Esto implica adicionalmente que las empresas deben proporcionar a sus empleados servicios de tecnología confiables (por ejemplo, almacenamiento y procesamiento de datos a gran escala) y deben contar con capacidad técnica y humana para atender las solicitudes e incidentes tecnológicos que se presenten en la ejecución diaria de tareas de la organización. Por ejemplo, el sector financiero, que es naturalmente intensivo en el manejo de tecnología e información, ha debido volcar muchas de sus actividades a que se realicen mediante los portales virtuales ya existentes o a la atención telefónica, volviendo fundamentales los call centers.

En el ejemplo anterior, se menciona a un sector que ya había incursionado en el uso de tecnologías de información para sistematizar o automatizar algunos de sus procesos, mejorar la eficiencia organizacional y entregar valor a sus clientes finales. Sin embargo, en otros casos como la educación, la incursión en las modalidades virtuales ha sido incipiente en el país. Ante la necesidad de cambiar de un momento a otro el modelo de enseñanza, el acceso de la población y la robustez del servicio de comunicación se vuelven aspectos críticos en la prestación del servicio. Considerando estos aspectos, los operadores de servicios de telefonía móvil, fija e internet, se ven en la necesidad de ampliar su cobertura y optimizar sus recursos para mejorar la calidad y el alcance de estos servicios.

Finalmente, el sector más visible actualmente es el de la salud, debido a las consecuencias directas de la pandemia sobre las personas. Según la Organización Mundial de la Salud, “La logística para la salud pública es una parte esencial de la asistencia técnica que se presta durante una emergencia de salud pública

y abarca una variedad de funciones, por ejemplo, el mantenimiento y la distribución de existencias, la manipulación y la gestión del transporte de sustancias infecciosas para pruebas de laboratorio, y la coordinación de operaciones durante los brotes epidémicos”¹. Sin embargo, después de ver las consecuencias de la pandemia en países como China, Italia y España, las preocupaciones inmediatas del sistema se han volcado a incrementar la capacidad del sistema. Estas acciones son fundamentales en esta crisis, pero no son suficientes. Más allá de incrementar la capacidad del sistema, se debe considerar la logística de entrega del servicio de salud: ¿cómo el paciente va acceder a los recursos de salud? O, mejor aún, ¿cómo el recurso va llegar al paciente? Para esto, las tecnologías de información y comunicación y la telemedicina serán estrategias fundamentales para la prestación apropiada, oportuna y efectiva de los servicios de salud a los pacientes, no sólo contagiados con COVID-19, sino también a aquellos con urgencias, pacientes mayores, crónicos entre otros. El uso de tecnologías de información puede facilitar (i) la distribución oportuna de información relacionada con el COVID-19 (como la app desarrollada por el Instituto Nacional de Salud en Colombia, “CoronApp”); (ii) brindar información sobre canales de atención disponibles a los usuarios del sistema de salud; y (iii) proporcionar atención virtual (por ejemplo, monitorear niveles de glucosa en pacientes con diabetes o presión arterial en pacientes hipertensos) que puede ayudar a descongestionar salas de emergencia y call centers.

En conclusión, garantizar la producción y distribución de productos, así como la adecuada prestación de servicios durante esta pandemia son retos logísticos esenciales para el bienestar de la comunidad. Medidas como el aislamiento ayudan a disminuir la propagación del virus, lo cual evita que el sistema de salud colapse, pero estas medidas tienen también un costo para los sistemas productivos y logísticos. Aunque no hay una solución clara a los retos que estamos viviendo, este es el momento de ser ingeniosos, de apoyarnos en estrategias de colaboración y cooperación en las cadenas de suministro, y de apalancarnos en las tecnologías de información y comunicación para la prestación apropiada, oportuna y efectiva de servicios esenciales como la educación y salud.

¹ https://www.who.int/ihr/alert_and_response/logistics/es/