

A woman with long dark hair, wearing a white lab coat, is looking down at a tablet computer she is holding. She is standing in a warehouse or industrial setting, with blurred shelves and equipment in the background. The lighting is warm and focused on her.

LAS CONSECUENCIAS ESTRATÉGICAS Y OPERATIVAS DEL NUEVO ECOSISTEMA E-COMMERCE

31

Especialistas en transporte, logística y retail reconocen el impacto del confinamiento en la explosión del comercio electrónico. Ayer había que replantearse el modelo, hoy las decisiones son urgentes.

Mejorar la calidad de vida es uno de los objetivos transversales de la ingeniería. Precisamente, por ello, los ingenieros dedicados al transporte, la logística, la gestión de operaciones y el retail reflexionan sobre el desafío de preparar la ciudad para la masificación del comercio electrónico, el cual depende en gran parte de la tecnología y el diseño.

Según Marcel Goic, director del Centro de Estudios del Retail (CERET) del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, el aumento de la demanda vía canales digitales obligó a aumentar forzosamente las capacidades logísticas que, si bien han sido funcionales para estos periodos excepcionales, deben rediseñarse para generar mejoras en la calidad del servicio y alcanzar la eficiencia requerida para sustentar el negocio en el largo plazo. "Uno de los fenómenos importantes que hemos observado en estos últimos meses es el crecimiento del comercio electrónico en negocios pequeños y medianos, lo que genera un ecosistema más complejo y diverso", explica.

En este sentido, el director del CERET, cree que para responder al nuevo escenario se necesitarán diversas soluciones, que se acomoden a cada caso. Bajo esta premisa, el primer paso, dice, es diagnosticar las necesidades específicas de cada modelo de negocio y, a partir de ello, elegir la combinación de infraestructura y tecnología adecuada a cada caso. "En algunos casos, probablemente, corresponderá un esquema tradicional de grandes bodegas con altos niveles de automatización, pero en otros casos la solución puede corresponder a esquemas más flexibles y distribuidos. Experiencias internacionales como STORD o FlowSpace han mostrado ser exitosas en el mundo", afirma.

En opinión del director del Centro de Transportes y Logística de la Universidad Andrés Bello (UNAB), Julio Villalobos, las ciudades nunca se han preparado adecuadamente para incorporar las necesidades

de abastecimiento a sus planificaciones urbanas. "La idea imperante, hasta ahora, es que el problema de los abastecimientos de las ciudades es un tema que resolver por los privados (canales de distribución, operadores logísticos y consumidores) y en que la autoridad territorial no tiene mucho que decir, cuando la evidencia dice absolutamente lo contrario", enfatiza.

LOGÍSTICA Y TERRITORIO

Las autoridades locales-comunales -por acción u omisión- pueden facilitar o entorpecer el flujo de mercancías. Por eso, la clave es comprender cuáles son las características de consumo, comercio y abastecimiento del territorio y cómo éste conversa con la ciudad como un todo. "Hoy, dada la aceleración del canal e-Commerce esto se hace evidente y urgente, pero es algo sobre lo cual hemos venido llamando la atención por más de una década: el absoluto desprecio por parte de las autoridades sectoriales y quienes piensan la ciudad", señala Villalobos. La dinámica de la logística urbana debe ser parte de los análisis y planificaciones, pero, según el académico, estamos comenzando tarde con esto.

"Ahora, los actores privados desde su dinámica comercial particular han desarrollado servicios sofisticados y se encuentran en un proceso acelerado de transformación para dar respuesta a este cambio estructural acelerado: la explosión del e-commerce, que llega de la mano de otras tendencias como la economía colaborativa y la sostenibilidad en las operaciones. Todo bajo el manto de la tecnología y de un consumidor exigente y crecientemente consciente de los impactos de sus decisiones de compra", apunta el director del Centro de Transportes y Logística de la UNAB.

En Chile, existen extensas áreas comerciales en las grandes urbes. En cada capital regional podemos ver centros comerciales y strip centers. Por eso, Felipe López,



docente de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC Plaza Vespucio, plantea la posibilidad de reconvertir tiendas de atención de público en dark store o microhubs, lo que -a su juicio- es rápido de ejecutar. "El cambio de modelo de negocios puede hacer la diferencia entre la quiebra y la sobrevivencia para muchas empresas. Ya tenemos ejemplos de grandes participantes en la industria del retail que están apuntando a ella", señala.



Marcel Goic
Director Centro de Estudios del Retail (CERET)

Según Julio Villalobos, tanto por las carreteras urbanas como la infraestructura inmobiliaria de apoyo a las operaciones logísticas, en general, son de buena calidad. "Sin embargo falta mucho en el desarrollo de estacionamientos y zonas de apoyo a las operaciones de carga-descarga. Me refiero específicamente a su planificación, diseño y gestión y, para ello, no se requieren grandes inversiones, si no más bien comprender la dinámica del movimiento de cargas en el territorio y a partir de esas características definir, con un criterio facilitador del comercio y de reducción de los impactos sobre los demás usuarios de la ciudad, los lugares, horarios y formas de permitir que esta nueva forma de consumir, ya masificada, se despliegue y responda al desafío de mejorar la calidad de vida de todos los habitantes", dice.



Felipe López
Docente Escuela de Administración y Negocios DuocUC Plaza Vespucio

Junto con esto, el diseño integral de las redes de abastecimiento está siendo transformado desde el modelo tradicional -que responde a la dinámica del gran retail- hacia un nuevo modelo guiado por el nuevo consumidor que, en opinión de Villalobos,

se ha volcado de forma bastante estructural al e-commerce con entrega personalizada, lo cual tiene consecuencias a nivel estratégico, operativo y táctico.

La piedra de tope, en este ámbito, es el sector público (autoridades de las ciudades, municipios y autoridades sectoriales). Allí, el académico de la UNAB ve un déficit evidente, mientras que los espacios de contribución a la eficiencia y sostenibilidad del sistema son significativos.

"Por último, no podemos olvidar que el comportamiento de los consumidores y la respuesta a ellos a través de modelos innovadores de operación, particularmente, de la última milla, junto a despliegues tecnológicos y de economía colaborativa son otro gran factor de cambio para el despliegue y consolidación de un e-commerce sostenible y con respeto a un desarrollo integral de las ciudades y sus habitantes", indica.

BODEGAS Y ÚLTIMA MILLA

En el nuevo escenario que nos impuso el coronavirus, la distribución de última milla ha ganado relevancia. Hoy se trata de llegar al cliente en el menor tiempo posible y al menor costo.

"SOLO FALTARÍA EL DESARROLLO DE CENTROS DE ALMACENAMIENTO CERCANOS AL CLIENTE FINAL, COMO LOS DARK STORE Y MICROHUBS"

"El problema es que, ahora, la mayoría de esos clientes está en la zona urbana y, por tanto, la actividad logística comienza a friccionar el ordenamiento de la ciudad, pues aumentan los viajes hacia zonas pobladas, incrementándose, también, la

congestión (y contaminación)", comenta el ingeniero civil e investigador, Cristian Vergara.



Julio Villalobos
Director del Centro de Transporte y Logística UNAB

La logística urbana será cada vez más compleja y, por lo mismo, deberá asociarse a la flexibilidad. "Últimamente, han proliferado servicios de delivery tratando de satisfacer las necesidades del e-Commerce. Resta ver aún qué pasará con el bodegaje, el otro eslabón importante en esto. Sin embargo, ya existen en Santiago negocios de mini bodegas muy cercanas al eje Alameda y al sur de ésta; lo cual da cuenta que el mercado podría responder rápidamente", sostiene Vergara.



Rodrigo Jiménez
Director Comité Inland Alog

Asimismo, Marcel Goic, director del CERET de la Universidad de Chile, cree que las grandes empresas de bodegaje pueden jugar un rol importante cubriendo una fracción mayoritaria de los movimientos. Pero, para eso, tienen que continuar desarrollando soluciones que permitan integrarse mejor con las operaciones de última milla. "El comercio electrónico debiera seguir creciendo en el mediano plazo y estas capacidades se construyen en el tiempo. La logística es una carrera de larga distancia y con continuas innovaciones, las que deben ser integradas de manera consistente para ser rentables en el largo plazo", puntualiza.

Las condiciones para el desarrollo de la distribución de la última milla bajo el concepto de fullfilment conversan con los medios de transporte y la irrupción de em-

presas como Uber, Rappi y Cornershop. Además, el docente de Duoc UC, Felipe López, comenta que la aplicación de tecnología para asegurar el seguimiento de pedidos se ha masificado y solidificado, desde aplicaciones gratuitas hasta sofisticados softwares TMS. "Solo faltaría el desarrollo de centros de almacenamiento cercanos al cliente final, como los dark store y microhubs", indica.

INFRAESTRUCTURA Y REGULACIÓN

Respecto a las grandes empresas de bodega, la industria inmobiliaria tiene mucho que aportar. "La transformación es gigantesca y se requerirá nueva infraestructura integrada a las redes tradicionales. Pero no solo se trata de nuevos metros cuadrados de bodegas, ni de nuevos formatos para los CDs, sino que la transformación va mucho más allá y todos los actores deben prepararse para modelos de activos

compartidos e incluso soluciones inmobiliarias soportadas desde la propia comunidad a través de modelos de economía colaborativa.

El éxito dependerá de la capacidad de integrar toda esta red, en busca de las soluciones más eficientes y sostenibles, para responder a necesidades de abastecimiento cada vez más complejas de la población que vive en ciudades", concluye el director del Centro de Transportes y Logística de la UNAB, Julio Villalobos.

El costo de moverse en el mundo del e-Commerce es alto si los despachos se hacen uno a uno, con tarifa courier. En este aspecto, se abre una amplia puerta para los operadores logísticos, según el director del Comité Inland Logistics de ALOG, Rodrigo Jiménez. "Se puede usar un solo sistema para organizar el inventario en la bodega que, como es de alta rotación, no necesita ser tan grande", afirma. Otro desafío es la movilidad eléctrica. "No pode-

mos seguir llenando la ciudad de camiones, usar vehículos eléctricos sería mucho más productivo y amistoso con el medio ambiente", argumenta Jiménez, quien apunta también a las micro bodegas, populares ya en otros países y que incluso se ubican en edificios residenciales.

Para el director del Comité Inland Logistics de ALOG, otras oportunidades de mejora se encuentran en la regulación y la infraestructura: "hay que preparar los permisos, porque todos los permisos están en las zonas industriales ¿Qué pasa si uno quisiera poner uno en un estacionamiento? Los planos reguladores no están adecuados, los estacionamientos son muy bajos. Si uno quisiera hacer una bodega en un strip center, no está permitido", dice Rodrigo Jiménez. ■

¿TU LOGÍSTICA TE PRODUCE DOLORES DE CABEZA?



encuentra la solución en:
www.mindugar.cl



STOCK RACK



ESPIRALES



CLASIFICADORES

Líderes en Soluciones de Automatización y Almacenaje para su empresa

STOCK RACK® • DRIVE IN® • PUSH BACK® • RACK AUTOPORTANTE® • CANTILEVER® • PALLET RUNNER® • ALTILLO SIGMA® • TRANSPORTADORES®

ventas@mindugar.cl

56 2 2870 7400