

7



*Según estudios, dos de cada tres consumidores difícilmente volverían a comprar tras un despacho deficiente.*

*E-COMMERCE Y PYMES:*

## La logística se transforma en socio estratégico de emprendedores

El crecimiento del comercio electrónico está obligando a incorporar soluciones logísticas más eficientes y flexibles.

**IVÁN SILVA I.**

Según la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), el *e-commerce* en Chile ya supera los US\$ 10 mil millones anuales en ventas. En este escenario, la logística de última milla se ha transformado en un factor decisivo para el crecimiento de las pymes del país.

“La logística de última milla pasó de ser un proceso operativo a un elemento central de la propuesta de valor. En Chile, donde más del 98% de las empresas son pymes y muchas han migrado a canales digitales, la entrega es muchas veces el único contacto físico con la marca”, explica Claudio Salgado, jefe de Desarrollo de Negocios Pymes y Emprendedores de Starken.

“La logística ha evolucionado desde un servicio operativo hacia un apoyo estratégico para las pymes. Empresas como Starken han incorporado herramientas que permiten a los emprendedores profesionalizar su operación y mejorar la experiencia de compra”, agrega el ejecutivo.

Entre las soluciones destacan la integración directa con plataformas de *e-commerce*, que permite calcular costos y tiempos de envío dentro del mismo sitio web del vendedor, además de herramientas de trazabilidad y visibilidad operativa.

“La decisión de compra ya no se basa solo en precio o producto, sino en la certeza de cuándo y cómo llegará el pedido.”, señala Salgado.

Para responder a estas exigencias, Starken ha ampliado sus alternativas de despacho y retiro mediante sucursales, puntos *Pick Up and Drop Off* y una alianza con Autoplanet.