



HACEMOS BLANCO EN TODAS SUS NECESIDADES

Capacidad y experiencia en transporte y logística, servicios refrigerados, servicios mineros, interzoriales y cargas pesadas. Cualidades que permiten adaptarnos y planificar juntos el camino que nos lleve a la meta.

CRUZ DEL SUR

| OPINION |

Por Humberto Breccia

La responsabilidad social empresaria en las operaciones logísticas



La logística es un proceso enfocado a todas las tareas que involucran flujos de materiales, como materias primas, producción en proceso y productos terminados, desde los proveedores de nuestros proveedores a los almacenes y centros de distribución de nuestra empresa, y a los clientes de nuestros clientes. La logística incluye planeamiento estratégico, actividades operativas y control de gestión para cumplir con la política de servicio al cliente definida por la empresa al menor costo compatible.

Todo lo dicho se plasma, entregando lo pedido, en el tiempo comprometido, en el lugar convenido, y, sin duda, al menor costo. Lograr estos objetivos se ha convertido en una imperiosa necesidad que cualquier empresario debe alcanzar para continuar siendo competitivo con sus productos y servicios en un mercado globalizado. Así, el adecuado gerenciamiento logístico ha pasado a ser un factor clave de éxito que nadie puede desconocer.

A su vez, la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) puede conceptua-

lizarse como "el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida" (WBCSD-2002).

Ahora bien, ¿cómo podemos alinear nuestras operaciones logísticas —ya sea gerenciadas por nosotros o tercerizadas— hacia el cumplimiento de la RSE? La respuesta es simple: contando con una plan de RSE y su correspondiente ejecución, revisión y medición de resultados.

La logística es una actividad de mano de obra intensiva, y por tal sujeta a la contratación de empleados. Respetar sus derechos, eliminar trabajo infantil o no registrado, no discriminar, encarar programas de salud, higiene y seguridad laboral, generar jornadas de trabajo con descansos que permitan la recuperación física y psíquica del empleado son solo algunos de los aspectos vinculados con los recursos humanos. Contar con equipos, ropa, herramientas y máquinas herramientas que garanticen la seguridad de operación y el

confort del empleado en la tarea son temas a abordar por la RSE en operaciones logísticas.

La logística adicionalmente es una potencial generadora de contaminación y agresión al medio ambiente. Usamos equipos transporte de consumen recursos no renovables, contaminan el ambiente por polución y manejo inadecuado de los desechos. Desde la RSE debemos orientarnos a cuidar el uso de combustibles y su posterior contaminación ambiental, disponer ecológicamente los residuos contaminantes como lubricantes minerales y otros tóxicos. Disponer ordenadamente de los residuos para evitar trasladar desde "nuestro basural" para crear "otro nuevo basural". Obviamente, aquellos que transportamos y almacenamos productos considerados peligrosos, deberemos cuidar todos los aspectos que las normas de seguridad nos indican.

RSE es también luchar contra la corrupción y esto solo puede lograrse con una firme posición del empresario que penalice y evite cualquier actitud encontrada con la ética. Tam-

bién en logística podemos afectar los derechos del consumidor, por acción u omisión, alterando la temperatura controlada de manejo de productos, realizando consolidaciones de productos no compatibles, etc. Los logistas somos profesionales en el manejo de productos y debemos exigir el manual de manejo a cada fabricante. La competencia leal es otro aspecto vinculado con la RSE: el respeto de conductas empresariales alineadas con la ética en los negocios.


La selección de proveedores y clientes que fomenten y gerencien su organización desde el marco de la RSE es una práctica sinérgica hacia la implementación de estas prácticas. Esta breve enumeración es sólo enunciativa.

La ejecución y seguimiento de estos y otros temas vinculados con la RSE debe ser logrado mediante las clásicas técnicas de gerenciamiento empresarial: establecimiento de un plan de acción donde se cuente con objetivos claros y su correspondiente asignación de recursos, la definición de una batería de indicadores y sus correspondientes benchmarks,

el monitoreo periódico y la toma de acciones correctivas de ajuste a las acciones o el plan, según corresponda. Así, la organización deberá establecer su tablero de comando que mida la gestión y avance del plan desde aspectos, entre otros, como: Indicadores vinculados a los Recursos Humanos (Empleo, dotación, higiene y seguridad y capacitación), Indicadores de Cuidado del Medio Ambiente (consumo de agua por empleado, consumo de combustible por hora máquina, tratamiento y reciclado de residuos, etc.), entre otros. Más allá de las estandarizaciones, cada empresa ajustará sus indicadores al monitoreo de los objetivos del plan de RSE.

En síntesis: las operaciones logísticas son procesos típicos donde existe una enorme oportunidad de mejora en términos de costos, eficiencia, calidad y servicio al cliente. Hoy, todas estas oportunidades deben ser vistas bajo el marco de la RSE.

El autor es profesor de la Licenciatura en Comercio Internacional y coordinador académico de UADE Senior en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE)



Gracias a nuestra Red de Concesionarios y a nuestros clientes, en 2007 fuimos nuevamente primeros en ventas del mercado de Camiones, Buses y Vans.

Mercedes-Benz

Recomienda **ISSO** Integración de Servicios

Mercedes-Benz Financiera

CÍRCULO CERRADO Plan de ahorro

Para cualquier consulta, llama al 0-800-46-MBENZ (62269) www.mercedes-benz.com.ar