



## El ecommerce y el Covid-19 refrendan un cambio inevitable de modelo logístico

La aceleración del comercio electrónico ligado a los efectos de la pandemia por Covid-19 han generado cambios administrativos y operativos inevitables en el modelo logístico actual que van a perdurar en el tiempo. Según las conclusiones a las que ha llegado el Centro Español de Logística (CEL) en su II edición del estudio sobre la logística del ecommerce, elaborado junto a la consultora Everis, “de aquí a cinco años veremos una evolución clara en el modelo logístico actual”, según ha presentado su director de Innovación y Proyectos, Ramón García.

El informe constata que actualmente solo el 30% de los pedidos online conllevan una entrega física. En su gran mayoría, las transacciones que se llevan a cabo en internet suelen realizarse para adquirir viajes, eventos, vuelos, y otros productos digitales similares. No obstante, el aumento en las transacciones físicas “puede agudizar los problemas de circulación en las grandes ciudades”, ha puesto de

relieve el CEL, y es uno de los efectos que se han visto incrementados durante el confinamiento por la imposibilidad de adquirir entradas para espectáculos o billetes de avión. Otro factor a tener en cuenta en este 30% es que, además, suele sufrir en mayor medida las devoluciones. “La correcta gestión de la logística inversa es una pieza clave y tendrá un impacto positivo a nivel de costes en el modelo de distribución”, ha recordado Ramón García.

Por otra parte, el crecimiento del ecommerce ha impactado a su vez de forma directa en la inmologística. Mientras que la tasa de disponibilidad no supera el 6% en ninguna de las principales ciudades, los operadores optan cada vez más por los microhubs logísticos y las dark stores para “estar más cerca del cliente en la última milla”, ha destacado García. En general, la logística tiende cada vez más a: soluciones flexibles de entrega, la innovación tecnológica, nuevos modelos de distribución, la formación 4.0, la incorporación de vehículos alternativos y la colaboración público-privada.

En lo relativo a los efectos por el Covid-19, este informe pone de relieve que el 37% de las empresas han optado o se inclinan hacia el rediseño de sus procesos, especialmente en el caso de las compañías españolas. De hecho, la creación y ampliación de su capacidad son aspectos que han considerado el 22% de las empresas consultadas para el estudio. Los cambios que se han producido desde que se inició la primera ola por coronavirus han provocado, a su vez, múltiples transformaciones en las plantillas logísticas, nuevas formas de trabajo que “han venido para quedarse”, han asegurado los ponentes que se han reunido para debatir esta cuestión durante las jornadas CEL.

## **NUEVAS FORMAS DE TRABAJO TRAS LA PRIMERA OLA DE COVID-19**

Más allá de la incorporación de EPIs para desarrollar labores en los almacenes y las entregas y adoptar medidas genéricas como el teletrabajo, los distanciamientos o los protocolos de acceso a las instalaciones, los directivos de las compañías como Grupo Ágora, Indukern, Xadis o STEF coinciden en que ciertos cambios se van a mantener en el tiempo.

“Vivimos una fase mixta tras la primera ola, donde trabajamos con menos personas en las instalaciones y proponemos un modelo más voluntario de teletrabajo”, ha explicado el director de Recursos Humanos de STEF, Fernando Antón. Desde la primera ola hasta hoy, “las reuniones diarias son más rápidas, ya que meses atrás nos reuníamos dos veces al día para intentar tratar la evolución en todos los frentes”, ha puntualizado Antón. Otro cambio inevitable a largo plazo será que “nos desplazaremos menos y habrá menos viajes de negocios, ya que hemos aprendido a comunicar de manera virtual, lo que ha resultado ser más ágil y menos costoso”. En lo relativo a las tecnologías, “debemos utilizarlas como aliadas y no enemigos, nos ha servido para perderles el miedo”, ha añadido Antón.

En la misma línea, también se han ‘suavizado’ estas medidas impuestas en un primer momento en Indukern. “Hemos eliminado procesos que no eran productivos, las reuniones son más cortas, los turnos de trabajo más flexibles”, ha comentado el director de Operaciones de Indukern, Javier Delgado. “Aún debemos replanificar y ajustar los recursos todos los días”, ha asegurado directivo. Una de las lecciones aprendidas por la compañía de distribución de productos químicos es la importancia de contratar personal “con capacidad de aprendizaje, perfiles proactivos que puedan enfrentarse a situaciones inesperadas y que tomen decisiones muy rápidamente en base al análisis de datos”.

Además, el director en Desarrollo e Investigación en Xadis Supply Chain Digital, Victor Manuel Merino, ha completado que “cada vez se van a compartir más archivos vía internet, por lo que además necesitamos incorporar nuevos perfiles digitales y tecnológicos para reforzar la ciberseguridad”. Por su parte, el director de Operaciones de Grupo Ágora, Jesús Soler, ha admitido que “aún buscamos cómo adaptar de la mejor manera nuestra estructura para no perder servicio y cumplir con las medidas de seguridad”. No obstante, de ahora en adelante, ha subrayado que “el que quiera un modelo estable lo va a tener difícil con la fluctuación inherente a la situación actual”.