

Efecto del Covid 19 en el proceso logístico de la compañía DHL para el período 2021

María Alejandra Sandoval Franco

Universidad Santo Tomás,

Octavo semestre

Estudiante de Negocios Internacionales

Trabajo de grado para optar por el título de

Profesional de Negocios Internacionales

Resumen

A lo largo del presente artículo se pretende abordar un claro objetivo; realizar un análisis de algunas estrategias comerciales aplicadas por la empresa DHL, en relación con el impacto de su proceso logístico, en medio de la contingencia mundial. Para ello, se utiliza como metodología la reflexión y análisis de la experiencia obtenida en campo durante la práctica realizada, abordando las principales dificultades encontradas y los diversos mecanismos utilizados para gestionar dichos problemas. Todo ello como parte de la experiencia en la empresa, de su capacidad de reacción y de la delimitación de responsabilidades con la cual trabajan en ella.

Según esto, se identificó que en la compañía las soluciones fueron permanentes, tales como: la utilización de aviones pasajeros como tipo carguero; el DHL Medical Express que jugó un papel vital en la distribución de la vacuna contra el COVID-19, flyers promocionales a distintos destinos de Latinoamérica para impulsar las exportaciones y la utilización de nuevas rutas aéreas, fueron soluciones creativas y rápidas al cambio. De este modo se pudo percibir que su capacidad de adaptación a las situaciones efecto de la contingencia fue buena, y lograron encontrar mayores ventajas para el transporte aéreo durante este periodo.

Palabras clave: Análisis, Contingencia, COVID-19, Internacional, Impacto, Logística, Riesgo, Responsabilidad, Transporte Aéreo.

Abstract

Throughout this article, it is intended to address a clear objective; to carry out an analysis of some business strategies applied by DHL, in relation to the impact of its logistics process, in the midst of global contingency. It was used a reflection and analyze methodology by the experience gained in the field during the practice carried out, addressing the main difficulties encountered and the multiple mechanisms used to manage these problems. All this as part of the great experience in the company, their ability to react and the delimitation of responsibilities with which they work in it.

According to this, it was identified that the solutions were constant, such as: The use of passenger aircraft as a freighter type; DHL Medical Express, which played a vital role in the distribution of the COVID-19 vaccine, promotional flyers to different destinations in Latin America to boost exports and the use of new air routes, were creative and quick solutions to change. In this way it was possible to perceive that its capacity to adapt to the situations effect of the contingency was very good, and they managed to find greater advantages for air transport during this period.

Key words: Air Transportation, Analysis, Contingency, COVID-19, International, Impact, Logistics, Risk, Liability.

Introducción

El presente artículo tiene como objeto de estudio, la actividad empresarial de la empresa DHL, particularmente frente a la contingencia por COVID-19 para el periodo 2021. DHL, es una empresa cuyo objeto social es el envío de mercaderías a nivel mundial, *forwarders*, como un servicio prestado a las empresas privadas y públicas. En este sector de la industria, la adaptación requerida fue rápida, puesto que gran parte de la economía depende del comercio exterior, a falta de industrias nacionales y productos que tienen su origen y desarrollo en otros países.

La propagación del COVID – 19, desató consecuencias en la economía mundial, de las cuales muchas empresas y personas al día de hoy no se han recuperado. En Colombia las limitaciones a la importación y exportación de bienes, ocasionadas desde el recordado decreto 472 de 2020, que resuelve “Declárese el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por el término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la vigencia de este decreto” (Decreto 417 de 2020, artículo 1). Y la posterior promulgación de decretos legislativos, leyes, circulares y resoluciones, que limitaron muchas de las actividades de la vida cotidiana del país (Sistema Único de Información Normativa, 2020).

Aunque en textos posteriores se exhortó a la importación de los insumos que no se pudieran fabricar internamente, esto no generó un contrapeso suficiente para la crisis en el comercio internacional. El fenómeno ocasionó en los primeros momentos de la emergencia un déficit en los ingresos acostumbrados, desembocando en inestabilidad de las empresas, sobre todo en los sistemas políticos y económicos más vulnerables.

En este sentido según CEPAL (2020), expresa que “En esta coyuntura, en mayo de 2020 el volumen del comercio mundial de bienes cayó un 17,7% con respecto al mismo mes de 2019”. (p. 2). En el primer semestre del año la afectación en la economía tuvo un carácter generalizado,

en este lapso las exportaciones, siendo China el menos afectado de todas las demás potencias, como Estados Unidos, Japón y la Unión Europea. Este país, tuvo un eficiente control de la pandemia, deteniendo el brote y reiniciando la vida económica de forma rápida. El balance es totalmente diferente para América Latina y el Caribe, que resultaron gravemente afectadas (CEPAL, 2020).

Posteriormente, la empresa tuvo la necesidad de reformar los procesos internos, adaptarse a las condiciones y evolucionar para seguir siendo competitiva en el mercado, ante el riesgo de que nuevas empresas lograran tomar el lugar ganado con años de buena gestión. En este contexto, se advierte que las cadenas de suministro están planeadas al límite y las crisis hacen que dejen de funcionar en un instante, las interrupciones en estas cadenas, que aumentaron dramáticamente a razón del COVID-19, deben generar cambios, por ejemplo, generar más capacidad de almacenamiento como una medida preventiva (Böhme, 2021).

El cierre de fronteras, restricciones normativas, disminución de la cantidad de carga transportada y nuevas medidas en materia sanitaria y laboral, ocasionaron el incumplimiento de obligaciones con clientes e imposibilidad de asumir las mismas responsabilidades. Derivando en una manifiesta crisis económica que llevaría a la disminución de puestos de trabajo, reducción de las utilidades e incluso pérdidas. Según esto, Mendoza (2020) afirma que, en mayo de este año los indicadores mundiales de tráfico de carga aérea, mostraban caídas interanuales del 62.1%. La caída del tráfico aéreo, pone en riesgo a la industria y puede debilitar la conectividad en la región.

De igual manera, la resiliencia demostrada por la empresa ratifica su presencia en el mercado, al ser la creatividad, una de las principales fórmulas para poder solucionar los problemas que atravesaban. Entre estas opciones, la creación de métodos poco ortodoxos de

transporte de carga, como la subrogación de aviones de pasajeros en cargueros, cambiando a las personas por paquetes y el aprovechamiento de bodegas de equipaje para alojamiento de mercancías. Así mismo, la utilización del servicio Medical Express para la distribución de la vacuna contra el COVID-19 y estrategias como flyers promocionales para incitar el envío de cargas por vía aérea.

En este sentido otorgar valor agregado al servicio de transporte, e implementar nuevos servicios e infraestructura para la coyuntura, estableció el panorama perfecto para recibir los efectos positivos de la pandemia, innegables y en crecimiento para algunos sectores económicos, Fernández (2021) asegura que, en el caso de Argentina, y proyectado a la región, el comercio electrónico ha aumentado exponencialmente los envíos, teniendo un 33% más por día durante el 2021, comparado con el año anterior.

De la misma forma, la capacitación constante del personal va más allá de la contingencia, pues esta actividad desarrolla la misión y visión corporativa. Los programas de formación se inscriben en las tendencias destacadas en el área. Cada formula buscada propendía por incrementar las recepciones de carga, realizar entregas en tiempos adecuados y consecuentemente evitar pérdidas; durante la implementación de estas, las regulaciones fueron fluctuantes y demandantes de respuestas eficientes y rápidas.

Según esto, la motivación suficiente para cualquier actuación es la supervivencia de la empresa, en un sentido más general en razón a que es un eslabón crucial en la cadena de abastecimiento. Como afirma Santiago (2021), el hecho de gestionar esta cadena trata de realizar una acción que interrelaciona diversas áreas empresariales como las compras, el abastecimiento de materias primas, la producción, el manejo de inventarios, distribución de productos, transporte, gestión de la información y el servicio post-venta.

La demanda de carga aérea volvió a superar los niveles precovid (marzo de 2019) con un aumento de la demanda del 4,4%, un máximo histórico desde el inicio del registro en 1990. La demanda intermensual también registró crecimiento (0,4% respecto a febrero de 2021). (Air Cargo Market Analysis, Marzo 2021) Esto debido a la creciente demanda de productos para el cuidado personal contra el COVID-19 y el transporte de vacunas contra el mismo, en DHL este crecimiento en la demanda también se vio reflejado en una nueva estrategia, siendo esta la utilización de rutas nuevas, más económicas y que no estaban restringidas por el cierre de fronteras, este cierre se presentó en países como Reino Unido, Francia, Reino Unido, Alemania, entre otros, los aeropuertos de Alemania, eran bastante utilizados por la empresa para hacer conexiones de carga proveniente desde Asia y el sur de Europa con destino a Latinoamérica, para esto, se empezaron a utilizar rutas como Tel-Aviv e Estambul que disminuyeron los costos de operación y permitieron cumplir con los tiempos de entrega de las cargas

Desde el inicio de esta crisis, el transporte aéreo de carga se ha convertido en un socio vital en el transporte de las tan necesitadas medicinas y equipos sanitarios (incluidas piezas de repuesto y componentes para reparación), así como en el mantenimiento de las cadenas de suministro para que estas sigan funcionando y proporcionando la mayor parte de productos sensibles al tiempo. Para tal fin, la industria ha puesto en marcha operaciones dedicadas de transporte aéreo de carga, utilizando también la capacidad de carga de los aviones de pasajeros, y está destinando vuelos de auxilio a las áreas afectadas. (El transporte de carga aérea, esencial en la lucha contra COVID-19, 2020)

Esto se vio reflejado en las estrategias tomadas por DHL para mitigar el daño financiero, se manejó mucha carga referente a todo lo del COVID-19, así como materia prima para la fabricación de productos de bioseguridad en el país, siendo uno de los primeros forwarders del

país en utilizar los aviones de pasajeros como aviones tipo carguero para aprovechar el espacio y las rutas de estos.

La pregunta que surge de la práctica y el análisis teórico de la misma es ¿Cuál fue el efecto del COVID-19 en los procesos logísticos de la empresa DHL para el periodo 2021? A lo que necesariamente se deberá responder con el análisis de las consecuencias de la contingencia y la respuesta de DHL ante estos tiempos de recesión.

Se tomará como referente la práctica y el rol desempeñado, las reflexiones se contrastarán y profundizarán con planteamientos teóricos actuales respecto a la materia, acepciones de tipo económico, que permitirán un análisis integral necesario para la disciplina del comercio exterior y negocios internacionales, utilizando como metodología la reflexión y el análisis de la experiencia.

Reflexión

Valor agregado del transporte aéreo de DHL durante la contingencia.

Como *Airfreight Trainee*, se desarrollaron funciones en el departamento en el que se gestionan todas las importaciones y exportaciones de carga por vía aérea, para empresas privadas nacionales e internacionales, se pudo observar la regulación diferencial de los tipos de carga, que se relaciona a nivel del precio del servicio con los tiempos de tránsito.

Aquí el precio, aunque refleja la satisfacción de necesidades del cliente en cuanto a rapidez de las entregas, también lo hace en los costos de la operación. El envío de carga por tierra a la larga puede ser más costoso en razón a su ineficiencia, en la Unión Europea, por ejemplo, se establece una imposición tarifaria más gravosa a este tipo de transporte, buscando otras alternativas, no sobra decir que la geografía nacional tiene grandes retos de conectividad.

La polarización del patrón modal hacia el uso de la carretera, está intensificando los fuertes problemas de congestión de infraestructuras viarias, así como determinadas externalidades medioambientales y de siniestralidad en Europa, lo que ha generado una situación que, por su gravedad, está siendo objeto de debate y futura actuación en el seno de la Unión Europea (Torregrosa, Pla, y Pérez, 2015).

Durante finales del 2020 e inicios del 2021, dada la crisis sanitaria, aumentaron los requerimientos de los clientes, debido a fenómenos que estancaban las cargas, como el cierre de rutas, aumento de inspecciones, *backlog* o represión de mercancía y disminución de la capacidad permitida en vuelos cargueros y utilización de vuelos comerciales como vuelos de carga. Estos problemas y la aparición de nuevos competidores, llevaron al equipo de Pricing a adoptar nuevas metodologías de atención al cliente que permitieran el acercamiento y la construcción de fuertes lazos comerciales, para aumentar así el volumen de carga.

La dinámica mencionada hace parte de la eficiencia del proceso de comercialización en el país, productos y servicios en los que la logística interviene desde el momento de la fabricación hasta su entrega al cliente final, el avance en estos métodos generará posibilidades más altas de desarrollo y crecimiento (López, Tique, Sánchez, Ramírez, y Mosquera, 2021).

La estrategia de DHL, estimula también la creación de nuevas dinámicas de mercado, que sin duda pueden favorecer a las empresas clientes y en últimas a la economía nacional. Esto en referencia a los incentivos para exportación de productos, que contribuirían a mejorar los índices de exportación, ya que Colombia tiene una balanza comercial deficitaria, según MINCIT (2021) las importaciones venían en un crecimiento constante, alcanzando cifras de hasta el 69,8% para el mes de junio, además, en conjunto, las exportaciones presentaban decrecimientos para este año. En respuesta a esto, el país y algunas empresas logísticas como DHL pusieron en marcha

planes de acción en pro de las exportaciones tanto del sector privado como del sector público del país contribuyendo a mejorar el comercio internacional y fortaleciendo así la balanza comercial colombiana. Las empresas que desarrollan los procesos logísticos, son dinamizadoras de la competitividad y el fomento de la internacionalización (Barbosa, Gómez y Téllez, 2020).

De igual manera, toda empresa debe gestionar los riesgos en las cadenas de suministro que interfieren en su capacidad productiva y distributiva. Por tanto, la visibilidad es esencial para poder establecer mediciones y trazados, monitorear, conseguir e integrar datos de los procesos en tiempo real, pensar la distribución y el servicio al cliente (Carvajal, 2019). Ninguna decisión podría derivarse de supuestos diferentes, en pro del aumento de eficiencia operacional, mejorando la capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad, una empresa que está más preparada que sus competidores para gestionar riesgos, evidentemente tendrá un mejor desempeño en el mercado.

Por esta razón resulta obsoleta la observación tradicional de la cadena de suministro y es menester avanzar al enfoque digital, con inteligencia artificial y espacios virtuales de aprendizaje además de software de análisis que compilen información útil, identifique puntos críticos y oportunidades, anticipándose a los riesgos y enfrentando la mitigación de los mismos (Noreña, 2020).

Estos riesgos se vieron representados en las cadenas logísticas durante los confinamientos debido a muchas razones, entre ellas que los controles de calidad locales tanto en el país de despacho como en el país de destino eran insuficientes, esto por la presión del tiempo y la carencia de los gobiernos de infraestructura local, por esta razón, los movimientos de carga internacional se enfrentaban a cuellos de botella en los transportes a los puertos y aeropuertos que los hacían sufrir retrasos, teniendo ETA (Estimated time for arrival o Tiempo estimado de

llegada) inciertos, ocasionando malestar en los clientes por la incertidumbre de la llegada de las mercancías y el cumplimiento de sus tiempos internos.

En general la empresa DHL cuenta con una sólida estructura organizacional que la dota de capacidades de adaptación, innovación tecnológica, conocimiento logístico y metodologías de servicio, haciéndolo un fuerte competidor en el mercado. Como solución a la emergencia sanitaria, la empresa creó cinco pilares a razón del COVID-19 y que fueron fundamentales para sobrellevar esta crisis y poderlo tener como base para crisis futuras logrando así una respuesta más rápida que la dada en esta contingencia, siendo estos los siguientes (Aportando Resiliencia ante la Pandemia, 2020):

- (1) Desarrollar y dar a conocer un plan de respuesta de emergencia claro y predefinido
- (2) Construir una red de alianzas a nivel público-privado y público-público
- (3) Identificar y asegurar el acceso a la infraestructura logística necesaria
- (4) Establecer una transparencia de la cadena de suministro mediante herramientas informáticas
- (5) Crear estructuras organizacionales y asignarles recursos para institucionalizar y coordinar la totalidad de la gestión de la respuesta, incluyendo el plan, socios, infraestructura y TI

Ahora bien, el valor agregado también tiene que ver con la solución ofrecida para el transporte de mercancía; los aviones de tipo carguero se utilizaron con menos frecuencia, usándose así los aviones de pasajeros que si bien tenían activas sus operaciones, no las tenían permitidas con más del 20% de ocupación, por lo que se tomó como ventaja para la logística debido a que se aprovechó el espacio de las sillas de los pasajeros para el transporte de mercancías en las que se encontraban todo tipo de equipos de bioseguridad contra el covid-19,

esto como respuesta del cierre de puertos para el transporte marítimo y de la necesidad de abastecer a los diferentes países de implementos de bioseguridad contra el virus

Además de esta estrategia, DHL (2021) buscó la manera de entregar un servicio creado desde 2014, el Medical Express, pero presentando mejoras en el servicio jugando así un papel vital en la logística de la vacuna contra el covid-19 en las Américas y entregando algunas porciones a 10 partes de Europa, la distribución internacional de la vacuna comenzó a principios de diciembre de 2020 cuando vuelos operados por DHL Express y DHL Global Forwarding llevaron las primeras cajas de la vacuna a Israel, el primer país receptor.

DHL Medical Express, servicio para Life Science & Healthcare

En 2014, la empresa DHL lanzó al mercado un nuevo servicio logístico para cargas de la industria de las ciencias de la vida y el cuidado de la salud que requerían un control de temperatura más estricto, como la congelación total y gases o líquidos criogénicos, que son aquellos que han sido enfriados intensamente y poseen un punto de ebullición que alcanza los -100°, entre los cuales encontramos al oxígeno (Líquidos criogénicos: qué son, cómo se obtienen y para qué se utilizan, 2021). Esto fue algo muy importante en el desarrollo de la práctica ya que se tuvieron bastantes capacitaciones sobre el servicio DHL Medical Express, debido a que la distribución de las vacunas contra el covid-19 se realizó mediante este y todo el equipo debía estar apoyando los procesos.

Para requerimientos de temperatura, DHL cuenta con un servicio especializado, DHL Medical Express, que combina su experiencia en logística con una gama exclusiva de funciones para crear una solución flexible para la industria de las ciencias biológicas, disponible en 150 países y territorios a nivel mundial. Este servicio permite realizar envíos en hielo seco, con una solución de temperatura controlada, ya sea a temperatura ambiente, refrigerada entre 2 ° C y 8 °

C por una trayectoria de hasta 108 horas; o congelada, de -80°C a -20°C , que es la temperatura requerida por algunas vacunas (DHL, 2021). Esto siendo parte importante del proceso de capacitación del personal de la empresa en cuanto al tema de la distribución de las vacunas, mediante semanas los colaboradores fueron capacitados para entender el cuidado que se le debe dar a estos productos que requieren un manejo de temperatura específico y que necesitan de monitoreo constante, también aprendiendo que este servicio tiene la opción de GPS para permitir el monitoreo constante de la carga, permitiendo así ver la locación y la temperatura de la carga en cualquier momento del transporte, para garantizar así que no se rompa la cadena de frío en ninguna parte del proceso logístico de estas. Esto hizo destacar a la empresa como un aliado estratégico en el servicio y en este proceso de distribución de las vacunas, ya que todos los requerimientos fueron cumplidos a cabalidad por la empresa, teniendo en cuenta la presión que tenía al ser un tema tan urgente y cuidadoso. Según Marinucci (2021) se puso a prueba la solidaridad internacional y de cada uno de los prestadores de servicios relacionados, lo cual será fundamental para superar el desafío mundial sin precedentes que nos plantea el COVID-19.

Se pudo ver entonces que el papel de DHL en la distribución de la vacuna fue eficaz para disminuir la rápida propagación del virus y sus nuevas variantes, siendo de vital importancia para evitar de nuevo los confinamientos.

La logística y la gestión de la cadena de suministro han desempeñado un papel fundamental para garantizar la disponibilidad y la distribución de medicamentos, vacunas, kits de pruebas, suministros auxiliares médicos y equipos de protección individual. Con más de 200 millones de dosis de todas las vacunas aprobadas distribuidas a más de 120 países y 9.000 vuelos operados en los que participaron más de 350

instalaciones y centros logísticos de DHL, la compañía ha formado parte de la primera línea de respuesta a la pandemia desde su inicio. (DHL, 2021)

En estos tiempos las empresas pueden tomar ventaja de los riesgos comprometidos para mejorar sus tarifas o bien; ofrecer un servicio con cobertura, evidentemente los costos superaran el precio normal del mercado. En esta contingencia, los costos de operaciones aumentaron haciendo que el costo para los clientes también sea mayor, por eso, la empresa optó por tomar rutas alternas que permitieran cumplir con los tiempos de entrega de las mercancías y evitaran tener impacto en los mismos debido a los cierres de fronteras presentados por distintos países de Europa, siendo este un valor agregado de gran importancia al servicio ofrecido por la empresa.

Cierre de fronteras y utilización de rutas alternas para el transporte aéreo

Durante esta contingencia, con el propósito de evitar picos de contagio, algunos de los países de Europa que tienen muchos de los aeropuertos más importantes, decidieron cerrar sus fronteras, evitando así tanto la llegada de vuelos comerciales como la llegada de muchos vuelos cargueros, esto ocasionó que muchas operaciones logísticas se vieran gravemente afectadas, incluyendo las de DHL, por esto, la empresa empezó a utilizar rutas alternas a las principales para mover la carga y evitar el backlog o represión de la mercancía. Países como Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos, entre otros tuvieron un descenso en tráfico de carga en sus aeropuertos como lo podemos apreciar en el siguiente gráfico

Tabla 1

Tráfico de carga aérea internacional y su cambio año tras año.

INTERNATIONAL FREIGHT (METRIC TONNES)						
RANK 2019	RANK 2018	AIRPORT	2019 total	2019 vs 2018 % change	Q1 2020	Q1 2020 vs Q1 2019 % change
1	1	HONG KONG, HK (HKG)	4 703 589	-6.3	972 000	-10.4
2	2	SHANGHAI, CN (PVG)	2 825 009	-3.1	578 995	-6.5
3	3	INCHEON, KR (ICN)	2 664 005	-6.8	647 106	3.5
4	4	DUBAI, AE (DXB)	2 514 918	-4.8	568 142	-14.3
5	7	DOHA, QA (DOH)	2 173 371	0.5	529 436	4.7
6	5	TAIPEI, TW (TPE)	2 165 216	-6.1	495 048	-0.3
7	6	TOKYO, JP (NRT)	2 039 905	-7.2	484 101	1.1
8	8	SINGAPORE, SG (SIN)	2 014 100	-6.5	453 100	-8.0
9	9	FRANKFURT, DE (FRA)	1 961 460	-4.1	431 005	-11.2
10	10	ANCHORAGE AK, US (ANC)	1 942 554	-2.5	421 429	-1.3
11	11	PARIS, FR (CDG)	1 888 497	-2.5	390 056	-15.3
12	12	MIAMI FL, US (MIA)	1 706 064	-3.7	398 498	-8.0
13	14	LONDON, GB (LHR)	1 586 865	-5.8	332 468	-18.5
14	13	AMSTERDAM, NL (AMS)	1 570 261	-8.5	349 854	-8.7
15	15	BANGKOK, TH (BKK)	1 293 589	-11.0	302 064	-6.2
16	17	CHICAGO IL, US (ORD)	1 251 111	-8.8	n.a	n.a.
17	19	LEIPZIG, DE (LEJ)	1 147 233	1.8	277 018	-0.5
18	20	GUANGZHOU, CN (CAN)	1 124 224	3.5	221 074	-11.7
19	21	NEW YORK NY, US (JFK)	956 217	-8.7	192 800	-18.8
20	23	BEIJING, CN (PEK)	938 008	-6.3	128 711	-37.5

* International freight loaded and unloaded in metric tonnes

**includes transit freight

Nota. Tomado de *Los 20 aeropuertos con mayor tráfico del mundo en 2019 (y cómo los está impactando el COVID-19)* Por Gimenez, E, 2020, Aviación Online.

Las rutas alternas que empezó a usar la empresa fueron Tel Aviv y Estambul, minimizando así el ETA para algunas de las cargas importantes relacionadas con productos del COVID-19 provenientes de Asia, permitiendo así el cumplimiento de los tiempos de entrega en destino y reduciendo un poco el costo de las operaciones al evitar hacer tránsito por las rutas colapsadas mencionadas anteriormente, debido a esto, las cargas que pasaban por aeropuertos como los de

Frankfurt, Ámsterdam y París, que llegaban a tener un tiempo de tránsito de casi 15 días llegaron a tener un tiempo de tránsito máximo de 10 días pasando por Israel y Turquía.

Esta estrategia ayudó al incremento de la demanda de los clientes de la empresa al ver la reducción en los tiempos de tránsito de las cargas por vía aérea. Este transporte ha sido fundamental en el abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad. Por ello, desde la reactivación de los servicios aéreos comerciales, el transporte de carga ha representado un elemento fundamental para reactivar la economía (Aeronáutica Civil, 2021)

Todas estas estrategias lograron seguir posicionando a DHL como una de las empresas de logística favoritas de los clientes, la demanda de sus servicios en transporte aéreo creció debido al buen manejo que le dio a los efectos generados por la pandemia, la consolidación de una excelente relación con los clientes ayudó a una grande fidelización de los mismos y por ende a un marketing de boca a boca que permitió expandir sus servicios a más empresas privadas, la respuesta rápida ante todas las dificultades presentadas por la contingencia le permitió demostrar que está preparada para afrontar los retos del mundo actual y estar lista para los que puedan surgir en el futuro.

Conclusiones

El impacto que generó la rápida propagación del COVID-19 fue determinante para muchos sectores de la economía afectando así la logística y las cadenas de abastecimiento, los países tuvieron que tomar medidas rápidas para evitar al máximo los efectos que este podría ocasionar, entre ellos uno de los más devastadores fue el desabastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad. Esto dejó en evidencia que muchos países no estaban preparados para afrontar los tipos de crisis que generan las pandemias, sin embargo sentó las bases para futuras respuestas que puedan disipar los grandes daños que estas pueden provocar.

El comercio fue evidentemente uno de los sectores de la economía que tuvo más afectación debido la contingencia, para ello se necesitó la respuesta rápida de agentes de carga logísticos

(forwarders) como DHL, quien según lo evidenciado anteriormente logró tener una respuesta eficiente a los cambios en los procesos de transporte de carga por vía aérea, ya que la mayoría de medicinas y artículos para el cuidado personal empezaron a moverse por medio de este transporte, pero con algunas modificaciones, en este orden DHL implementó estrategias como la utilización de aviones de pasajeros como tipo carguero, esto debido a que los aviones de pasajeros tenían restricción a la ocupación total de los mismos para vuelos de personas, por lo que se utilizó el espacio restante como bodega, para así maximizar la capacidad total de carga del avión.

Por otro lado, estrategias como el DHL Medical Express que jugó un papel importante en la distribución de la vacuna contra el COVID-19 debido a que contaba con las adecuaciones necesarias para el transporte de estos biológicos, ya que algunos necesitaban sistemas de refrigeración importantes que permitía este servicio, convirtiendo a la empresa en el principal distribuidor de la vacuna a nivel mundial. Además, flyers promocionales a distintos destinos de Latinoamérica para impulsar las exportaciones y la utilización de nuevas rutas aéreas para mejorar los tiempos de tránsito, la reducción de costos de operación, entre otros, esta respuesta rápida a las diferentes situaciones presentadas en el tráfico aéreo de carga le permitió seguirse consolidando como uno de los mejores forwarders así mismo ampliar sus servicios a nuevas empresas.

Finalmente, la práctica profesional permite al futuro negociador internacional desarrollar habilidades como la capacidad de rápida solución a problemas, por lo que requiere de estar analizando permanentemente las acciones a realizar y de igual forma buscar soluciones casi que inmediatas a situaciones que se presenten, brindando soluciones innovadoras al cambio, facilitando el trabajo en equipo, la adaptabilidad, entre otras, que le permitirán tener éxito en el ámbito laboral, ayudando además a completar la formación poniendo en práctica todo lo que se

vio en el aula de clase, permitiendo así tener una visión real de la profesión, mejorando su perfil profesional y añadiéndole un valor agregado que le dará ventaja en el mercado laboral.

Bibliografía

- Aeronáutica Civil. (2021). 10 millones de pasajeros movilizados y 439.000 toneladas de carga transportada, positivo balance de la reactivación del sector aéreo. Aeronáutica Civil.
<https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/9779/10-millones-de-pasajeros-movilizados-y-439000-toneladas-de-carga-transportada-positivo-balance-de-la-reactivacion-del-sector-aereo/>
- Barbosa, E, Gómez, D. y Téllez, C. (2020). Internacionalización de las empresas antes y durante la pandemia del covid-19. Breve revisión de literatura especializada. *Ciencia, Economía y Negocios*, 5(1), 71-96. DOI: <https://doi.org/10.22206/ceyn.2021.v5i1.pp71-96>
- Böhme, H. (29 de marzo de 2021). *El bloqueo del Canal de Suez: globalización y el problema de los suministros planeados al milímetro*. DW actualidad. Recuperado de:
<https://www.dw.com/es/el-bloqueo-del-canal-de-suez-globalizaci%C3%B3n-y-el-problema-de-los-suministros-planeados-al-mil%C3%ADmetro/a-57042565>
- Carvajal, S. B. (2019). Nuevas tendencias en la gestión de riesgos del control interno. *Auditoría Pública*, (73), 43-51.
- CEPAL, (2020) Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística. Informe especial Covid 19. 6. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497_es.pdf
- Coronavirus e Incoterms. (6 de julio de 2020). *Apuntes y consejos, base de datos para empresas*. Recuperado de:

[https://basededatos.indicator.es/relaciones_comerciales/coronavirus_e_incoterms/ESAC
EDAR_EU20060301/related](https://basededatos.indicator.es/relaciones_comerciales/coronavirus_e_incoterms/ESAC_EDAR_EU20060301/related)

Decreto 417 de 2020 [Legislativo]. Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional. 17 de marzo de 2020. D.O. No. 51259

Decreto 417 de 2020 [Legislativo]. Por el cual se adoptan medidas transitorias en materia de operaciones de comercio exterior y se dictan otras disposiciones para mitigar los efectos causados por la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19. 25 de junio de 2020. D.O. No. 51357

DHL. (2020, Septiembre). *Aportando Resiliencia ante la Pandemia*. DHL

<https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/core/documents/pdf/glo-core-delivering-pandemic-resilience-2020-Spanish.pdf>

DHL. (2021, 21 de enero). *DHL Juega papel vital en la logística de la vacuna contra el covid-19 en las Américas*. DHL [Comunicado de prensa]. <https://www.dhl.com/co-es/home/prensa/archivo-de-prensa/2021/dhl-juega-papel-vital-en-la-logistica-de-la-vacuna-contra-el-covid-19-en-las-americas.html>

DHL. (2021, 15 de febrero). *DHL entregó en Colombia el primer cargamento de vacunas covid-19*. DHL [Comunicado de prensa]. <https://www.dhl.com/co-es/home/prensa/archivo-de-prensa/2021/dhl-entrego-en-colombia-el-primer-cargamento-de-vacunas-covid-19.html>

DHL. (2021, 18 de mayo). *DHL Muestra las Lecciones Aprendidas en la Pandemia y da las Claves para Planificar el Futuro de la Distribución de Vacunas*. DHL [Comunicado de prensa]. <https://www.dhl.com/es-es/home/prensa/archivo-de-prensa/2021/dhl-muestra->

[las-lecciones-aprendidas-en-la-pandemia-y-da-las-claves-para-planificar-el-futuro-de-la-distribucion-de-vacunas.html](#)

Díaz, C. (05 de enero de 2021). *Rediseño de la logística global por efectos del coronavirus*.

Mascontaines. <https://www.mascontainer.com/redisenio-de-la-logistica-global-por-efectos-del-coronavirus/>

Fernández, B. (22 de julio de 2021). *DHL invierte \$ 500 millones en el país por el boom del*

puerta a puerta y las ventas online. Cronista. <https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/dhl-invierte-500-millones-en-mas-locales-por-el-boom-del-puerta-a-puerta-y-las-ventas-online/>

Gimenez, E (2020) *Los 20 aeropuertos con mayor tráfico del mundo en 2019 (y cómo los está impactando el COVID-19)* Aviación Online.

<https://www.aviacionline.com/2020/05/ranking-los-20-aeropuertos-con-mayor-traffic-del-mundo-en-2019-y-como-los-esta-impactando-el-covid-19/>

IATA. (Marzo 2021). Air Cargo Market Analysis. IATA. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-freight-monthly-analysis---march-2021/>

IATA. (Marzo 2020). El transporte de carga aérea, esencial en la lucha contra COVID-19.

<https://www.iata.org/contentassets/2696e3c246834b39b7b92cbf5dc8f82b/2020-03-16-01-sp.pdf>

Líquidos criogénicos: qué son, cómo se obtienen y para qué se utilizan. (2021) Cryospain.

<https://cryospain.com/es/liquidos-criogenicos-toda-la-informacion>

López, C.; Tique, L.; Sánchez, J.; Ramírez, L.; y Mosquera, D. (2021). Realidades del transporte de carga aérea en Bogotá y su incidencia en el comercio internacional. *Revista Investigación, Desarrollo, Educación, Servicio Y Trabajo*, 1(1), 74–92.

Marinucci, E. (2020). Logística y transporte internacional. *Revista Integración Y Cooperación Internacional*, (32), 6-21.

Mendoza, A. (14 de agosto de 2020). *Efectos del Covid-19 en la logística internacional*. The Logistic World. <https://thelogisticsworld.com/logistica-y-distribucion/los-efectos-del-covid-19-en-la-logistica-internacional/>

MINCIT. (2021). *Informe de importaciones y balanza comercial de Colombia*. Oficina de Estudios Económicos Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-de-importaciones-colombianas-y-balanza-co/2021/diciembre/oe-ma-informe-de-importaciones-y-balanza-comercial-diciembre-2021.pdf.aspx>

Noreña, J. A. (2020). *Estrategias para la gestión de riesgos de perturbación en la cadena de suministro*. [Trabajo de Grado]. Universidad Católica de Colombia.

Sánchez, G. (2020). *Algunos efectos jurídicos de la transmisión de los riesgos en el contrato de compraventa internacional de mercaderías*. [Trabajo de grado]. Universidad Católica de Colombia.

Santiago, R. (2021). *Gestión del Comercio Internacional. Reglas INCOTERMS, herramientas de inteligencia comercial y gestión de la calidad para las exportaciones. Caso empresa privada*. [Trabajo de grado]. Universidad Nacional de Educación.

Torregrosa, A; Pla, J y Pérez, E. (2015) Road pricing y transporte marítimo de corta distancia influencia en la competitividad de la exportación de azulejo a la Europa atlántica.

<https://www.researchgate.net/publication/266864816>