LITORALPRESS

Fecha: 31-07-2025
Medio: Revista NG
Supl. : Revista NG
Tipo: Noticia general
Título: Digitalización logística: cuando el cambio no depende solo del software

Pág. : 26
Cm2: 522,1

Tiraje: Sin Datos
Lectoría: Sin Datos
Favorabilidad: No Definida

Digitalización logística: cuando el cambio no depende solo del software

Por Erick Heim, Especialista en Operaciones, Logística, Transportes y Supply Chain.

En logística, la tecnología por sí sola no garantiza resultados. La verdadera transformación ocurre cuando los procesos se rediseñan y las personas se preparan para el cambio. Digitalizar no es solo instalar un software, es cambiar la forma en que trabajamos.

Según el Foro Económico Mundial, más del 70 % de las empresas que adoptan tecnologías digitales no logran escalar sus proyectos más allá de la fase piloto. En logística, eso suele traducirse en plataformas costosas que se subutilizan, procesos que no mejoran y equipos que siguen trabajando como antes.

Desde mi experiencia, la digitalización ha sido una herramienta potente para optimizar tareas, reducir errores, anticipar la demanda y lograr trazabilidad en tiempo real. Sin embargo, también he visto cómo estos beneficios no se alcanzan cuando el enfoque se limita a implementar un software sin revisar procesos ni preparar a las personas, algo mucho más común de lo que se esperaría.

Automatizar un mal proceso solo te lleva más rápido al error, y esa es una de las frases que más repito en los equipos que he liderado y en mis clases. En una implementación de software que tuve la oportunidad de liderar, incorporamos una solución logística que nos permitió integrar planificación, producción y despacho, lo que se tradujo en un aumento del 25 % en la producción y una reducción de errores de despacho superior al 50 %.

Pero el verdadero cambio no fue informático, el impacto real vino de rediseñar procesos, mapear flujos críticos, capacitar a los equipos y estar presentes en terreno. En los centros de distribución, por ejemplo, la automatización funcionó solo después de alinear las prácticas con los roles de cada colaborador.

Muchos piensan que la digitalización comienza cuando se instala un sistema, pero en mi opinión, empieza cuando las personas entienden por qué hay que cambiar la forma en que se trabaja. Sin eso, aparecen controles paralelos, planillas duplicadas, desconfianza en los datos y nostalgia por el estado anterior.

Desafíos y oportunidades para la logística en Chile

En Chile, los desafíos logísticos son particulares: nuestra geografía extensa, la dependencia del comercio exterior y la presión por mejorar niveles de servicio hacen que la digitalización sea cada vez más necesaria. Hoy vemos avances como trazabilidad en tiempo real, plataformas colaborativas, dashboards de monitoreo y analítica predictiva, pero sin una cultura que acompañe el cambio, los sistemas no entregan su verdadero potencial.

Desde mi experiencia, estos son cinco pasos clave para avanzar con éxito:

- Diagnosticar bien cómo funcionan realmente los procesos, sin asumir desde el escritorio lo que creemos que ocurre
- Identificar puntos críticos, errores recurrentes y fuentes de fricción
- Involucrar a los equipos desde el comienzo, para que sientan el cambio como propio, porque lo es.
- Preferir herramientas que se adapten a la operación y no al revés
- Capacitar de forma práctica y continua, con foco en el beneficio real para el usuario

Digitalizar no significa reemplazar personas, significa darles herramientas que les ayuden a tomar decisiones con más información, menor costo y mayor impacto. La tecnología debe evaluarse como un medio, no como un fin.

La logística del futuro será digital, sí, pero seguirá siendo humana. Lo que marcará la diferencia no será el sistema, sino cómo lo integramos a nuestra forma de trabajar, y ese cambio, empieza por nosotros. /NG

www.litoralpress.cl