

Bodegas y Logística

Chile es un país conectado. Según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, a junio de 2018, los accesos a internet –tanto fijos como móviles– alcanzaron los 20,6 millones, con un crecimiento interanual de 20,3%, equivalente a 3,5 millones de nuevos accesos.

Ello también ha impactado en el comercio electrónico. Las ventas del último Cyberday –realizado entre el 8 y el 10 de octubre–, superaron los US\$ 233 millones, un alza de 23% respecto del CyberMonday del año anterior.

En este contexto, el análisis de la Cámara de Comercio de Santiago indica que en octubre la participación del e-commerce podría llegar al 10% de las ventas totales del comercio nacional, cifra similar a la de mercados desarrollados. Y se proyecta superar –por primera vez– los US\$ 5.000 millones en ventas de comercio electrónico este año.

Este impulso supone desafíos para el mercado del bodegaje y la logística. Horacio Morales, senior reasearch manager de CBRE, señala que –según estudios de Prologis, el principal desarrollador y operador industrial del mundo– la superficie de centros de distribución que necesita un retailer online prácticamente triplica la de uno tradicional.

En este contexto, agrega que el auge del comercio electrónico implica desafíos relacionados con la inversión en infraestructura que genere una cadena logística eficiente. “Empresas de e-commerce con un volumen bajo o medio de operaciones son aquellas que con mayor frecuencia utilizarían estos centros de distribución externos, y en menor medida los grandes retailers”, explica.

Respecto de las bodegas, Morales señala que el comercio online supone desafíos en cuanto a especialización, pues “los desarrolladores se deben adaptar con mayor velocidad a las necesidades del cliente, las cuales involucran, por ejemplo, una renovada importancia a la calidad del ambiente laboral”.

Complementa el gerente comercial de Bodegas San Francisco, Matías Perú, quien asegura que el comercio electrónico está transformando el funcionamiento de las bodegas, pues hoy “los clientes han solicitado algunos requerimientos especiales como rampas más bajas para camionetas

Comercio Electrónico impone desafíos a la operación logística

■ El auge del e-commerce implica desafíos relacionados con la inversión en infraestructura que genere una cadena logística eficiente.

Por Carolina Miranda y Bastián Llanos.

BSF: NUEVO CENTRO LOGISTICO EN PUDAHUEL

Bodegas San Francisco busca seguir creciendo y modernizándose. “Estamos trabajando en un plan de inversiones para modernizar la infraestructura que ya tenemos y, por otra parte, creciendo en el desarrollo de un importante centro logístico en Pudahuel”, señala su gerente comercial Matías Perú.

Además, como parte del plan de innovación de Bodegas San Francisco se han incorporado techumbres, iluminación led y mayor altura en las bodegas nuevas, que superan los 10 metros.

A ello se suma el desafío de dar un servicio de calidad y cercano a los más de mil clientes que tienen, tanto en Chile como Perú.

“Ellos son nuestro verdadero motor de crecimiento, si ellos crecen nosotros también”, afirma Perú.

de reparto, más estacionamientos, funcionamiento 24 horas, mejores y más servicios complementarios. Un tema clave es la flexibilidad en los arriendos”.

Agrega que la tendencia hoy es, poco a poco, incorporar “tecnología que permita automatizar ciertos procesos en la bodega y fuera de ella. Es necesario entender que hoy tener una logística multicanal o omnicanal es clave para dar un buen servicio al cliente final. En relación con el bodegaje, el mayor desafío es desarrollar proyectos que sean sustentables con el medio y por sobre todo, con el entorno y comunidades más cercanas, y que, al mismo tiempo, sean eficientes”.

Agregar valor

En esta línea, Diego Castillo, subgerente del Área Industrial de Colliers International, señala que el posicionamiento del e-commerce ha situado la operación logística como un tema clave.

“Las empresas buscan entregar un servicio de calidad. Por lo mismo, la velocidad del proceso tanto en la compra electrónica como en la entrega de los productos, debe realizarse de la mejor forma posible”, sentencia.

Añade que, a los grandes cambios que están implementando las empresas de logísticas para hacer más eficientes los procesos, los desarrolladores de bodegas están sumando valor a sus complejos, de modo de complementar una buena operación logística con una infraestructura más moderna.

“El servicio al cliente es la clave del éxito en el e-commerce, y para eso es importante cumplir con las expectativas de los consumidores a través de una experiencia de compra inigualable. Es por esto que la operación logística pasa a ser un pilar fundamental en el comercio electrónico”, asevera.

