



## **PROPUESTA DE UN CONJUNTO DE PRÁCTICAS VIGENTES EN LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN. APLICACIÓN CASO: TRES EMPRESAS ALEMANAS Y UNA CHILENA**

**ROBERTO MARÍN LAGOS  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

Esta Memoria, como su nombre lo indica, se trata de una Investigación sobre las Prácticas de Logística de Distribución de las Empresas de Alimentos más Competitivas de Chile y Alemania. En dicha Investigación se comparan las herramientas y los distintos métodos utilizados para realizar las actividades propias de la Logística de Distribución en empresas de alimentos de estos países. Como herramienta de comparación se utilizó el Benchmarking de tipo Funcional, para el cual se diseñó y elaboró dos Cuestionarios, uno de estos es el “completo” y está destinado a una aplicación en forma más directa entre empresas, ya que requiere una cercanía y comunicación más fluida entre las personas involucradas, este cuestionario contempla los siguientes criterios: Generalidades; Planificación; Sistemas de Información; Racionalización de Procesos; Calidad; y Resultados en Logística de Distribución. El segundo cuestionario fue el que se destinó a la aplicación en esta Memoria, realizada a través de e-mail. Este Cuestionario debido a las limitaciones existentes en su forma de aplicación, fue necesario diseñarlo de tal forma que sea rápido y amigable para los Gerentes de Logística, quienes fueron las personas destinadas a recibir y contestarlo en forma apropiada. Dicho cuestionario recoge información acerca de las prácticas en los tres criterios más importantes e interesantes a investigar: Planificación; Sistemas de Información; y Resultados en Logística de Distribución. Luego de la aplicación, y a pesar de los intentos por convencer a las empresas a participar de esta Investigación, sólo se obtuvieron resultados de tres Empresas Alemanas y una Chilena. El siguiente

paso fue la evaluación de estas empresas, utilizando guías de puntuación, y requerimientos especialmente elaborados. Se Identificó una de las Alemanas como la Mejor en su Clase en Logística de Distribución, reportando un 88,1% de cumplimiento de los requerimientos propuestos en esta Memoria, en tanto que la Empresa Chilena reportó un 40,1% de cumplimiento. Las otras dos Empresas Alemanas alcanzaron un nivel similar entre sí, con un 72,2% y 70,7% respectivamente. En esta investigación se revela cada una de las Prácticas utilizadas por las empresas investigadas.

El bajo desempeño de la Empresa Chilena, se debió principalmente a que no cuenta con un sistema de Planificación de Procesos sistemático y eficiente en Logística de Distribución.

Sin Embargo, a pesar del bajo nivel de utilización de Equipamiento Técnico de Telemática e indicadores de desempeño en Logística de Distribución por parte de la empresa chilena, en Chile se está al alcance de todas estas tecnologías, métodos y herramientas, sólo hace falta interesarse por implementarlos eficientemente para obtener un mejoramiento significativo en los procesos de Logística de Distribución.