



## JUSTO A TIEMPO

POR SERGIO GARCÍA

### Logística: la economía de lo intangible

Vivir en una economía cada vez más orientada a los servicios nos plantea diversos retos. Cada que adquirimos un producto, pagamos dentro del precio lo que se ha dado en llamar "el valor agregado", que de manera generalizada lo identificamos con aquellos esfuerzos, recursos y valores que se otorgan a un producto, marca o a una identidad para posicionarlos en el mercado.

Los mercadólogos modernos han dado en llamarlo "Diferenciación". Harry Beckwith consultor especializado en el marketing de marca, sostiene que: "Los productos se fabrican y se usan; los servicios se brindan y se experimentan".

En logística, todos los días lidiamos con lo intangible, el transporte, el almacenamiento, los trámites aduanales e incluso el empaque, son elementos que el usuario o comprador final de los bienes no detecta de manera consciente.

Para el consumidor es un hecho que los productos existen en el mercado en la forma que él los necesita para su uso o consumo y rara vez reflexiona que la fruta fresca que lleva a su mesa, alguna vez fue semilla y pasó por un complejo proceso de producción, cosecha, corte, selección y empaque.

Las actividades de acondicionamiento y conservación que alargan la vida de anaquel de los perecederos; la red de frío necesaria para preservar sus cualidades y características y la necesaria transportación desde el campo hasta el exhibidor, son desconocidas para la mayoría de los mortales consumidores.

También le son ajenas las prácticas comerciales que vinculan a productores, distribuidores, mayoristas, bodegueros y a los puntos de venta, en una cadena donde cada eslabón le adiciona costos, mermas y márgenes de utilidad, para finalmente hacer accesible el fruto en la mesa familiar.

Pero entonces: ¿Dónde está para el comprador final la tan mencionada logística? La respuesta podemos encontrarla al compararla con la electricidad: nadie la nota hasta que falla.

Sin embargo, para los involucrados en los procesos logísticos está claro que son los servicios los que atraen e inclinan la decisión del cliente, incluso cuando lo que está en venta es un producto.

Este concepto podemos explicarlo con una frase: los objetos son impersonales, los servicios establecen y promueven conexiones entre los individuos. Actualmente, lo que vendemos la mayoría de las veces es algún tipo de servicio.

Incluso cuando ofrecemos bienes como el software de las computadoras, los clientes están más interesados en comprar el servicio, el respaldo y el asesoramiento.

Al analizar la rentabilidad y el valor del negocio, vemos que lo que realmente genera el valor más alto, y los retornos y márgenes más importantes, son los clientes a largo plazo. Son más rentables, más fáciles de satisfacer y conservan, y generan infinidad de referencias positivas. Por lo tanto, son más valiosos.

En el terreno de los servicios logísticos es más importante el concepto de marca, porque cada vez son más las compañías que compiten en todas las categorías; las opciones se multiplican y necesitamos atajos que nos filtren las dos o tres alternativas que realmente deberíamos evaluar antes de tomar una decisión.

A través de la marca y la identidad corporativa, se resume todo lo que uno hace, la esencia de lo que uno es. En eso se basa el éxito de compañías como Wal-Mart o la cadena de cafés Starbucks.

*sgarciamac@btmail.com*

# Busca puerto de Bilbao carga de México

MIGUEL ANGEL CASTILLO

El puerto de Bilbao, España, busca captar tráfico de carga de México, por hasta 500 mil toneladas, indicó José Angel Corres Abásolo, director de la Autoridad Portuaria de Bilbao.

De visita en México, el directivo señaló que existe un potencial de mercancías factible de entrar por Bilbao, sobre todo si se considera que los fletes para exportaciones desde México son más baratos por la descompensación en la balanza comercial.

El intercambio comercial entre México y el puerto español registro en 2006 la cifra de nueve millones de toneladas.

No obstante, la mayor parte de ese tonelaje correspondió a productos petroquímicos, siendo sólo el 14% referente a



Aprovechar precio del flete de exportación desde México.

la carga contenerizada, donde España exporta tres contenedores contra uno que importa de México.

México es el cuatro mercado para el puerto de Bilbao en cuestión de volumen, después de Rusia, Estados Unidos y China.

Hasta septiembre de este año, los tráfico entre los dos países, tomando en específico al puerto de Bilbao, reportaba un incremento de 18%, de acuerdo con Inmaculada Ugarteche Maturana, directora general de Uniport Bilbao

## Puerto Progreso Autorizan importación de cárnicos

MIGUEL ANGEL CASTILLO

El almacén refrigerado de Puerto Progreso en Yucatán, fue autorizado por la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa) y Aduanas como punto de inspección para productos cárnicos, por lo que ahora de estas mercancías podrán introducirse a la Península por vía marítima, reduciendo el costo del transporte hasta en 800 dólares.

El gerente de comercialización de la Administración Portuaria Integral (API), Raúl Torre, comentó que ya iniciaron las importaciones de carne desde Estados Unidos, destinadas principalmente a la zona hotelera de Cancún, Quintana Roo.

Mucha de esta carga usualmente se transporta por camión desde Laredo, Texas hasta la Península de



Inicia importación de EU.

Yucatán y eso pega en costos a los clientes; pero saliendo por Houston o Panama City con rumbo a progreso, se ahorran entre 500 hasta 800 dólares por contenedor", dijo.

Agregó que otra de las ventajas es que no necesariamente tienen que desconsolidar en el puerto, sino hacerlo directamente en Cancún, ya que esos productos son para la zona hotelera, aprovechando el beneficio de pagar sólo 10% de IVA que tiene Quintana Roo, aunque entren por Progreso.

La naviera que está ofreciendo este servicio de inicio es Línea Peninsular, aunque Maersk Line contempla importar carga por este puerto proveniente de Nueva Zelanda.

## Centros de distribución para PyME's

REYNA ISABEL ORTEGA

El próximo año, la Secretaría de Economía (SE) consolidará a través de la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa, la instalación de Centros de Distribución que concentrarán la actividad comercial de las PyME's.

De acuerdo a Heriberto Félix, subsecretario de las PyME's, el primer Centro de Distribución se instalará en la Península de Yucatán, debido a la oportunidad que representa el sector turismo en la zona, ya que realiza compras por hasta tres mil 200 millones de pesos al año.

"El sector turismo requiere de alimentos, infraestructura, tecnología y otros insumos, por lo que es una buena oportunidad para las PyME's de ese lugar", aseguró Heriberto Félix.

De acuerdo al subsecretario en las próximas semanas se reunirán en Mérida, Yucatán, para analizar las ventajas y oportunidades del proyecto.

## Cross Dock

### Ryder se pone verde

En conjunto con Freghtliner, Great Dane y Utility, la empresa de logística Ryder System desarrolló en Estados Unidos el concepto RydeGreen, mediante el cual busca cumplir con las regulaciones ecológicas y garantizar la rentabilidad de las empresas. Este nuevo proyecto consiste en emplear camiones con motor EPA-

07 para largas distancias (versiones Columbia y Century), y lograr una optimización en el consumo de combustible.

### IAVE le baja al costo

Con la herramienta buzón-e de Estafeta, el Sistema de Identificación Automática Vehicular (IAVE) logró reducir 60% sus costos operativos de facturación, almacenaje y tiempos de emisión. José Luis Cortés, director comercial de buzón-e, explicó que dicha plataforma es una herramienta

emisora de facturas electrónicas que conecta al servicio de IAVE con sus más de 100 mil usuarios vía internet.

### Aeromexpress, sin rumbo

La firma carguera Aeromexpress—donde comparten acciones Mexicana y Aeroméxico—tiene un futuro incierto en el mercado mexicano, luego de que sus dueños, ahora en manos privadas, serán acérrimos rivales, coincidieron especialistas. La empresa mueve mercancías en aviones de ambas aerolíneas, y tiene cerca de 20%

de la carga aérea doméstica en México.

### KCSM pita en Lázaro

La empresa ferroviaria Kansas City Southern estimó que entre junio y julio de 2008 quedará concluida la primera de tres fases de la Terminal intermodal que construye actualmente en el puerto de Lázaro Cárdenas, donde invierte 80 millones de dólares. La construcción se encuentra en la isla de La Palma y tiene una superficie de 110 hectáreas donde se encontrará el recinto fiscalizado estratégico.

### Sepomex se moderniza

Con una inversión de 100 millones de pesos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) entregó un nuevo parque vehicular a carteros del Servicio Postal Mexicano (Sepomex), el cual consta de mil 200 bicicletas, dos mil motocicletas, 17 camionetas para pasajeros, 40 vehículos ligeros con caseta de una tonelada y cinco camiones, de los cuales tres son para pasajeros y dos de diez toneladas para carga.