

Impacto Logístico en el Paro Nacional del 28 de abril del 2021 en la Empresa

Pasar Express S.A.S

Logistical Impact of the National Strike of April 28, 2021. In the Company Pasar Express S.A.S.

Nicolás Bautista Velásquez¹

Resumen

Pasar Express S.A.S es una empresa de distribución mediante la modalidad de mensajería express de los paquetes de Amazon a nivel nacional. Sin embargo, Colombia presentó el reto de adaptarse al cumplimiento de entrega y satisfacción de los clientes durante las manifestaciones a nivel nacional del 28 de abril año 2021. Adaptando el plan de riesgo empresarial, capacitando todas las áreas de trabajo para lograr la eficiencia en la cadena logística y cumpliendo los requisitos del cliente Amazon. La investigación de la empresa Pasar Express se realizó en colaboración de su Gerente General, el apoyo mediante datos y cifras del Ministerio de Transporte, la alcaldía mayor de Bogotá, cifras de la empresa y la cámara de comercio electrónico. Por ello, el objetivo de esta investigación es explicar: ¿cuáles son las estrategias logísticas de Pasar Express S.A.S para la entrega de paquetes de su cliente Amazon durante el paro nacional del 28 de abril del 2021 en la ciudad de Bogotá? teniendo en cuenta las políticas de calidad y entrega eficiente que tiene Amazon. Soportando la investigación con datos e información de entidades pertinentes durante el estallido social desde un punto de vista logístico.

Palabras Clave: Cadena logística, eficiencia de entrega, mensajería express, movilidad vehicular, paro nacional, plan de riesgos, plan de adaptación, seguridad vial.

¹ Estudiante *Universidad Santo Tomas, Seccional Tunja, facultad de Negocios Internacionales, Trabajo de Grado en modalidad de Artículo de reflexión. Dirección: Calle 19 11 64, Tunja – Boyacá. Correo electrónico: nicolas.bautista@ustatunja.edu.co DOI:*

Abstract

Pasar Express S.A.S. is a company in charge of the distribution of Amazon packages nationwide through the express courier service. However, Colombia presented the challenge of adapting to the fulfillment of delivery and customer satisfaction during the nationwide demonstrations on April 28, 2021. Adapting the business risk plan, training all work areas to achieve efficiency in the logistics chain and meeting the requirements of the Amazon customer. The case research of the company Pasar Express was carried out in collaboration with the General Manager of the company and the support through data and figures from the Ministry of Transportation, the mayor's office of Bogota, company figures and the chamber of e-commerce. In conclusion, the objective of this research is to explain what the logistic strategies are of Pasar Express S.A.S. for the delivery of packages of its client Amazon during the national strike of April 28, 2021. In the city of Bogota, considering the quality and efficient delivery policies that Amazon has. Supporting the research with data and information from relevant entities during the social outbreak from a logistical standpoint.

Keywords: Adaptation plan, delivery efficiency, express courier, Logistics chain, national shutdown, risk plan, road safety, vehicle mobility.

Introducción

Colombia es un país de protesta, teniendo en cuenta que desde el año 2010 se han presentado 40 paros nacionales de diferentes sectores sociales o gremios. En estos 10 años, Bogotá ha sido testigo de las marchas más importantes ocasionando pérdidas ante esta situación, afectando los sectores de producción, sectores logísticos (exportaciones e importaciones) y seguridad en la ciudad (Grupo OET, 2021). De acuerdo con el más reciente informe de la

Asociación Nacional de Comercio Exterior (Analdex, 2021), el 64,7% de las empresas de comercio exterior ha cesado sus actividades por cuenta de los bloqueos y manifestaciones en medio del paro nacional (Analdex, 2021). Afectando a Pasar Express quien depende de las importaciones de su principal cliente Amazon, siendo el socio autorizado para la distribución de manera eficiente de los paquetes a nivel nacional y principalmente en la ciudad de Bogotá.

Pasar Express es una empresa con actividad en mensajería express o courier la cual presta sus servicios de transporte nacional e internacional a terceras personas, ya sea por vía aérea o terrestre, de correspondencia, documentos y envíos de mercancías que requieran un traslado rápido y disposición inmediata por parte del destinatario y quien posee desde finales del año 2019 el contrato de distribución de paquetes en Colombia de la empresa Amazon. Según el gerente general Alfredo Castellanos, Amazon ha sido una empresa rigurosa al momento de la efectividad con la entrega de paquetes a sus clientes, con el rango de menos de 24 horas en la ciudad de Bogotá y menos de 42 horas al resto del país (A. Castellanos Cruz, 2021). Con base en esta información, el paro disminuyó la efectividad de entrega de los paquetes y a su vez la seguridad tanto de la mercancía como de los vehículos y operarios, generando sobre costos fijos en la empresa y altos índices de demora de entrega.

En la ciudad de Bogotá, la afectación de los envíos urgentes por parte del paro nacional es la demora en tiempos de entrega, los cuales han aumentado hasta un 30% y las empresas que se dedican en este sector (Deprisa, Inter Rapidísimo y mensajeros urbanos) han tenido que trabajar en un 60% de su capacidad (Solórzano, 2021). Teniendo en cuenta sus competidores, el coordinador de aduanas de Pasar Express, manifestó que cerca del 42.5% de los paquetes que tenían destino en la ciudad de Bogotá no pudieron ser entregados a los clientes finales, a su vez el tiempo de entrega llegó por encima de las 24 horas establecidas por los lineamientos de

Amazon (J. Castellanos Cruz, 2021). Para mitigar el impacto Alfredo Castellanos Cruz (gerente general de Pasar Express), informa que se tomaron las medidas de los planes de riesgos utilizados para mitigar el paro nacional del 21 de noviembre de 2019 y se trató de mediar con la entidad Amazon para solventar el flujo de procesos de demoras en la entrega de paquetes (A. Castellanos Cruz, 2021).

Estos paradigmas se desarrollarán por medio de una investigación cuantitativa analítica, Este modelo de investigación permitirá recopilar por medio de la interpretación de datos y sucesos para resolver problemas específicos, previniendo futuros problemas según el planteamiento inicial, apoyado por medio de cifras y estadísticas de la empresa, a su vez se trabajará de la mano con el plan de riesgos utilizado por la empresa para la mitigación del impacto logístico durante las manifestaciones de años anteriores. Desde un punto de vista del cargo de auxiliar de aduanas se asistió a reuniones donde se desarrollaron las soluciones por parte del Gerente General, Coordinador de Aduanas y Coordinador de Operaciones de Pasar Express para garantizar los objetivos de la empresa, a su vez se realizó una entrevista al gerente general (Alfredo Castellanos Cruz) quien facilitó la información para el desarrollo de esta investigación.

Reflexión

Pandemia vs paro nacional

¿Cuál fue el impacto del paro nacional del 2021 para Pasar Express en la sede de Bogotá?

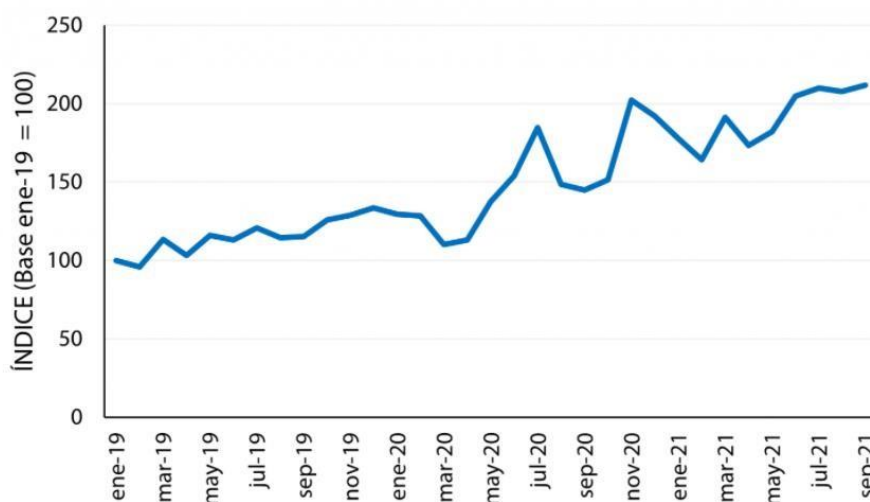
El desarrollo de este ítem se basa en comparar la gran oportunidad que presentó la pandemia del covid-19 con el rubro económico del transporte de envíos urgentes y mensajería express, el cual fue favorable para Pasar Express S.A.S y se analizara el déficit de demanda que ocurrió debido a la crisis logística del Paro Nacional del 28 abril del año 2021.

Gracias a la pandemia experimentada en los años 2020 y 2021 en Colombia, miles de bogotanos debieron resguardarse en sus hogares debido a que el 28.6% de los casos reportados en el país se encuentran en Bogotá (Secretaría de Salud Distrital, 2021). Ante los toques de queda en la ciudad aumentarían las compras por medio de las plataformas digitales en un 79.6% (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2021), creando un ambiente económico favorable para el sector de carga y mensajería, aumentando el crecimiento en un 39% gracias al e-commerce (Urrego, 2021).

Se analiza que por medio de la pandemia las empresas que se dedican a las ventas online tuvieron un crecimiento exponencial. Sin embargo, en el mes de abril del año 2021 a nivel nacional se presentó una crisis de demanda por medio de las de plataformas de internet, producto de las manifestaciones y crisis social que vivió el país durante este periodo (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2021). Ver figura 1.

Figura 1.

Índice de ventas en línea 2019 - 2021



Nota: La figura muestra el índice de ventas en línea entre 2019 y 2021 proyectado. Tomado de Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2021.

En la figura se analiza que en el primer trimestre del año 2021 las ventas por medio de las plataformas online registraron un total de 10 billones de pesos (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2021). Sin embargo, el paro nacional redujo las ventas en internet como se puede apreciar en el mes de abril, causando la reducción del 10% con respecto al crecimiento presentado en los primeros 3 meses del año.

Bajo este panorama, según A. Castellanos Cruz (2021) la empresa mencionada se vería afectada ante esta coyuntura social experimentada en la ciudad de Bogotá, de modo que, en el primer trimestre del año 2021 se movilizó un total de 19.031 paquetes a nivel nacional, un promedio de 800 paquetes por día. Sin embargo, afirmó que a finales del mes de abril y todo el mes de mayo, el nivel de carga disminuiría a 6.237 paquetes. Ver figura 2.

Figura 2.

Cantidad de paquetes en comparación año 2020 al 2021



Nota: La figura muestra la comparativa de paquetes transportados entre 2020 y 2021. Tomado de

² Las figuras 2,4,6,10,11,13,14 y 15 cuentan con una política de privacidad de datos por parte de Pasar Express S.A.S, en donde el lector podrá usarlos para finalidades corporativas o institucionales y las guías de manejo de información la puede consultar en <https://www.pasar.net/> o contactar al correo contacto@pasar.net.

Passar Express SAS, 2021.

Se concluyó que, los confinamientos realizados por el estado de emergencia sanitario, decretado por el Gobierno Nacional (MINSALUD, 2020), permitió que, desde 2020, se incrementaran las transacciones electrónicas y se adquiriera el hábito de consumo de compras por medio de la plataforma Amazon. Con ello, la empresa se benefició al punto que, el primer trimestre del año 2021, mantuvo los niveles de compra deseados y con tendencia incremental del año inmediatamente anterior, donde se efectúa un 37% más de compras por la plataforma Amazon con respecto al año 2020 (Brion, 2020), aun cuando se debía tener en cuenta lo fundamental de los toques de queda que propuso el gobierno local para ciertos sectores. Sin embargo, las manifestaciones presentadas a final del mes de abril y mes de mayo creó una crisis de logística y económica a nivel nacional, crisis que asimismo afectó a la empresa Pasar Express.

Problemas logísticos en la ciudad de Bogotá debido a las manifestaciones

En los meses de abril y de mayo del año 2021, la ciudad de Bogotá vivió una crisis social afectando la movilidad debido a los bloqueos de las avenidas más importantes, este hecho generó demoras en la entrega de paquetes, bajando los niveles de calidad de la empresa y violando los parámetros establecidos de Amazon para ser operador logístico en el país, ya que Amazon firmó obligaciones con la empresa Pasar Express, como; Cuando los paquetes ingresen al territorio nacional deberán entregarse en menos de 24 horas en la ciudad de Bogotá y para el resto del país en menos de 72 horas, los paquetes que superen el plazo establecido no deberán superar el 5% con respecto al total de la carga. Con base en esta información, el gerente general manifestó que los bloqueos y manifestaciones en Bogotá alteraron los estándares de calidad y por consiguiente afectando el contrato de ser operador logístico en el país (A. Castellanos Cruz, 2021).

En contexto de lo anterior, la alcaldía mayor de Bogotá emitió los puntos de mayor manifestación y concentración por parte de los ciudadanos en localidades como: portal Américas, portal 80, héroes, entre otros (Alcaldía mayor de Bogotá, 2021). Ver figura 3.

Figura 3.

Puntos de concentración y movilizaciones en la ciudad de Bogotá por localidades



Nota: La figura muestra los puntos de concentración para marchas del paro nacional 2021.

Tomado de Arias Calvo & Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021.

Se puede analizar que las vías de mayor acceso a la ciudad fueron las que se tomaron los manifestantes, creando problemas en los corredores logísticos como Parque Nacional, Parque de los Híppies, Planetario Distrital, Monumento a la Memoria, Universidad Distrital, Calle 40 con 7.^a, Monumento a los Héroes, Aeropuerto El Dorado, Glorieta el Tintal, Portal Sur, Universidad de Cundinamarca, Sevillana y Portal Usme, entre otros (Arias Calvo & Alcaldía Mayor de Bogotá, 2021) y, afectando a las empresas que se dedican a la mensajería expresas y envíos urgentes en la ciudad de Bogotá.

Estos bloqueos afectaron especialmente a la empresa Pasar Express, debido a que los porcentajes de paquetes con mayor destino en la ciudad se encuentra al centro y norte de Bogotá. Ver figura 4. Adicionalmente, se debe tener presente que, las instalaciones de la empresa se encuentran en el aeropuerto el Dorado de Bogotá y que la vía de acceso (AV el dorado) se presentaba con bloqueos y manifestaciones por parte de la población.

Figura 4.

Porcentaje de paquetes con mayor destino en la ciudad de Bogotá



Nota: La figura muestra la relación de paquees transportados dentro de la ciudad de Bogotá por localidades. Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Como se puede analizar en la anterior figura 4, este es el promedio diario de paquetes que se entregan en la ciudad de Bogotá por localidades, siendo Suba e Usaquén los puntos con mayor nivel de entrega y Ciudad Bolívar, Santa Fe y Usme las localidades con menor demanda.

Si se hace una comparación con el mapa de bloqueos en la ciudad de Bogotá y el porcentaje con mayor destino de localidades, se encuentra que los mayores destinos de entrega (Suba, Usaquén, Barrios Unidos y Chapinero) estaban con bloqueos y manifestaciones. Cabe mencionar que la empresa posee un manual de riesgos, debido a que no es la primera crisis social

que se presenta en la organización. En el manual de funciones se menciona que durante los días de manifestaciones se debe analizar factores de seguridad vial para la protección y prevención de los automóviles, no se deberá circular en la ciudad a altas horas de la noche debido a las concentraciones de manifestantes, de circular en la ciudad se deberá hacer con un menor de 50 paquetes siempre y cuando el destino no se encuentre con bloqueos o concentración de manifestantes, entre otros. Reduciendo los riesgos de posibles robos y afectación de los automóviles.

Disminución de la demanda de Paquetes en el mes de mayo del 2021 en Bogotá

No solo la movilidad en la ciudad se vio afectada, también la compra de productos de las plataformas digitales, causando la disminución de las compras en línea. Ver figura 5.

Figura 5.

Valor de las ventas en línea segundo trimestre 2019 - 2021



Nota: La figura muestra las ventas del segundo trimestre entre los años 2019 y 2021. Tomado de (Camara Colombiana de Comercio Electronico, 2021).

En la siguiente figura se analiza un aumento del 16% en las ventas hechas a través del eCommerce si se compara con el primer trimestre del 2021. Este porcentaje se vio influenciado por el traslado de las transacciones del canal físico a la digital por cuenta de los cierres ocasionados por el paro nacional (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, 2021).

Sin embargo, la baja demanda de productos no solo se debe a la apertura de tiendas físicas. Según A. Castellanos Cruz (2021), en el caso de Amazon se debe analizar que los productos en su mayoría son ofrecidos en dólares y el paro nacional causo subidas históricas con el precio del dólar con respecto al peso colombiano, causando la disminución de las ventas online. Incluso el gerente de la empresa afirma que esto puede, considerarse como desfavorable, debido a que se aumentaron los costos de bodegaje por la represión que existió ante la falta de movilidad en las vías más importantes en ciudad.

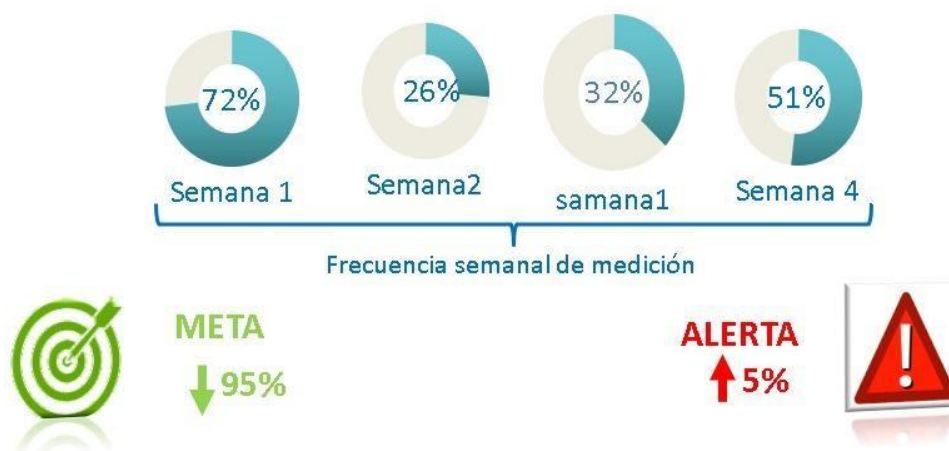
Mayo fue un mes crucial, debido a que tuvo mayores manifestaciones en el año 2021, presenciando la dificultad en despacho de mercancías que se tuvo durante el inicio del mes con un 72% de paquetes no despachados en la primera semana del mes de mayo, causando sobre costos de bodegaje y a su vez generando problemas en las políticas de entrega de Amazon. Ver figura 6.

Figura 6.

Número de paquetes no despachados en la semana de mayo

Numero de paquetes **NO** despachados en la semana (Mayo).

PasareX
Logistic Services



Nota: La figura muestra la relación de paquetes transportados dentro de la ciudad Bogotá por localidades. Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Finalmente, lo más difícil para la empresa fue durante la mitad del mes, debido a que la meta es cumplir el 95% de los paquetes entregados, sin embargo, se logró menos de la mitad, causando molestias para Amazon y a su vez para Pasar Express. Para el final del mes se pudo entregar más de la mitad de los paquetes debido a que los volúmenes de ventas eran inferiores a lo esperado y el estado ya estaba tomando control sobre los manifestantes, generando estabilidad en la operación semanal de la empresa.

Solución a los problemas de movilidad en la ciudad de Bogotá.

¿Cómo Pasar Express S.A.S logra la eficiencia de entrega de paquetes de su cliente Amazon durante el paro nacional del 2021 en la ciudad de Bogotá?

Para el desarrollo de la entrega de paquetes, la empresa trabajo de la mano con la secretaria de movilidad de Bogotá y aplicaciones como Waze para saber en vivo los puntos de las concentraciones y bloqueos. Con base en esta información se desarrollaron nuevas rutas alternas

para la entrega de paquetes y se puso en marcha los conceptos de plan de riesgos utilizados en las manifestaciones del año 2019.

Para llegar a los puntos de entrega en las localidades de mayor demanda (Suba, Chapinero, Usaquén y Barrios Unidos) se fijaron rutas alternas en sectores como el portal de Suba, portal de la 80, portal el Dorado y portal de las Américas. A su vez se debe tomar en cuenta el plan de riesgos de la empresa que manifiesta entregar los paquetes solo en el lapso de las 6 am hasta las 11 am debido a que las aglomeraciones y manifestaciones se presentan en horas de la tarde y en horas de la noche.

A continuación, se exponen los bloqueos por medio de mapas de las localidades y sus debidas rutas alternas junto con estrategias para poder llegar al domicilio del cliente.

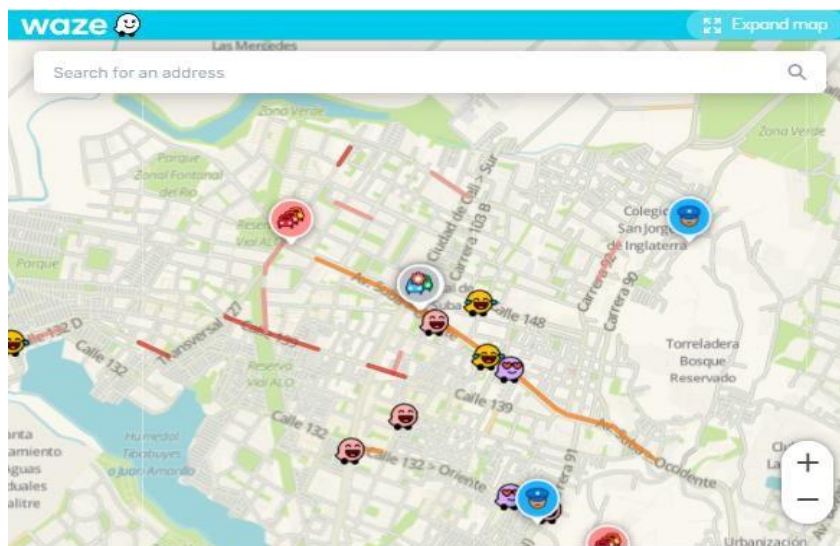
Localidad de Suba.

La calle 145 es una vía de alta conectividad en la ciudad de Bogotá, ya que se puede llegar a la Avenida Boyacá y llegar hasta el norte de la ciudad, esta calle conecta de sentido occidente y oriente. La avenida ciudad de Ciudad de Cali es otra vía importante que se encuentra en la localidad, debido a que conecta de sentido norte y sur y atraviesa toda Suba creando puntos de conectividad para los habitantes. Ver figura 7.

Esta localidad es importante llegar a la mayoría de los clientes debido a que la localidad de suba se realiza una entrega de más de 200 paquetes diarios y es donde más se tiene represado los paquetes.

Figura 7.

Mapa de aglomeraciones y manifestaciones en la localidad de Suba



Nota: La figura muestra las rutas alternas en Suba-Bogotá para transitar en vehículo. Tomado de Waze Inc, 2021.

Las vías alternas recomendadas por parte de la Secretaría de Tránsito Distrital (2021) son:

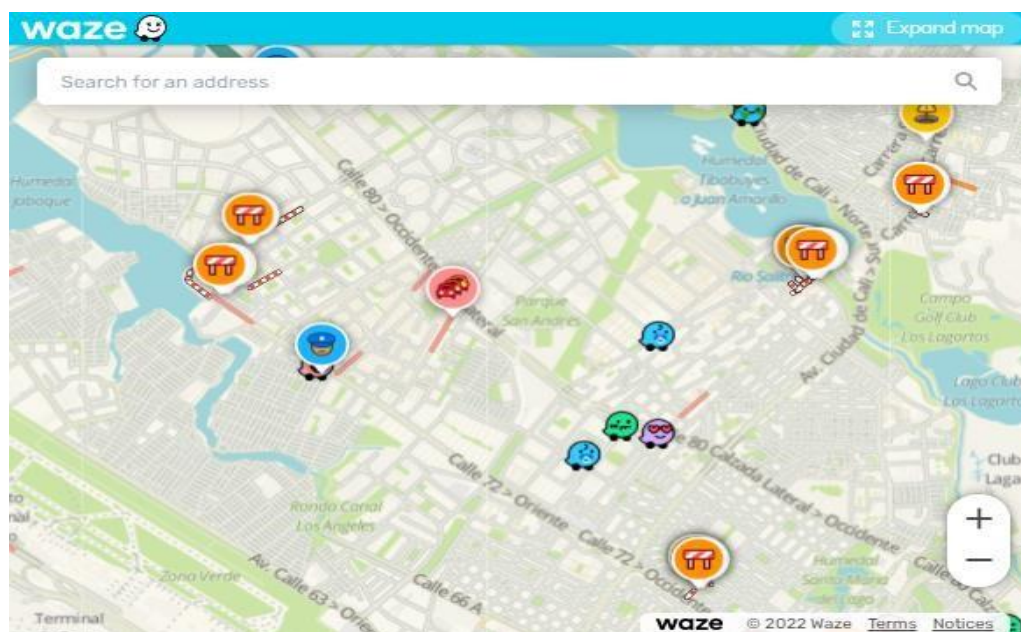
- Para movilizarse en la localidad de sentido norte a sur se debe utilizar la carrera 91, 92, carrera 136^a y carrera 118 en horas de la mañana.
- De sentido occidente
- a oriente se recomienda las vías alternas como la calle 139 y 132 sin conectar la AV Ciudad de Cali. Se recomienda a realizar trayectos en horas de la mañana.

Localidad de Engativá.

La localidad de Engativá genera más de 100 paquetes al día, esta localidad es importante por la vía de la calle 80 que conecta del occidente a oriente y llega hasta el centro de la ciudad y a la localidad de chapinero. La secretaria de movilidad de Bogotá recomienda utilizar la calle 72 para remplazarla con la calle 80 y tratar de usarla en las horas de la mañana para la seguridad de los automóviles y los paquetes. Ver figura 8.

Figura 8.

Mapa de aglomeraciones y manifestaciones en la localidad de Engativá



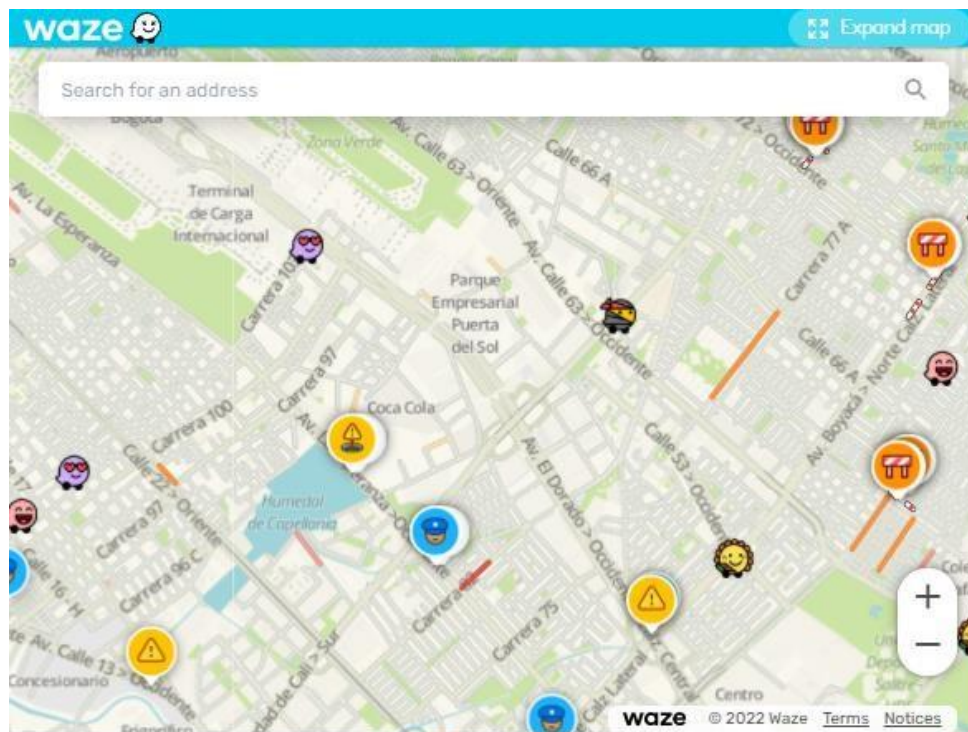
Nota: La figura muestra las rutas alternas en Engativá-Bogotá para transitar en vehículo. Tomado de Waze Inc, 2021.

Avenida el Dorado.

La Avenida el Dorado es muy importante debido a que las instalaciones de la empresa se encuentran en la Av. El Dorado #103-09. En el mes de mayo se presentaron manifestantes que alteraron la entrada al aeropuerto y por ende afectando que los automóviles de la empresa no pudieran cumplir las rutas en la ciudad de Bogotá, en este punto es cuando se presenta un sobre bodegaje de los paquetes. En esta situación no se presentaron vías alternas y se tuvo que esperar la intervención de las autoridades para despejar la avenida el Dorado. Ver figura 9.

Figura 9.

Mapa de aglomeraciones y manifestaciones en la avenida el Dorado



Nota: La figura muestra las rutas alternas en Av. el dorado-Bogotá para transitar en vehículo.

Tomado de Waze Inc, 2021.

Para concluir, las vías alternas recomendadas por parte de la secretaria de movilidad de Bogotá, beneficio a la empresa para la entrega de paquetes a los domicilios de los clientes y utilizando estrategias de plan de riesgos. También se enmarcan los desvíos recomendados que ayudaron a mejorar la movilidad de los vehículos de la empresa (Secretaria de Tránsito de la ciudad de Bogotá, 2021)

- Carrera 7 norte sur
- Calle 39 al occidente
- Carrera 13 sentido sur
- Calle 26 sentido occidente y oriente
- Carrera 7 sur oreja nororiental
- Calle 26 con carrera 26 al occidente
- Avenida Caracas al norte

Disminución de tiempos de entrega.

Gracias a las estrategias del uso de las vías alternas en las localidades de la ciudad de Bogotá se pudo analizar una reducción en el tiempo de entrega de paquetes a los clientes en el mes de mayo. Este indicador es importante analizarlo porque las políticas de Amazon indican la rapidez con las que deben ser entregados a su cliente final, dando a conocer que el tiempo superior a 20 minutos significaría retrasos para el total de paquetes a entregar que en promedio se manejan 100 al día. Y un tiempo inferior a 15 minutos es positivo para lograr la efectividad y cumplir con los acuerdos ya preestablecidos. Ver figura 10.

Para el análisis se tomará en cuenta el mes de mayo debido a que fue la fecha con mayores manifestaciones y bloqueos en la ciudad de Bogotá y que a su vez se utilizaron todas estas estrategias para lograr el cumplimiento de la entrega de paquetes de la manera más efectiva antes los inconvenientes sociales presentados en el país.

Figura 10.

Tiempo que tarda un paquete en llegar al cliente mes de mayo (minutos).



Nota: La figura muestra los tiempos (en minutos) en que tarda en llegar el paquete al cliente.

Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Durante las manifestaciones se pudo observar que la primera semana del mes de mayo no tuvo gran repercusión durante las operaciones de entrega de la empresa. Sin embargo, las semanas dos y tres se presentaron inconvenientes con temas de demora debido a que las tardanzas superaron más de los 15 minutos y llegaron a superar más de los 20 minutos, ocasionado por el cierre de las vías principales en especial la vía Avenida el Dorado, ya que los vehículos no podían salir de la empresa para cumplir sus funciones.

Para volver a lograr la regularidad de entrega de paquetes la empresa opto la medida del uso de 10 motocicletas por localidad que tengan capacidades para paquetes no superiores a 20cm*10cm*15cm y para los sobres que no sea superior a 10 kilogramos. El uso de las motocicletas permitió el acceso a las vías alternas a diferencia que con los furgones que limitan el espacio de las carreteras, un beneficio de este medio de transporte es la eficiencia debido a que el tiempo de recorrido es menos prolongado que un automóvil normal, permitiendo que los operarios tengan que volver a la empresa por más paquetes y poder culminar con la meta durante el lapso de las 6:00 am hasta las 11:00 pm.

Una desventaja del uso de las motocicletas es la capacidad de almacenamiento, por lo general los furgones transportan un total de más de 100 paquetes diarios sin embargo las motocicletas estaban por debajo del nivel de los 20 paquetes, creando represas en la bodega, costos de bodegaje y por último demoras en las entregas de los clientes finales.

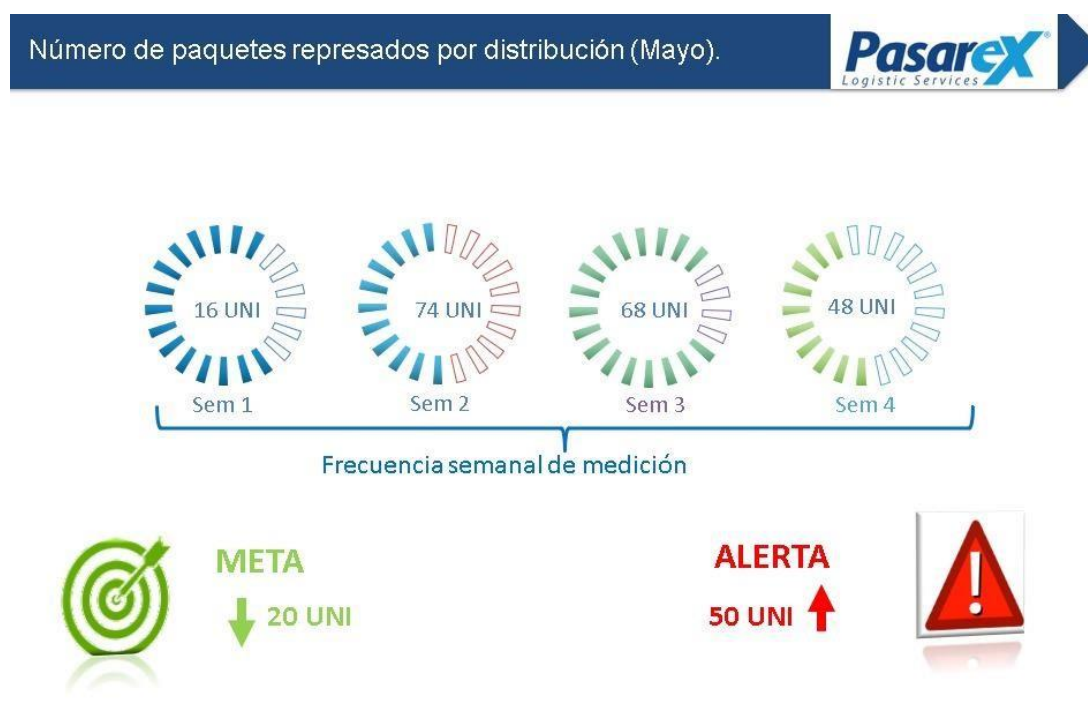
Bajo estas medidas, en la semana 4 del mes de mayo, se pudo evidenciar una reducción en el tiempo de entrega al cliente final, llegando a los 15 minutos establecidos, logrando la eficiencia de entrega y así poder cumplir con las exigencias de Amazon y del cliente final.

Estrategia de entrega de paquetes represados en Bodega

Bajo las medidas del uso de motocicletas, muchos de los paquetes no pudieron ser entregados debido a la poca capacidad de este medio de transporte, esto en relación, solo se transportaban un total de 20 paquetes diarios a diferencia de los furgones que transportan más de 100 diarios. Bajo esta información la capacidad óptima de paquetes represados es menor a 20 unidades, y superior a 50 superaría los objetivos de eficiencia de entrega para la empresa. Ver figura 11.

Figura 11.

Número de paquetes represados por distribución mes de mayo.



Nota: La figura muestra los paquetes represados para distribución local. Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Durante la primera semana se estaba cumpliendo las capacidades de paquetes represados, sin embargo, cuando inician las manifestaciones y bloqueos de las vías se empieza a notar un gran impacto. Durante la semana 2, el cierre de la Avenida el Dorado afecto la distribución y al

no poder efectuar la entrega de paquetes creó represamiento superior a lo estimado causando demoras a los clientes finales.

Pasar Express por medio de mensajes de texto y llamadas a sus clientes informaron la demora de las compras debido a las manifestaciones sociales vividas en el país, para la estrategia de disminución de paquetes represados fue la manifestación del estado por medio del control de los bloqueos en las vías, debido a que las motocicletas no tenían gran volumen para cumplir diario con la meta.

Por otra parte, en la semana 4 cuando la intensidad de manifestaciones disminuye se logra de nuevo el uso de los furgones para su debida logística de entrega y lograr la optimización, en esta semana solo se trabajó con los paquetes represados junto con los que se entregan diarios, para lograr un punto de equilibrio en el siguiente mes y la empresa seguir trabajando con la normalidad que presentaba antes del paro nacional del 2021.

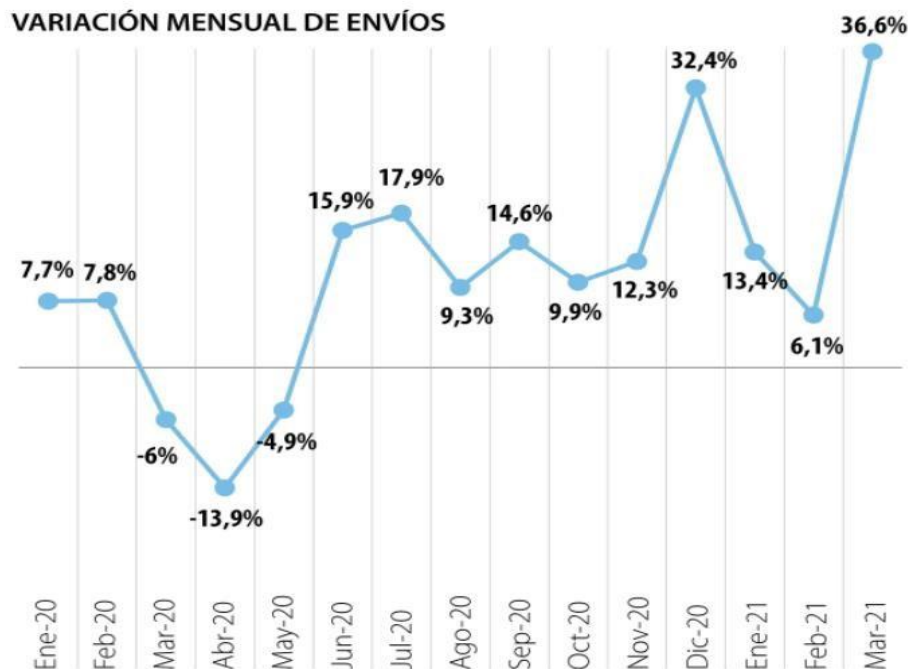
Impacto económico

En Colombia, durante la pandemia del covid-19 en el primer trimestre del año 2021 las empresas de servicios logísticos y transporte generaron más de \$1.27 billones en sus operaciones durante la crisis sanitaria con un crecimiento del 9% en el año (La Republica, 2021).

A demás de las pérdidas económicas que sufrieron las empresas, hay que mencionar que la afectación en la capacidad operativa no solo ha dejado a los clientes esperando más por sus pedidos, sino que en algunos casos se ha traducido en pérdidas para las empresas que envían su mercancía (La Republica, 2021).

Figura 12

Variación mensual de envíos



Nota: La figura muestra el impacto de la coyuntura nacional en los servicios logísticos en los años 2020 y 2021. Tomado de (La Republica, 2021).

Concluyendo que el impacto económico es visible para las empresas de logística que a finales del mes de abril y el mes de mayo presentaron una caída de oferta del servicio en un -13.9% y -4.9% como se puede apreciar en la figura 12.

Las afectaciones económicas de la empresa Pasar Express por el paro nacional presentado en abril del año 2021 fue los sobre costos de bodegaje debido a la dificultad de la entrega de paquetes al cliente final. Para analizar el costo de bodegaje la empresa realiza la fórmula usada por el coordinador de aduanas para evidenciar si hay un aumento de números de paquetes y por ende el costo económico.

Figura 13.

Número de paquetes no despachados en el día

$$NPND = 1 - \frac{\text{Número de paquetes recepcionados en el día}}{\text{Número de paquetes despachados en el día}} \times 100$$

Nota: La figura muestra la ecuación de paquetes represados para distribución local diaria.

Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Como se puede analizar, esta fórmula evalúa el número de paquetes diarios que salieron de la bodega (número de paquetes despachados en el día) para ser entregados al cliente final, dividiéndolos sobre los paquetes que no pudieron ser entregados al cliente final (número de paquetes recepcionados en el día) en este caso por las manifestaciones y bloqueos en la ciudad.

Con base en esta información, el sobre costo de bodegaje se presenta al momento en que los vehículos de la empresa salen de la bodega y no pudieron ser entregados por los bloqueos de las carreteras o los altos índices de inseguridad por las manifestaciones sociales ocasionando que los operarios vuelvan a la bodega con el mismo número de paquetes despachados generando costos en nómina, gasolina, depreciación del vehículo, entre otros.

Al momento de evaluarlos paquetes no recepcionados en el día, dichas piezas son calculadas por 2270 pesos, el cual es una cifra usada por la empresa para evaluar los sobre costos de bodegaje.

Figura 14.

Número de sobre costo de bodega en el día

$$SCDB = \# \text{ de paquetes con novedad en ruta (DIA)} \times \$2270$$

Nota: La figura muestra la ecuación del sobre costos de bodega para distribución local diaria.

Tomado de Passar Express SAS, 2021.

Teniendo en cuenta que el día 28 de abril del 2021, la empresa Pasar Express presentaría sobre costos debido a que 7 de los vehículos que partieron de la bodega principal para la distribución de Bogotá por localidades no pudieron entregar la totalidad de paquetes. Sin

embargo, la empresa no mando a circulación toda su flota de vehículos y los que fueron puestos en tránsito no ocuparon la capacidad de almacenamiento para prevenir la inseguridad que la ciudad presentó.

Figura 15.

Vehículos que partieron el 28 de abril del 2021

Vehículos que partieron el 28 de abril del 2021						
Vehículo	Localidad	Total de paquetes con entrega	Total de paquetes entregados	% de paquetes entregados	NPND	SCBD
VHL-109	Suba 01	93	74	20,4%	19	43130
VHL-107	Suba 02	78	66	15,3%	12	27240
VHL-1010	Chapinero 01	53	46	13,2%	7	15890
VHL-102	Chapinero 02	86	84	2,3%	2	4540
VHL-1012	Teusaquillo	81	77	4,9%	4	9080
VHL-108	Engativá	113	111	98,2%	2	4540
VHL-105	Usaquén	23	23	100%	0	0
TOTAL SCBD = 104.420						

Nota: La figura muestra los resultados de trabajo del día 28 de abril del 2021 Tomado de Passar Express SAS, 2021.

De los 7 vehículos que partieron el día 28 de abril del 2021. Fueron destinados a las localidades con mayor demanda de paquetes, como se puede apreciar en la figura 4. Se tiene como resultado que 527 paquetes que deberían ser entregados en las mencionadas localidades. Sin embargo, solo se entregaron 481 paquetes a sus clientes finales, generando que el 8.7% de los paquetes no cumplieron las metas de entrega a su cliente final. Con base en esta información y las figuras 14 y 13, se puede apreciar que mencionado día la empresa no pudo entregar 46 paquetes generando pérdidas económicas de 104.420 pesos, se debe tener en cuenta que la

empresa posee 23 vehículos de los cuales 7 fueron puestos en circulación, generando costos no mencionados por parte de la empresa.

Cabe mencionar que la empresa amablemente expuso las pérdidas económicas del día que inicio el paro nacional debido a la confidencialidad que tiene Pasara Express S.A.S.

Conclusiones

El mes de mayo del año 2021 significó cambios importantes en el área de operaciones de la empresa Pasar Express, debido al estallido social vivido en el país y principalmente en la ciudad de Bogotá que genero el cierre de vías importantes evitando la circulación entre localidades de la ciudad, generando dificultades para la entrega de paquetes a los domicilios de los clientes finales. A continuación, Se analizarán las medidas tomadas para llegar a una respuesta de si logró o no, la empresa una eficiencia en la entrega de paquetes durante el paro nacional.

En la primera semana del mes de mayo no presentó novedad en la entrega de paquetes y la empresa seguía con el mismo ritmo de trabajo antes de la crisis social. Sin embargo, las semanas 2 y 3 los bloqueos y manifestaciones no permitió la distribución de los envíos, afectando el rendimiento de la empresa en un 58%.

Durante estas semanas cruciales, se presentó el cierre de la Avenida el Dorado la cual es importante para las operaciones de la empresa debido a que se encuentra la bodega principal y no podían salir los vehículos para sus debidas entregas, hasta que el gobierno tomó las medidas necesarias y acto seguido la empresa pudo seguir con normalidad, pero con pendientes como lo presentó en la semana 4.

En la semana 4 la empresa género rendimientos del 51%, pero las semanas 2 y 3 ocasionaron atrasos debido a la acumulación de paquetes que no fueron entregados. Sin embargo,

las manifestaciones y bloqueos fueron levantados por parte de las autoridades gubernamentales y se cumplió con los pendientes con las semanas anteriores.

El uso de las motocicletas en la semana 2 y 3 fueron importantes, al no poder usar la avenida el dorado. Se optó por este medio de transporte que permitió la salida de los paquetes de la bodega, pero por su falta de capacidad no pudieron cumplir con la meta de más de 100 paquetes diarios, lo cual ocasiono paquetes represados. Lo positivo fue que la empresa siguió operando a pesar de las circunstancias que la ciudad estaba viviendo.

La pandemia género ganancias a las empresas que prestan sus servicios en mensajería y trafico postal de 1,27 billones creando un crecimiento del 9% con respecto al primer trimestre del año 2021, pero el paro nacional generó pérdidas a nivel nacional de un 14% frenando el crecimiento que se estaba presentando. En temas financieros la empresa Pasar Express no sufrió pérdidas económicas significativas. Sin embargo, se puede apreciar que la empresa no trabajo su capacidad laboral ocasionando sobre costos de nóminas.

Algo positivo para Pasar Express es que las localidades con mayor porcentaje de compradores no tuvieron gran impacto a diferencia del centro y sur de la ciudad donde los clientes de Amazon solo representan el 5% en la ciudad de Bogotá.

Las manifestaciones del 2019 son un ejemplo de lo que sucedió en el año 2021. Con base en esta información se propusieron recomendaciones como: las horas de salida en la mañana, que permitieron la seguridad de los vehículos y a su vez la de sus operarios para posibles robos, el uso de vías alternas para la llegada a los domicilios de los clientes y por último el uso de motocicletas con capacidades específicas permitió que la empresa siguiera operando a pesar de las circunstancias.

Por último, Pasar Express deberá prepararse para la siguiente crisis social debido a que

Colombia es un país que siempre vive en manifestaciones. Para eso deberá modificar su plan de riesgos para evitar los futuros problemas no explorados y seguir con las operaciones semanales que tiene la empresa en el país y sobre todo en la ciudad de Bogotá.

Se recomienda a Pasar Express la creación de nuevas bodegas con ubicaciones importantes dentro de la ciudad de Bogotá con la finalidad de tener el punto de destino a menos de 3 kilómetros. Previendo los futuros cierres de la vía el Dorado y así la empresa no pare de ofrecer sus servicios y entregas a sus clientes finales.

Referencias

S. (2020, 1 septiembre). *Grandes marchas y paros en la historia de Colombia*. Semana.com

Últimas Noticias de Colombia y el Mundo.

<https://www.semana.com/nacion/articulo/grandes-marchas-y-paros-en-la-historia-de-colombia-a-proposito-del-paro-nacional/641111/colombia-a-proposito-del-paro-nacional/641111/>

BBC News Mundo. (2018, 18 octubre). *Amazon en Colombia: por qué el gigante de ventas eligió este país para instalar su primer centro de servicio en Sudamérica (y no a Chile o Argentina)*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-45887866>

Economía, R. (2022, 19 abril). *Ofertas de empleo: Amazon abre 400 vacantes para Colombia*.

ELESPECTADOR.COM.

<https://www.elespectador.com/economia/finanzas/finanzas-personales/ofertas-de-empleo-amazon-abre-400-vacantes-para-colombia-trabajo-si-hay/personales/ofertas-de-empleo-amazon-abre-400-vacantes-para-colombia-trabajo-si-hay/>

S. (2022, 4 febrero). *¿Qué tanto dinero ganó Amazon en 2021, a pesar del impacto de ómicron?*

Semana.com Últimas Noticias de Colombia y el Mundo.

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/que-tanto-dinero-gano-amazon-en-2021-a-pegar-del-impacto-de-omicron/202244/>

Analdex. (2021, junio 11). Más del 64 % de las empresas de comercio exterior suspendieron actividades por el paro. *Analdex - Asociación Nacional de Comercio Exterior*.

<https://www.analdex.org/2021/06/11/mas-del-64-de-las-empresas-de-comercio-exteriorsuspendieron-actividades-por-el-paro/>

Arias Calvo, J., & Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Protestas en Bogotá; este fue el balance del Día del Trabajo* | *Bogota.gov.co*. <https://bogota.gov.co/mi-ciudad/gobierno/protestasen-bogota-este-fue-el-balance-del-dia-del-trabajo>

Brion, F. (2020). *Incluso los más optimistas se sorprendieron con los ingresos que tuvo Amazon en el tercer trimestre* | *Diario Financiero*.

<https://www.df.cl/internacional/multinacionales/incluso-los-mas-optimistas-sesorprendieron-con-los-ingresos-que-tuvo>

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (2021). *¿Qué pasó con el comercio electrónico en 2021?* *Camara Colombiana de Comercio Electrónico*.

<https://www.ccce.org.co/noticias/que-paso-con-el-comercio-electronico-en-2021/>

Castellanos Cruz, J. (2021). *Impacto Logístico en el Paro Nacional del 28 de Abril del 2021 en la Empresa Pasar Express S.A.S.*

Grupo OET. (2021, junio 9). *Afectación del Sector Logístico por las Huelgas y Protestas en Colombia – 2021*. <https://www.grupooet.com/afectacion-del-sector-logistico-por-lashuelgas-y-protestas-en-colombia-2021>

Resolución Número 385 del 12 de marzo de 2020., 385 del 2020, 385 (2020).

Pasar Express SAS. (2021). *Cantidad de paquetes en comparación 2020 al 2021*.

Secretaría de Salud Distrital. (2021). *Casos confirmados de COVID-19 | SALUDATA*.

<https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/index.php/datos-de-salud/enfermedadestransmisibles/covid19/>

Secretaría de Transito Distrital. (2021). *Vias alternas recomendadas*.

Solórzano, S. (2021). El paro frenó el auge de envíos en Deprisa, Inter Rapidísimo y Mensajeros

Urbanos. *Diario La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/el-paro-freno-elauge-de-envios-en-deprisa-inter-rapidisimo-y-mensajeros-urbanos-3175049>

Urrego, A. (2021). El sector de carga y mensajería creció 39% por aumento en operaciones

ecommerce. *Diario La República*. <https://www.larepublica.co/empresas/el-sector-decarga-y-mensajeria-crecio-39-por-aumento-en-operaciones-e-commerce-3162884>

Waze Inc. (2021). *Mapa de aglomeraciones y manifestaciones en la localidad de Suba*. Waze.

<https://www.waze.com/es/live-map/>

Sobre el Paro Nacional en Colombia 2021. (2021, 12 mayo). Universidad Externado de

Colombia. <https://www.uexternado.edu.co/ciencias-sociales-y-humanas/sobre-el-paronacional-en-colombia-2021/>

Boletín 12- 340. Afectaciones para el Transporte de carga por el Paro Nacional, Seguimiento

corredor Bogotá-Belencito, Boletín de Seguridad MinTransporte – DITRA e Informe

ICTC mayo 2021.pdf (N.º 5). (2021, junio). Andi.

[http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-](http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf)

[%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el](http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf)

[%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-](http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf)

[Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%](http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf)

[93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf](http://www.andi.com.co/Uploads/Bolet%20C3%ADn%2012-%2020340.%20Afectaciones%20para%20el%20Transporte%20de%20carga%20por%20el%20Paro%20Nacional,%20Seguimiento%20corredor%20Bogot%C3%A1-Belencito,%20Bolet%20C3%ADn%20de%20Seguridad%20MinTransporte%20E2%80%93%20DITRA%20e%20Informe%20ICTC%20mayo%202021.pdf)

- Alcaldía mayor de Bogotá. (2021, junio). *BALANCE DISTRITO CAPITAL DEL PARO NACIONAL BOGOTÁ, 10 DE JUNIO DEL 2021 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.* <https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/bogota-balance-paro-nacional-https://bogota.gov.co/sites/default/files/inline-files/bogota-balance-paro-nacional-cidh.pdf>
- Andes, U. D. L. (2021, 18 agosto). *Conflicto social 2021: retos y oportunidades desde el sector privado*. Universidad de los Andes - Colombia - Sitio oficial. <https://uniandes.edu.co/es/noticias/gobierno-y-politica/conflicto-social-2021-retos-y-https://uniandes.edu.co/es/noticias/gobierno-y-politica/conflicto-social-2021-retos-y-oportunidades-desde-el-sector-privado>
- Loaiza, M. V. (2021, 11 junio). *Daños y pérdidas económicas por el paro nacional en Colombia: estas son las cifras*. CNN. <https://cnnespanol.cnn.com/2021/06/11/danos-yperdidas-economicas-por-el-paro-nacional-en-colombia-estas-son-las-cifras/>
- El Container. (2021, abril). *Colfecar lanza SOS de seguridad y financiero por paro nacional*. Colfecar. <https://www.colfecar.org.co/wp-content/uploads/El-Container-Mayo-2021.pdf>
- Editorial La República S.A.S. (2021, 25 mayo). *El paro frenó el auge de envíos en Deprisa, Inter Rapidísimo y Mensajeros Urbanos*. Diario La República. <https://www.larepublica.co/empresas/el-paro-freno-el-auge-de-envios-en-deprisa-inter-https://www.larepublica.co/empresas/el-paro-freno-el-auge-de-envios-en-deprisa-inter-rapidisimo-y-mensajeros-urbanos-3175049>
- A. (2021, 4 junio). *El paro nacional ha reducido en un 12 % el transporte de carga*. infobae. <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/06/04/el-paro-nacional-ha-reducido-enun-12-el-transporte-de-carga/>

Bernal, H. (2021, 2 junio). *Consecuencias Paro Sector Logístico* / HT Freight News / HT Line.

Ht Line | Freight Forwarder - Acercamos el mundo a tu negocio.

https://www.htlinecompany.com/2021/06/02/consecuenciasparo/?doing_wp_cron=1651523604.4069609642028808593750

P. (2021b, mayo 6). *Sectores clave, impactados por 10 días de paro nacional*. Portafolio.co.

<https://www.portafolio.co/negocios/sectores-clave-impactados-por-10-dias-de-paronacional-551719>

Hernández, L. R. (2021, 3 junio). *Desde el 28 de abril se han movilizado siete millones de toneladas de carga: MinTransporte*. RCN Radio.

<https://www.rcnradio.com/colombia/desde-el-28-de-abril-se-han-movilizado-siete-millones-de-toneladas-de-carga-mintransporte>