



Universidad Santo Tomás Seccional Tunja

Plan de mejora Empresa Pasar Express

Opción de grado: Pasantía

Cristian Felipe López Suarez

Pasar Express S.A.S.

Tunja. 2023

www.ustatunja.edu.co



SC4288-1





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
PREGUNTAS DE REFLEXIÓN	7
OBJETIVOS	8
1. Objetivo general	8
2. Objetivos específicos	8
ANTECEDENTES	9
RECOLECCIÓN DE DATOS	10
1. ANÁLISIS GENERAL DE DATOS DE LA EMPRESA	10
1.1. MISIÓN EMPRESARIAL	10
1.2. OBJETIVOS Y PILARES	10
1.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	13
1.4. ESTRUCTURA JERÁRQUICA	13
1.5. SERVICIOS DE LA EMPRESA	14
1.6. PROYECTOS EN DESARROLLO	14
1.6.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	14
2. ANÁLISIS	18
3. DIAGNÓSTICO	22
3.1 MATRIZ DOFA	22
3.2 MATRIZ MEFE Y MEFI	23
3.4 MATRIZ PEYEA	27
ANÁLISIS DE MATRIZ PEYEA	28
DATOS EMPRESA	29
• MISIÓN EMPRESARIAL	29
• VISIÓN	29
• VALORES CORPORATIVOS	29
ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES	33
ESTRATEGIAS	33
RECOMENDACIONES	34
CONCLUSIONES	36
Referencias	38





FIGURAS

Figura 1		12
Figura 2		13
Figura 3		22
Figura 4		25
Figura 5		29

TABLAS

Tabla 1		23
Tabla 2		24
Tabla 3		27
Tabla 4		31





INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más conectado y globalizado, la eficiencia y la velocidad en el transporte de mercancías y documentos se han vuelto cruciales para el éxito de las empresas. En ese contexto, nos encontramos frente a una empresa de tráfico postal y envíos urgentes que tiene una trayectoria de 30 años y que ha venido superando los desafíos actuales en cuanto a competidores en cuando una activación de su economía luego de la pandemia, acoplándose a las normas y procedimientos legales establecidos en el decreto 1165 del 2019, cumpliendo eficientemente con la exigencia del mercado, elevando el nivel de servicio, aumentando su capacidad logística para atender una mayor cantidad de clientes a nivel nacional y a nivel internacional.

En este proyecto de mejora se describirá como Pasar Express con la optimización de sus procesos logísticos y operativos se puede garantizar una entrega más rápida y confiable de los envíos urgentes, porque reconociendo que en el competitivo mercado actual, la puntualidad y la eficiencia son los elementos clave para ganar la confianza de los clientes y diferenciarse de la competencia, pero además de mejorar sus procesos logísticos y de operación también encontramos posibilidades internas frente a poder ingresar a la OEA, encontramos que cuando una empresa de tráfico postal y envíos urgentes logra ingresar a esta cadena de suministros del comercio internacional cumpliendo los estándares aduaneros y de seguridad se puede generar ciertas alianzas público - privadas para la seguridad y optimización de la cadena logística al comercio exterior ofreciendo la capacidad de expandirse a un nivel exponencial atendiendo más clientes a nivel nacional e internacional y ayudando a miles de compradores que confían en el trabajo y el compromiso que otorga la empresa Pasar Express.





JUSTIFICACIÓN

La finalidad de obtener para la empresa Pasar Express el estatus OEA (Operador económico autorizado), es alcanzar un mayor nivel de confianza por parte de las autoridades aduaneras y comerciales y que como operador logístico autorizado se logre que esta certificación reconocida internacionalmente nos pueda otorgar beneficios y ventajas en términos de seguridad y eficiencia en la cadena de suministro.

Investigando el panorama actual del comercio internacional, identificamos que es fundamental contar con estándares de seguridad y cumplimiento aduanero para garantizar la integridad de las operaciones logísticas y la protección de la carga, el obtener el estatus de OEA (Operador económico autorizado), le permitirá a la empresa Pasar Express le permitirá fortalecer su posición en el mercado, mejora su competitividad y podrá acceder también a varios beneficios significativos en el comercio exterior.

Uno de los beneficios o ventajas que tiene obtener el estatus OEA es la agilidad aduanera, haciendo que Pasar Express disfrute de trámites aduaneros más rápidos y simplificados, y esto le ayuda a la empresa a reducir los tiempos de despacho y acelera la entrega de envíos a todos los clientes que maneja la empresa actualmente y los que podría permitirle llegar en un futuro, en una segunda ventaja o beneficio es que tendría una mayor seguridad, haciendo que al cumplir con los requisitos de seguridad establecidos por el programa OEA, demostraran con el tiempo que tienen un compromiso con la protección de la carga y la prevención de riesgos en la cadena de suministro haciendo, aumentando la visión que tiene la empresa, e impulsando la marca en la participación en el mercado en los procesos de nacionalización y entregas de última milla y





como anexo podremos mejorar la imagen corporativa, porque teniendo el estatus de OEA, se puede reconocer que es un sello de calidad internacional que genera esa confianza y credibilidad para clientes actuales y clientes potenciales a largo plazo y adicionalmente teniendo acceso a programas de beneficios obteniendo acceso a programas de otros beneficios y facilidades que ofrecen las autoridades aduaneras, de tipo en reducciones arancelarias, prioridad en la selección de cargas para inspección y colaboración en la aceleración de los procesos logísticos encargados por las autoridades aduaneras.





PREGUNTAS DE REFLEXIÓN

1. Pregunta General

¿Qué estrategias y acciones específicas se pueden implementar en Pasar Express para cumplir con los requisitos y obtener el estatus de OEA, y cómo se espera que estas mejoras impacten en nuestra eficiencia operativa y competitividad en el mercado?

2. Preguntas secundarias

- ¿Cuáles son los principales aspectos de seguridad y cumplimiento normativo que deben fortalecerse en Pasar Express para obtener el estatus de OEA - Operador Logístico Autorizado?
- ¿Cómo se planea optimizar los procesos aduaneros y de despacho de mercancías en nuestra empresa de tráfico postal para agilizar el flujo de mercancías y cumplir con los requisitos del estatus de OEA?
- ¿Cómo se planea fortalecer la capacitación y formación del personal involucrado en las operaciones de tráfico postal para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad y normativas requeridos para obtener el estatus de OEA - Operador Logístico Autorizado?





OBJETIVOS

1. Objetivo general

Proponer un plan de mejora para obtener el estatus de OEA (Operador Económico Autorizado) - Operador Logístico Autorizado para Pasar Express, implementando las acciones necesarias para cumplir con los requisitos establecidos.

2. Objetivos específicos

- Formular el plan de mejora con estrategias efectivas para cumplir con los requisitos necesarios para poder obtener el estatus OEA.
- Recolectar y analizar Información general de la Empresa Pasar Express.
- Realizar diagnóstico por medio de las matrices DOFA, MEFE, MEFI, POAM, PCI PEYEA que permitirán evaluar el estado de empresa.





ANTECEDENTES

En 1993 se estableció **Pasar Express S.A.** empresa cuya operación estuvo enfocada en atender, desde su fundación hasta mayo de 2011, la representación de FedEx en Colombia. De igual manera, desde 2004, por intermedio de la compañía filial **Pasar del Ecuador S.A.** se ejerce la representación de FedEx en Ecuador.

En la actualidad, con el propósito de aplicar la experiencia adquirida y aprovechar su capacidad instalada, **Pasar Express S.A.** adelanta gestiones para encontrar aliados internacionales que le permitan mantener sus operaciones en el mercado colombiano.

La Organización Pasar también participa como accionista en **Envired Comercializadora S.A.**, compañía que opera servicios de transporte expreso de documentos y paquetes con cobertura nacional y **Colombian Air Cargo**, que atiende vuelos diarios regulares de carga aérea a Medellín, Cali y Barranquilla. (PasarExpress, 2020)





RECOLECCIÓN DE DATOS

1. ANÁLISIS GENERAL DE DATOS DE LA EMPRESA

1.1. MISIÓN EMPRESARIAL

Ofrecer a los clientes un sistema de logística operacional para trámites de comercio exterior, que les garantice una mayor eficiencia representada finalmente en ahorro de tiempo y dinero, con el objeto de obtener un beneficio que se retribuya en crecimiento armónico de nuestro personal, el grupo empresarial, la economía y la sociedad en general.

1.2.OBJETIVOS Y PILARES

Pasar Express está enfocado en garantizar la eficiencia en el despacho y distribución de mercancía a nivel nacional y actuando como intermediario de la modalidad Trafico Postal Y envíos Urgentes, con capacidad de crecimiento, rentabilidad y competitividad en el mercado.

1.2.1 Objetivo General:

Obtener el estatus de OEA, cumpliendo con los requisitos que nos exigen para poder contar con las ventajas y beneficios que este estatus ofrece a este tipo de empresas.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Brindar un servicio rápido y confiable.
- Optimizar la gestión logística.
- Garantizar la seguridad de los envíos.
- Proporcionar un servicio al cliente de calidad.





- Mejorar continuamente los procesos y servicios.
- Promover la sostenibilidad ambiental.

1.2.3 Objetivos Corporativos a corto plazo:

- Reducir tiempos de entrega de los envíos para el 2024 poder contar con mayor cantidad de clientes.
- Mejorar la precisión y confiabilidad de entrega, reduciendo errores e implementando sistemas de verificación y validación.
- Fortalecer la experiencia del cliente identificando áreas de mejora y toma de acciones correctivas adecuadas para el proceso de satisfacción.

1.2.4 Objetivos Corporativos a mediano plazo:

- Expandir la cobertura geográfica a nivel nacional e internacional estableciendo alianzas estratégicas para ofrecer servicios de envío a un mayor número de destinos.
- Mejorar la eficiencia en la cadena de suministro estableciendo estrategias para optimizar los procesos de la empresa.
- Impulsar la innovación y la adopción de nuevas tecnologías para que la empresa se mantenga actualizada y con las tendencias del sector.

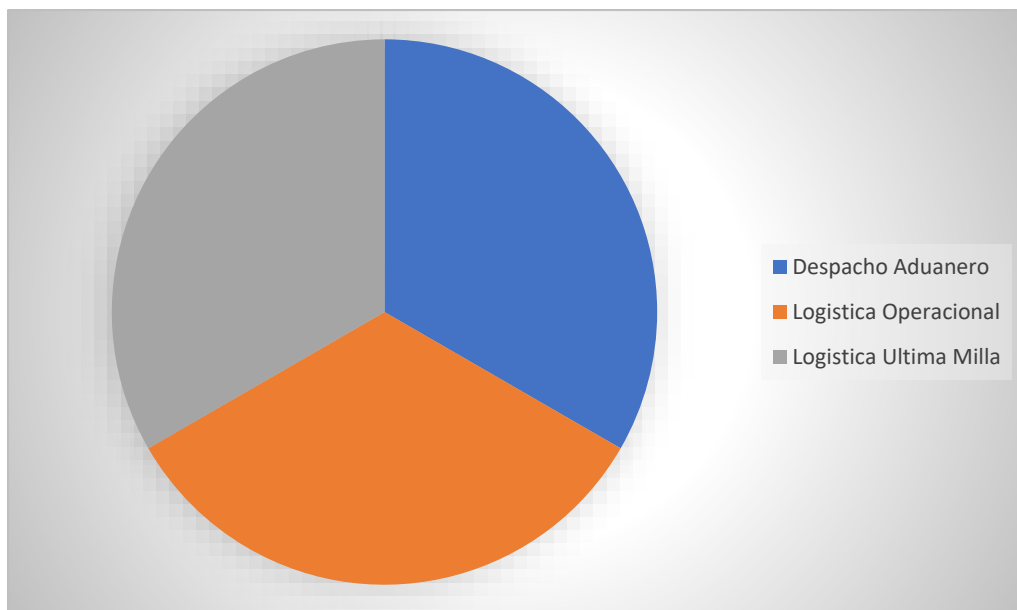


1.2.5 Objetivos Corporativos a largo plazo:

- Ser líder en el mercado del sector de trafico postal y envíos urgentes convirtiéndose en el proveedor preferido y líder del mercado.
- Implementar practicas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.
- Impulsar la transformación digital en el sector para adaptarse más rápido a los cambios y para ser más eficientes en los procesos.

Figura 1:

División de pilares plasmados en un diagrama de torta



Nota. En este gráfico podemos observar la división de pilares plasmados un diagrama de torta para lograr los resultados esperados.

Fuente: Propia (2023).



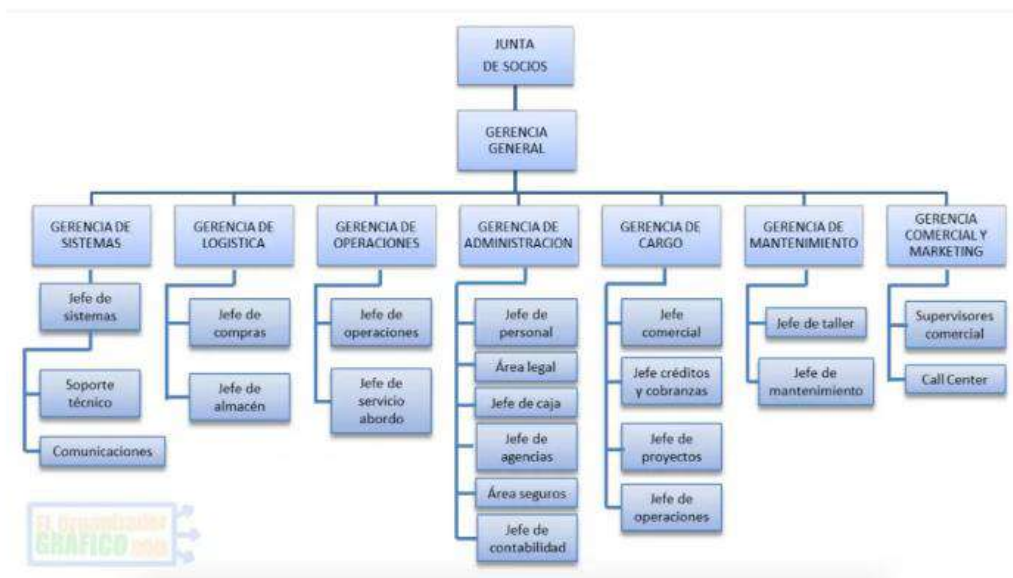
1.3. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Capacitación en SST para trabajadores.
- Evaluación e intervención de los factores de riesgo físicos y psicosociales.
- Sistema de Vigilancia Interno.
- Estilos de vida saludable y pausas activas en la compañía, con prioridad en funcionarios con cargos de bastante estrés físico y mental.
- Evaluación Cultura y clima organizacional.
- Apoyo psicológico al trabajador.

1.4. ESTRUCTURA JERÁRQUICA

Figura 2

Estructura jerárquica y cargos.



Nota. Explicación de la estructura jerárquica acompañada de imágenes especificando los cargos.

Fuente: (grafico, 2023)



1.5.SERVICIOS DE LA EMPRESA

- Express International.
- Última Milla Doméstica e Internacional.
- Carga Aérea.
- Multimodal desde China.
- Centre Logístico Miami.
- Casillero Corporativo Pbox.

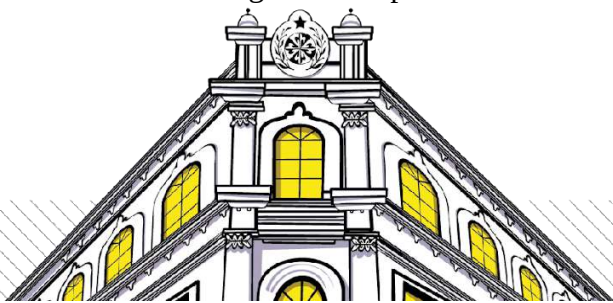
1.6.PROYECTOS EN DESARROLLO

1.6.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Nombre del Proyecto: Obtener el estatus OEA (Operador económico autorizado), para la empresa Pasar Express.

Características

- **Cumplimiento normativo:** La empresa debe demostrar que cumple con todas las regulaciones y requisitos aduaneros y establecidos por las autoridades nacionales e internacionales.
- **Seguridad y protección:** Implementar medidas de seguridad robustas para proteger las mercancías en todo momento, garantizando la integridad de los envíos y previniendo el riesgo de manipulación o robo.





- **Historial de cumplimiento:** Tener un historial probado de cumplimiento en todas las operaciones comerciales y aduaneras, lo que demuestra la confianza y responsabilidad de la empresa.
- **Gestión de riesgos:** Contar con un sistema de gestión de riesgos sólidos que identifique y mitigue posibles amenazas en la cadena de suministro, incluyendo aspectos de seguridad y cumplimiento.
- **Capacitación y competencia del personal:** Asegurarse de que el personal involucrado en las operaciones aduaneras esté capacitado adecuadamente en los procedimientos de seguridad y cumplimiento.
- **Registro y documentación adecuada:** Mantener una completa y precisa documentación de todas las operaciones comerciales y aduaneras, lo que facilitará las auditorías y verificaciones necesarias para obtener el estatus OEA.

Misión del proyecto:

Consolidar a Pasar Express como un operador económico de confianza y alto prestigio en el ámbito internacional. A través de una gestión eficiente y segura de las operaciones comerciales y aduaneras.

Visión del proyecto:

Ser reconocidos en 5 años un referente de integridad, seguridad y cumplimiento, siendo el socio preferido de empresas y autoridades aduaneras en todo el mundo. Siendo reconocidos en el comercio internacional y contribuir al desarrollo económico de nuestros clientes y la comunidad en general.





1.1.1. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Paso 1: Evaluación y Diagnóstico

En esta fase inicial del proyecto, se llevará a cabo una evaluación exhaustiva de los procesos actuales de Pasar Express en relación con las operaciones comerciales y aduaneras. Se identificarán las áreas de mejora y las posibles brechas que deben abordarse para cumplir con los requisitos del estatus OEA. Esto implicará revisar los procedimientos de seguridad, protección de la carga, gestión de riesgos, cumplimiento normativo y documentación.

Paso 2: Diseño e Implementación de Mejoras

Una vez identificadas las áreas de mejora, se procederá a diseñar e implementar las soluciones necesarias para cumplir con los estándares del estatus OEA. Esto puede incluir la actualización de los procedimientos internos, la adopción de tecnologías de seguimiento y rastreo avanzado, la implementación de medidas de seguridad adicionales y la capacitación del personal en aspectos específicos relacionados con el cumplimiento y la seguridad.

Paso 3: Capacitación del Personal

La capacitación es un aspecto fundamental para garantizar que el personal esté adecuadamente preparado para cumplir con los requisitos del estatus OEA. Se llevarán a cabo programas de capacitación dirigidos a todos los niveles de la empresa, desde el personal operativo hasta la alta dirección. La capacitación se enfocará en temas como seguridad, manejo de riesgos, procedimientos aduaneros, documentación y cumplimiento normativo.





Paso 4: Auditoría Interna

Antes de solicitar el estatus OEA, se realizará una auditoría interna para verificar que todas las mejoras y cambios implementados se hayan llevado a cabo de manera efectiva y cumplan con los requisitos del programa OEA. Esta verificación garantizará que Pasar Express estará preparado para pasar con éxito una evaluación externa y obtener el estatus OEA.

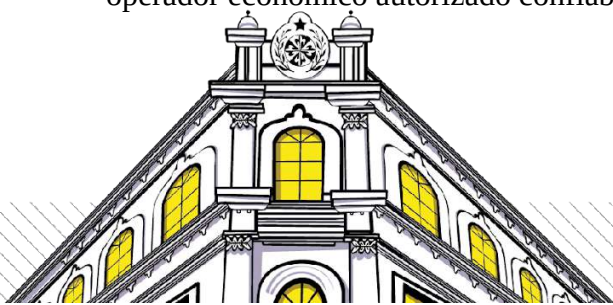
Paso 5: Solicitud y Evaluación Externa

En esta etapa, se presentará la solicitud oficial para obtener el estatus OEA ante las autoridades aduaneras competentes. Las autoridades llevarán a cabo una evaluación exhaustiva de las operaciones de Pasar Express para verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para el estatus OEA. Esta evaluación podrá realizar visitas a las instalaciones de la empresa y la revisión de la documentación y registros pertinentes.

Paso 6: Obtención del Estatus OEA

Una vez que se haya completado la evaluación externa y se hayan cumplido todos los requisitos, Pasar Express recibirá el estatus OEA. Con este reconocimiento, la empresa podrá disfrutar de los beneficios asociados, como una mayor facilidad y agilidad en los trámites aduaneros, mayor confianza de los socios comerciales y la mejora de su posición competitiva en el mercado internacional.

Es importante destacar que el proceso para obtener el estatus OEA puede requerir tiempo y esfuerzo, pero los resultados valdrán la pena, ya que posicionará a Pasar Express como un operador económico autorizado confiable y respetado a nivel mundial.





2. ANÁLISIS

El estatus OEA es un reconocimiento otorgado por las autoridades aduaneras a nivel internacional a empresas que cumplen con altos estándares de seguridad, protección y cumplimiento normativo en sus operaciones comerciales y aduaneras. Obtener el estatus OEA es un objetivo estratégico importante para la empresa Pasar Express, ya que puede brindar una serie de beneficios y ventajas competitivas significativas. En este análisis, examinaremos los aspectos clave del proyecto para obtener el estatus OEA, sus beneficios potenciales, los desafíos que podrían surgir y la importancia estratégica que tiene para la empresa.

El proyecto para obtener el estatus OEA representa una oportunidad valiosa para Pasar Express, ya que conlleva varios beneficios que pueden mejorar significativamente su posición en el mercado y su capacidad para competir en el comercio internacional como por ejemplo:

1. Facilitación de Trámites Aduaneros: Como operador autorizado, Pasar Express disfrutará de un despacho aduanero más ágil y simplificado. Las autoridades aduaneras confían en los OEA como operadores confiables, lo que resulta en un procesamiento más rápido y menos demoras en las operaciones de importación y exportación. Esto permitirá a la empresa agilizar sus procesos y reducir los tiempos de liberación de mercancías, mejorando así la eficiencia operativa.





2. Reducción de Costos: La obtención del estatus OEA puede generar ahorros significativos en costos operativos. La facilitación de trámites aduaneros y la reducción de demoras implican una disminución en los gastos asociados al almacenamiento y al tiempo de transporte. La empresa podrá operar de manera más eficiente y, en consecuencia, mejorar su rentabilidad y competitividad.

3. Mayor Seguridad en la Cadena de Suministro: El estatus OEA requiere que la empresa implemente medidas de seguridad y protección más sólidas en la cadena de suministro. Esto incluye controles de seguridad en las instalaciones, procedimientos de prevención de pérdidas y daños durante el transporte. Al mejorar la seguridad en la cadena de suministro, Pasar Express reducirá el riesgo de pérdidas, robos o daños en la mercancía, lo que generará una mayor confianza entre sus clientes y socios comerciales.

4. Reconocimiento y Credibilidad: El estatus OEA es un sello de calidad reconocido internacionalmente. Al obtenerlo, Pasar Express será percibido como un operador confiable, seguro y cumplidor. Este reconocimiento generará una mayor confianza en la empresa por parte de sus clientes y socios comerciales, lo que puede atraer nuevos clientes y oportunidades de negocio.

5. Acceso a Beneficios Específicos: Los operadores económicos autorizados pueden acceder a programas y beneficios específicos ofrecidos por las autoridades aduaneras. Estos beneficios pueden incluir la participación en mecanismos aduaneros simplificados, la reducción de garantías y la posibilidad de acuerdos de reconocimiento mutuo con otros países. Estas ventajas competitivas brindarán a Pasar Express una posición privilegiada





en el mercado logístico y mejorarán su capacidad para ofrecer soluciones logísticas más competitivas y atractivas.

Si bien el proyecto para obtener el estatus OEA ofrece una serie de beneficios, también presenta desafíos y consideraciones importantes que deben abordarse adecuadamente para lograr el éxito del proyecto como los siguientes:

- 1. Cumplimiento Normativo:** Uno de los principales desafíos para Pasar Express será asegurar el cumplimiento de todas las normas y normativas aduaneras requeridas para obtener el estatus OEA. La empresa deberá llevar a cabo una revisión exhaustiva de sus procesos y para identificar y corregir posibles incumplimientos.
- 2. Implementación de Mejoras:** El proyecto realizó la implementación de mejoras y cambios en los procesos internos de la empresa para cumplir con los requisitos del estatus OEA. Estos cambios pueden implicar una adaptación en la cultura organizacional y la forma de trabajo del personal, lo que puede requerir un enfoque adecuado en la gestión del cambio y la capacitación.
- 3. Gestión de Riesgos:** La empresa deberá realizar una gestión efectiva de riesgos para identificar y minimizar posibles amenazas que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos del estatus OEA. Esto incluye riesgos operativos, de seguridad y de cumplimiento normativo.
- 4. Capacitación del Personal:** La capacitación adecuada del personal es esencial para garantizar que todos los miembros del equipo comprendan los requisitos del estatus OEA y estén alineados con los objetivos del proyecto. Es fundamental que el personal esté





preparado para implementar las mejoras y cambios necesarios en sus respectivas áreas de trabajo.

5. Documentación y Control Interno: La empresa deberá mantener una documentación y registros precisos de todas sus operaciones comerciales y aduaneras. La implementación de controles internos sólidos será clave para garantizar el cumplimiento y la trazabilidad en todas las operaciones.

Obtener el estatus OEA tiene una importancia estratégica significativa para Pasar Express. Este reconocimiento no solo mejora la eficiencia y competitividad de la empresa, sino que también la posiciona como un operador confiable y seguro en el mercado global. La obtención del estatus OEA fortalecerá la reputación de la empresa, excluirá la confianza de los clientes y socios comerciales, y atraerá nuevas oportunidades de negocio. Además, los beneficios económicos y operativos derivados del estatus OEA permitirán a Pasar Express expandirse en el mercado internacional y consolidarse como líder en la industria logística.

El proyecto para obtener el estatus OEA representa una oportunidad estratégica importante para Pasar Express. Los beneficios potenciales, como la facilitación de trámites aduaneros, la reducción de costos y la mejora de la seguridad en la cadena de suministro, contribuirán al crecimiento y éxito de la empresa. Aunque el proyecto también presenta desafíos, la adecuada gestión de riesgos, la capacitación del personal y la implementación de mejoras permitirán a Pasar Express cumplir con los requisitos del estatus OEA y fortalecer su posición en el mercado internacional. En última instancia, obtener el estatus OEA será un logro destacado que demostrará el compromiso de Pasar Express con la excelencia operativa y la satisfacción de sus clientes.



3. DIAGNÓSTICO

3.1 MATRIZ DOFA

En la matriz DOFA se realiza un análisis sobre las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de la organización determinando instrumentos fundamentales para realizar el respectivo como lo es la matriz de posición competitiva donde se reflejan los factores claves del éxito y el perfil empresarial

Figura 3



Matriz DOFA de la empresa Pasar Express.

Fuente: Propia (2023).



3.2 MATRIZ MEFE Y MEFI

Las matrices MEFE y MEFI son una herramienta de gran interés para Pasar Express en su proyecto para Obtener el Estatus OEA. Al considerar los factores internos y externos que surgen a la empresa, se podrán tomar decisiones más informadas y estratégicas para alcanzar el objetivo deseado. La combinación del análisis FODA proporciona una visión completa de la situación de la empresa, lo que permite identificar oportunidades, reducir amenazas, potenciar fortalezas y abordar debilidades. La matriz MEFI es una guía valiosa que ayudará a Pasar Express a dirigir sus esfuerzos de manera efectiva y alcanzar el estatus OEA de manera exitosa.

Tabla 1

Desarrollo matriz MEFI

MEFI			
FORTALEZAS	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
Experiencia y conocimiento en el sector logístico y de envíos urgentes	0,25	5	1,25
Capacidad de adaptación y flexibilidad para implementar cambios en los procesos	0,10	5	0,5
Personal capacitado y comprometido con la mejora continua	0,10	3	0,3
Reputación sólida en el mercado local	0,20	3	0,6
SUBTOTALES	0,65		
TOTAL FORTALEZAS			2,65
DEBILIDADES	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
La implementación de nuevas medidas de seguridad y cumplimiento	0,10	1	0,1
Capacitación de personal para cumplir con los requisitos del estatus OEA	0,05	1	0,05
seguimiento capacidad de adaptarse a procesos y registros actuales de operaciones aduaneras	0,10	1	0,1
SUBTOTALES	0,25		
TOTAL DEBILIDADES			0,25
TOTAL PESO VALORES	0,90		
TOTAL MEFI			2,90

Fuente: elaboración propia (2023)





Tabla 2

Desarrollo matriz MEFE

MEFE			
OPORTUNIDADES	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
Apertura de nuevos mercados internacionales debido al reconocimiento y prestigio del estatus OEA	0,10	4	0,40
Acceso a beneficios aduaneros y programas especiales que mejorarán la competitividad.	0,10	3	0,30
Potencial de aumentar la confianza y atraer nuevos clientes y socios comerciales	0,20	4	0,80
SUBTOTALES	0,40		
TOTAL OPORTUNIDADES			1,50
AMENAZAS	PESO (PASO 1)	CLASIFICACION (PASO 2)	TOTAL
Competencia en el mercado logístico, con otros operadores también buscando obtener el estatus OEA.	0,10	4	0,40
Posibles cambios en las regulaciones aduaneras que podrían afectar el proceso de obtención e estatus OEA	0,20	3	0,60
Riesgo de no cumplir con todos los requisitos para la certificación y no obtener el estatus OEA	0,15	2	0,30
SUBTOTALES	0,45		
TOTAL AMENAZAS			1,30
TOTAL PESO VALORES	0,85		
TOTAL MEFE			2,80

Nota: En esta matriz se puede evidenciar la evaluación de factores externos, además de ser instrumento encargado de analizar las oportunidades y amenazas fuente: elaboración propia (2023)



Figura 4

Representación de resultados de MEFI y MEFE



Nota: luego de realizar los cálculos previos esta es la grafica que nos arroja la matriz MEFI.

Fuente: Elaboración propia (2023)

3.2.1 ANÁLISIS DE MEFE Y MEFI

MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos): Con una puntuación de 2.90 en la MEFI, esto indica que la organización tiene un conjunto de fortalezas internas que le brindan una posición competitiva sólida en su mercado.





Las fortalezas internas incluyen cosas como una cultura organizacional sólida, recursos financieros adecuados, capacidades únicas o tecnologías avanzadas. Sin embargo, es importante evaluar las debilidades internas también, ya que incluso con un puntaje alto en la MEFI, podrían haber áreas en las que la organización aún necesita mejorar para mantener su competitividad.

MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos): Para la MEFE con un valor de 2.80 sugiere que la organización se enfrenta a una serie de oportunidades por encima de las amenazas, teniendo oportunidades en competitividad, tecnología, procesos y de más actividades que hacen que sea posible seguir creciendo como la mejor empresa en la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes. Estas matrices se utilizan a menudo como punto de partida para un análisis más profundo y para la formulación de estrategias empresariales efectivas.





3.4 MATRIZ PEYEA

Tabla 3

Posición estratégica interna		Posición estratégica externa	
Fuerza financiera (FF)	Valor	Estabilidad del ambiente (EA)	Valor
Rendimiento sobre la inversión	4	Cambios tecnológicos	-4
Apalancamiento	5	Barreras para entrar al mercado	-4
Liquidez	5	Variabilidad de la demanda	-5
Capital de trabajo	6	Presión competitiva	-6
Promedio	5,00	Promedio	-4,75
Ventaja competitiva (VC)	Valor	Fuerza de la industria	Valor
Participación en el mercado	-6	Oportunidad de crecimiento	6,00
Calidad del producto	-5	Aprovechamiento de recursos	5,00
Ciclo de vida del producto	-5	Facilidad para entrar en el mercado	5,00
Negocio competitivo	-6	Potencial de expansión	5,00
Promedio	-5,50	Promedio	5,25

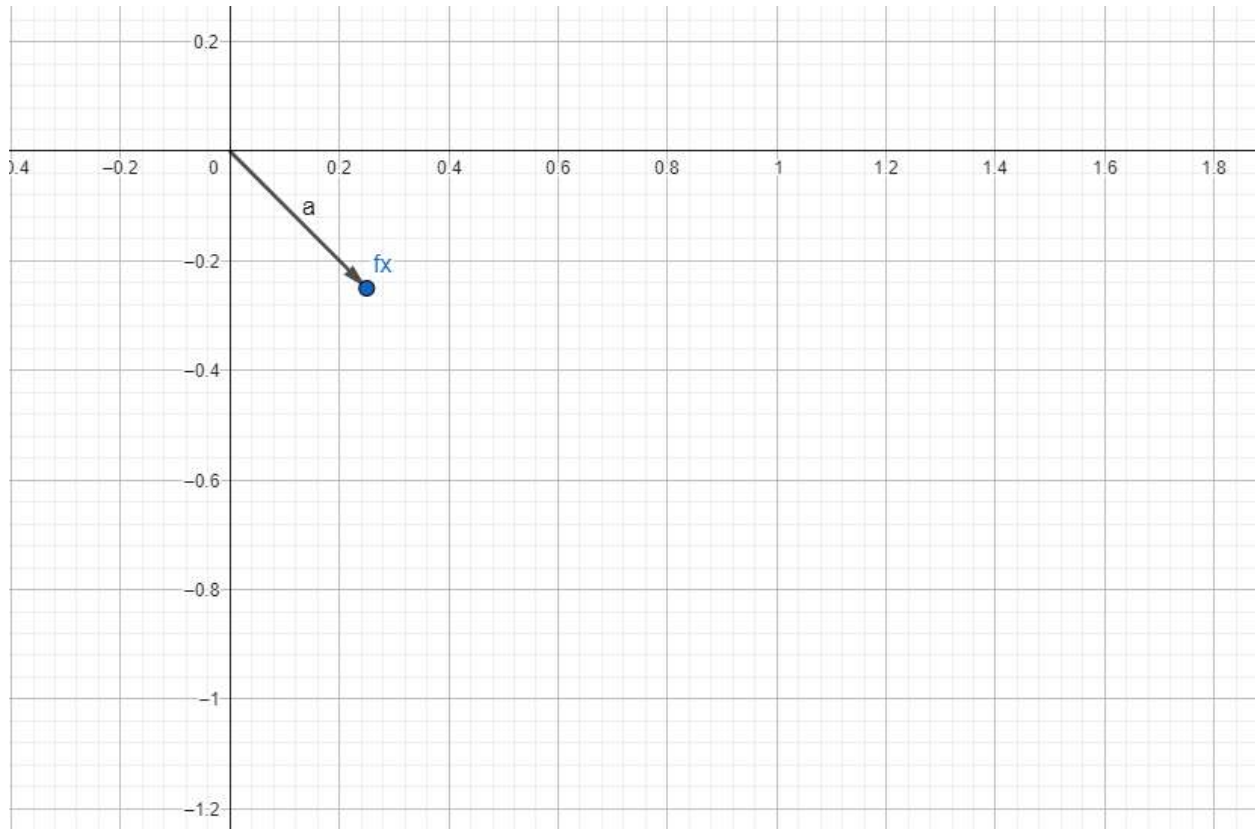
Y	-0,25
X	0,25

Fuente: elaboración propia (2022)

Figura 5



Gráfico de resultados de PEYEA



Nota: luego de evaluar de manera numérica las oportunidades, amenazas. Fortalezas y debilidades nos arroja este grafico

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS DE MATRIZ PEYEA

La empresa Pasar Express se ubica en el cuadrante Competitivo, lo que nos indica que la empresa tiene la capacidad de empezar a crecer y poder competir con el mercado nacional e internacional, con la capacidad de mejorar todas sus operaciones y demás variables e incrementar la capacidad en clientes y procesos logísticos y aduaneros que manejan, teniendo una mejora y una posible adaptación factible en el mercado de trafico postal y envíos urgentes, así



reconociendo la manera de cómo podemos conseguir el estatus OEA siendo una de las empresas colombianas con los mejores índices para este reconocimiento.

DATOS EMPRESA

- **MISIÓN EMPRESARIAL**

Nuestra misión en Soluciones Empresariales P&P es llegar día a día a sus empresas con calidad, innovación y compromiso, para ayudar a generar PYMES y negocios rentables, productivos, seguros y perdurables en el tiempo.

- **VISIÓN**

Se pretende que en un plazo de 5 años sea una empresa sólida, con capacidad para solucionar diferentes necesidades a los clientes de las regiones de Boyacá, Santander, Norte de Santander, Cundinamarca y Bogotá D.C.

- **VALORES CORPORATIVOS**

- Generar cultura corporativa saludable entre colaboradores y clientes para brindar servicios óptimos y de calidad.
- Establecer estándares para la participación entre diferentes áreas internas de la organización.
- Brindar capacitaciones que mejoren la retención y la participación de los empleados para un óptimo desempeño.
- Ofrecer a los miembros del equipo un propósito compartido y un objetivo común

- **VENTAJA COMPETITIVA, PROPUESTA DE VALOR, DIFERENCIACIÓN.**





Pasar Express tiene varias ventajas competitivas en cuanto a los procedimientos y la manera en que se procede a realizar cada función, llevando a que se vea que en todas las áreas de la empresa mejore de manera eficiente teniendo mejores recursos en comparación a sus competidores, una de las ventajas más grandes es su amplia red de distribución y la demanda que esta teniendo últimamente por varias empresas del sector, destacándose por la capacidad de nacionalización y entrega de los envíos, y factor que es llamativo al momento de cumplir con los requisitos para nuestro objetivo de estatus OEA. Generando varias propuestas de valor que hace que la empresa y los servicios de la misma sean más atractivos para los clientes y socios que actúan en la empresa actualmente alineando la necesidad de las autoridades aduaneras garantizando esa seguridad y esa eficiencia que tanto se a esforzado en conseguir Pasar Express. Contando con innovación y pensamiento a futuro con nuevas tecnologías y pensando en implementar energías renovables para ofrecer una experiencia más transparente y confiable en el sector.





PLAN DE MEJORA

Tabla 4

Desarrollo plan de mejora para la Empresa Soluciones Empresariales P&P

Objetivos	Iniciativas estrategicas	Metas	Indicador
Reducir tiempos de entrega de los envíos para el 2024 poder contar con mayor cantidad de clientes.	-Medición y Mejora Continua: Establecer métricas clave para medir el rendimiento en la entrega y analizar regularmente los resultados para identificar áreas de mejora. -Utilizar la retroalimentación de los clientes para hacer ajustes y refinamientos en los procesos de entrega. -Capacitación y Eficiencia del Personal: Capacitar al personal de entrega en técnicas de manejo eficiente y en la optimización de rutas. - Fomentar una cultura de eficiencia y atención al cliente en toda la organización. -Optimización de Rutas y Logística: Implementar sistemas avanzados de planificación de rutas y logística para garantizar que los envíos se entreguen de la manera más eficiente posible. - Utilizar algoritmos de optimización para determinar las rutas más cortas y los métodos de transporte más adecuados para cada envío.	-Reducir el tiempo promedio de entrega en un 50% para todos los envíos urgentes para finales del 2024. -Establecer plazos de entrega garantizados para envíos urgentes, cumpliendo el 100% de las entregas en el tiempo estipulado para el 2024. -Expandir la disponibilidad de envíos rápidos a nuevas regiones o ciudades en un 100% para el 2024.	Reportes e informes de calidad y eficiencia operativa
Mejorar la precisión y confiabilidad de entrega, reduciendo errores e implementando sistemas de verificación y validación.	-Automatización de Procesos de Clasificación: Implementar sistemas automatizados de clasificación de envíos para minimizar errores humanos y agilizar el proceso de distribución. -Códigos de Barras y RFID: Utilizar códigos de barras y tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) para rastrear y verificar los envíos en cada etapa del proceso. -Verificación de Contenido Automatizada: Implementar sistemas automatizados de escaneo y verificación de contenido para asegurarse de que cada envío contenga los elementos correctos. -Doble Verificación: Introducir un proceso de doble verificación en las etapas críticas de manejo de envíos para minimizar la posibilidad de errores.	-Establecer garantías de entrega precisas y cumplir con el 100% de ellas para el 2024. - Reducir las devoluciones de envíos debido a errores de entrega en un 100% para el 2024. - Fomentar una cultura en la que la calidad y la verificación sean prioridades clave en todas las etapas del proceso de entrega para el 2024.	Reportes e informes de satisfacción, eficiencia y tecnología



Impulsar la transformación digital en el sector para adaptarse más rápido a los cambios y para ser más eficientes en los procesos.	-Desarrollo de Aplicaciones Móviles: Crear una aplicación móvil para que los clientes puedan realizar seguimiento de envíos, programar recolecciones y recibir notificaciones en sus dispositivos móviles. -IoT y Dispositivos Conectados: Utilizar dispositivos IoT (Internet de las Cosas) para rastrear y monitorear envíos, vehículos y almacenes en tiempo real. -Formación y Cultura Digital: Capacitar a los empleados en habilidades digitales y fomentar una cultura de adaptabilidad y aprendizaje continuo en el entorno digital. -Ciberseguridad y Protección de Datos: Implementar medidas de ciberseguridad robustas para proteger la información de los clientes y los datos operativos de posibles amenazas cibernéticas.	-Implementar medidas de ciberseguridad y protección de datos para el 100% de los sistemas digitales para el 2024. -Lanzar una aplicación móvil para clientes y empleados para el 2024. - Implementar una plataforma integral de gestión digital que cubra todos los aspectos del proceso de envío para el 2024.	Reportes e informes en transformación digital e innovación
Implementar practicas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.	-Educación y Concienciación: Capacitar al personal en prácticas sostenibles y promover la concienciación sobre la importancia de la sostenibilidad entre los empleados y clientes. -Compensación de Emisiones: Explorar opciones para compensar las emisiones de carbono, como la inversión en proyectos de reforestación o programas de energía renovable. -Colaboración con Proveedores Sostenibles: Trabajar con proveedores que también sigan prácticas sostenibles y promover la sostenibilidad en toda la cadena de suministro. -Reporte de Sostenibilidad: Crear informes de sostenibilidad transparentes que detallen las acciones y logros relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente. -Innovación en Embalaje y Logística: Investigar y adoptar nuevas soluciones tecnológicas que reduzcan el impacto ambiental en el embalaje y la logística de envíos.	- Obtener una certificación ambiental reconocida para la empresa, como ISO 14001, para el 2024. - Concientizar al X% de los empleados y clientes sobre la importancia de la sostenibilidad y el impacto ambiental. -Reducir el consumo de papel en un X% para el 2024 a través de la digitalización de procesos.	Reportes e informes de sostenimiento ambiental y satisfacción del cliente

Nota: luego del diagnóstico general de la empresa se genera un cuadro de el plan de mejora que será insumo importante para la empresa. Fuente: Elaboración propia



ESTRATEGIAS Y RECOMENDACIONES

ESTRATEGIAS

- Realizar un análisis exhaustivo de los requisitos y criterios establecidos para el Estatus OEA.
- Obtener el respaldo y el compromiso de la alta dirección de Pasar Express es esencial para el éxito del proyecto.
- Constituir un equipo especializado para liderar el proyecto de obtención del estatus OEA. Este equipo debe contar con representantes de diferentes áreas de la empresa, incluyendo, logística, seguridad, cumplimiento normativo y tecnología.
- Implementar medidas de seguridad y protección para fortalecer la cadena de suministro de Pasar Express.
- Revisar y actualizar sus políticas y procedimientos internos para garantizar el cumplimiento de los estándares requeridos.
- Evaluar y, en caso necesario, implementar tecnologías que faciliten el cumplimiento de los requisitos del estatus OEA.
- Mantener una relación cercana y de confianza con las autoridades aduaneras es esencial para una implementación exitosa del estatus OEA.





RECOMENDACIONES

- **Compromiso de la Dirección:** Asegurarse de que la alta dirección de la empresa esté comprometida con la obtención del estatus OEA y la mejora continua en términos de seguridad y cumplimiento aduanero, adicionalmente realizar una evaluación exhaustiva de los riesgos en las operaciones de envíos para identificar posibles áreas de mejora en seguridad y cumplimiento aduanero. Asegurándose de cumplir con todas las leyes y regulaciones relevantes en cuanto a seguridad y aduanas en tu país y a nivel internacional, e Implementando sistemas de control de acceso y seguridad en tus instalaciones y almacenes para proteger los envíos y prevenir robos o daños, desarrollando procedimientos claros y documentados para el manejo de envíos y la prevención de actividades ilícitas.
- Realizar verificaciones exhaustivas de antecedentes y proporciona capacitación en seguridad y cumplimiento a todo el personal involucrado en las operaciones.
- **Control de Carga y Descarga:** Implementar procedimientos de control rigurosos para la carga y descarga de envíos, asegurando que se sigan los protocolos adecuados. A esto también establecer un sistema de control de inventarios preciso para evitar discrepancias y asegurarte de que los envíos estén siempre bajo supervisión y establecer una relación de colaboración con las autoridades aduaneras y mantén una comunicación fluida para resolver problemas y cumplir con los requisitos.
- **Tecnología y Automatización:** Utilizar tecnología de seguimiento y análisis para tener un control más preciso sobre los envíos y para cumplir con los requisitos de seguridad manteniendo registros detallados de todas las operaciones, desde la recepción hasta la entrega, para demostrar tu cumplimiento con los requisitos.





- Participación en Programas de Seguridad: Participar en programas de seguridad y certificación reconocidos en la industria para demostrar tu compromiso con la seguridad y el cumplimiento.





CONCLUSIONES

- En el actual escenario globalizado, donde las cadenas de suministro cruzan fronteras con rapidez y eficiencia, la obtención del estatus de Operador Económico Autorizado (OEA) se erige como un logro crítico para las empresas de tráfico postal y envíos urgentes. A lo largo de este trabajo, hemos explorado a fondo los desafíos y beneficios de cumplir con los requisitos necesarios para conseguir este estatus, y nuestras conclusiones subrayan la importancia ineludible de este proceso.
- Al embarcarse en la búsqueda del estatus OEA, Pasar Express se embarca en un viaje que va más allá del cumplimiento normativo. Se trata de un compromiso intrínseco con la seguridad, la protección de envíos y la mejora constante de operaciones. Esta dedicación se traduce en una mayor confiabilidad y resiliencia en un entorno donde la integridad de las operaciones es esencial. La relación colaborativa con las autoridades aduaneras se convierte en una piedra angular, no solo para obtener el estatus, sino también para establecer un diálogo fluido y resolver desafíos en conjunto.
- El proceso de implementación de los requisitos para el estatus OEA tiene un alcance amplio y profundo en las operaciones de Pasar Express. Desde la evaluación y mitigación de riesgos hasta la documentación precisa y la capacitación exhaustiva del personal, cada paso contribuye a una cadena de suministro más segura y eficiente. Además de la mejora en la seguridad, la obtención del estatus OEA puede generar una ventaja competitiva significativa, al demostrar a los clientes y socios comerciales que la empresa es un socio confiable y comprometido con las mejores prácticas.
- La certificación OEA también tiene un impacto en la imagen corporativa. Demuestra a los stakeholders que la empresa toma en serio su responsabilidad social y que se esfuerza





por operar de manera ética y profesional. Además, la transformación interna que acompaña al proceso de búsqueda del estatus OEA puede resultar en una mayor eficiencia operativa y una mejor toma de decisiones. Los estándares documentados y los sistemas mejorados de control y seguimiento permiten una trazabilidad más precisa, lo que puede desempeñar un papel crucial en la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas.

- En última instancia, el estatus OEA no es simplemente una meta a alcanzar, sino un estado de operaciones que perdura. Al cumplir con los requisitos, la empresa se integra a una red global de operadores confiables que contribuyen a la seguridad y al flujo constante del comercio internacional. Las mejoras implementadas durante este proceso se convierten en parte de la cultura corporativa y en una base sólida para el crecimiento futuro. En un mundo donde la integridad y la confiabilidad son activos valiosos, el estatus OEA no solo se traduce en beneficios tangibles, sino también en la garantía de que la empresa está equipada para prosperar en el entorno dinámico y competitivo del comercio global.





Referencias

EXPRESS, P. (2023). *PASAR EXPRESS SERVICIOS*. Obtenido de PASAR EXPRESS SERVICIOS:

<https://pasarex.com/>

GÓMEZ, E. G. (2014). *ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN*. Obtenido de ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS DEL OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO EN:

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/78007/1/TG00852.pdf

grafico, E. o. (2023). *El organizador grafico*. Obtenido de El organizador grafico:

https://www.elorganizadorgrafico.com/organigrama-de-una-empresa-de-transporte/#google_vignette

Legis, E. d. (2021). *El operador económico autorizado en Colombia*. Obtenido de El operador económico autorizado en Colombia: <https://blog.legis.com.co/comercio-exterior/operador-economico-autorizado-colombia>

Nacionales, D. d. (24 de 08 de 2023). *Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Tráfico postal y envíos urgentes*. Obtenido de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Tráfico postal y envíos urgentes: <https://www.dian.gov.co/Viajeros-y-Servicios-aduaneros/Paginas/Modalidad-de-trafico-postal-y-envios-urgentes.aspx>

OEA.ORG. (2023). *Programa de Seguridad de la Cadena de Suministro*. Obtenido de Programa de Seguridad de la Cadena de Suministro: <https://www.oas.org/es/sms/cicte/prog-cadena-de-suministro.asp#:~:text=En%20un%20programa%20de%20Operador,de%20terminales%2C%20distribuidores%2C%20almacenes%2C>

Pasar, G. (2023). *Logística integral para el comercio internacional*. Obtenido de Logística integral para el comercio internacional: <https://pasar.net/>

PasarExpress. (2020). <http://www.pasar.ws/>. Obtenido de <http://www.pasar.ws/>: http://www.pasar.ws/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=25&Itemid=59&lang=es

SAS, P. E. (2023). *PASAR EXPRESS NOSOTROS*. Obtenido de PASAR EXPRESS NOSOTROS: <https://pasarex.com/nosotros/>

