



**“EL DESARROLLO
DE LA INDUSTRIA
ES DIRECTAMENTE
PROPORCIONAL
AL DESARROLLO
TECNOLÓGICO”**

—
LAURA FINO
**DIRECTORA DE OPERACIONES
Y LOGÍSTICA DE PEDIDOSYA CHILE**

Con más de 10 años de experiencia laboral, Laura se ha posicionado como un referente de la industria logística con una clara visión de los desafíos y oportunidades que enfrenta el delivery, marcado por usuarios cada vez más exigentes con los tiempos de entrega y la calidad de los productos.

En un mundo donde la inmediatez y la personalización son la nueva norma, la industria del delivery se encuentra en el epicentro de la transformación logística. PedidosYa, uno de los líderes en este sector, está marcando el camino hacia un futuro más rápido, eficiente y sostenible.

Para entender los desafíos y las oportunidades que enfrenta este dinámico mercado, conversamos con Laura Fino, Directora de Logística y Operaciones de PedidosYa Chile. Desde 2018, Laura se integró a la industria delivery, consiguiendo un sólido conocimiento del sector en diferentes países de Latinoamérica.

Con más de 10 años de experiencia en cadenas de suministro y una visión global adquirida a través de su formación y carrera internacional, Laura comparte cómo la tecnología, la sostenibilidad y las expectativas del consumidor están redefiniendo la última milla.

En esta entrevista, la Ingeniera Industrial de la Universidad Nacional de Colombia y Máster en Supply Chain Management y Dirección de Operaciones explora las estrategias clave que están moldeando el presente y el futuro del delivery en Latinoamérica.

¿Cuáles son las tendencias en el delivery?

Hay tres tendencias claras. La primera es tener la ciudad al alcance de una App. La segunda es la velocidad en las entregas. En PedidosYa tenemos como pilar la velocidad y la calidad, particularmente en el mundo de Quick Commerce queremos estar cada vez más cerca, con entregas de nuestros supermercados PedidosYa Market en menos de 20 minutos.

Además, buscamos que el usuario encuentre todo lo que quiere y necesita. Y el tercero es la personalización.

¿Cómo están impactando las tecnologías en la evolución de la industria?

El desarrollo de la industria es directamente proporcional al desarrollo tecnológico, me

atrevería a decir que el desarrollo tecnológico es el que logra que la industria evolucione rápidamente. En PedidosYa la personalización a través de la IA es un pilar en la experiencia de usuario.

¿Cómo el crecimiento del comercio electrónico está transformando las operaciones logísticas?

Hace 15 años la logística se pensaba como algo de grandes volúmenes. Hoy el comercio electrónico llegó para romper ese paradigma, con despachos rápidos en vehículos pequeños, en donde la ocupación y la eficiencia de espacio deja de ser una preocupación y pasa a ser reemplazada por la velocidad y la disponibilidad, contribuyendo a la Logística Urbana.

¿Qué estrategias son clave para avanzar hacia una logística más sostenible y eficiente?

Es clave trabajar en alianzas público-privadas que mejoren y beneficien la industria del delivery. Tenemos que seguir avanzando en el Delivery a través de vehículos eléctricos. Un ejemplo es la mesa de trabajo con el Ministerio de Energía que impulsa la electromovilidad con un piloto de bicicletas eléctricas para los repartidores. Esto se suma a la flota de vehículos eléctricos que opera en nuestros supermercados, PedidosYa Market.

¿Qué retos y oportunidades presentan las expectativas de entregas ultrarrápidas?

Los usuarios son cada vez más exigentes con los tiempos de entrega y la calidad de los productos, por lo que nos enfrentamos al desafío de cumplir con ambas variables en cada uno de nuestros pedidos. Esto es parte de la propuesta de valor de PedidosYa que mezcla la velocidad y calidad, logrando la mejor experiencia posible.

¿Qué rol tiene la conexión que se logra con los clientes o consumidores en la última milla?

En PedidosYa, nuestro propósito es entregar experiencias increíbles a nuestros usuarios. La mayor conexión la logramos al simplificar el día a día de los millones de usuarios que utilizan nuestra plataforma. Creemos que más que palabras los usuarios deben ver resultados, y si ellos, al utilizar PedidosYa reciben productos de calidad en el menor tiempo posible, la conexión de la última milla ya está realizada.

¿Qué impacto tendrán las regulaciones ambientales y de sostenibilidad en la estrategia del sector?

La industria de plataformas de intermediación es un sector regulado por la Ley 21.431, que le da un marco a la relación que se da con los repartidores independientes. Esta normativa robustece el ecosistema delivery, dándole reglas claras que permiten que sea sostenible en el tiempo y siga impulsando las economías locales.

¿Cuáles son los principales obstáculos para implementar soluciones sostenibles?

Si bien entendemos la necesidad de que la industria siga avanzando en esta materia, hoy tenemos limitantes como la infraestructura de las ciudades. Las urbes no están preparadas para avanzar más rápido en alternativas verdes. Por ejemplo, hoy Chile cuenta con pocos puntos de carga de autos y motos eléctricas. Sumado a esto, el desarrollo de baterías para aumentar la autonomía de vehículos pequeños que aún tiene un camino por avanzar, complementado con el alto costo de adquisición y mantenimiento para un rubro en el que los costos de operación son muy relevantes.

¿Qué tan complejo es garantizar entregas en zonas de difícil acceso o con desafíos geográficos?

Hay desafíos propios de cada uno de los territorios. En Chile, por ejemplo, tenemos altas temperaturas en el norte y lluvias en el sur. Para sobrellevar esto es importante contar con un sistema operativo que nos permita realizar entregas cortas que fomenten el empleo local y que se adapten a las características geográficas. El delivery es ágil y flexible para adaptarse a la geografía.

¿Cómo visualizas el futuro de la industria?

Personalmente creo que esta industria se volverá cada vez más competitiva. Espero que siga creciendo y beneficiando a repartidores, pymes -que son el 80% de los comercios en PedidosYa- y usuarios finales. Veo una gran oportunidad en esta industria para personas que desean encontrar un trabajo independiente, flexible, formal y con ingresos de calidad. En ese sentido es positivo que existan regulaciones que acompañen al crecimiento del delivery.