

La integración logística cómo herramienta operacional en el manejo de negocios internacionales
Caso ENVIA COLVANES S.A.S

Laura Carolina Suárez Alza
Facultad de Negocios Internacionales
Universidad Santo Tomás Seccional Tunja
laura.suarez@usantoto.edu.co

Resumen.

En un mundo globalizado cómo en el que estamos se da la facilidad de tener cualquier tipo de producto de manera inmediata, por lo que existe la necesidad de encontrar empresas que se diferencien por su eficacia, eficiencia y un excelente servicio en el transporte de las mercancías nacionales e internacionales. En consecuencia, el análisis de las operaciones logísticas ayudó a que los indicadores de nivel de servicio mejoraran frente a los que se venían presentando. El presente artículo muestra el logro obtenido frente al apoyo en la operación de rutas nacionales, las proyecciones de capacidad operativa de cada una de las regionales en festividades específicas, la actualización de control de carga de rutas nacionales para el proceso de descarga en cada una de estas y, por último, el apoyo al casillero virtual ENVIABOX. Finalmente, este trabajo se realizó en conjunto con todo el equipo del departamento de logística y operaciones de la empresa ENVIA- COLVANES, para brindar el apoyo necesario a la operación de las rutas nacionales y así mejorar el nivel de servicio prestado a los clientes.

Palabras clave: Operaciones logísticas, cadena de suministro, mercancías, transporte terrestre, clientes, proceso logístico, flota vehicular.

Abstract

In a globalized world like the one we live in, it is easy to have any type of product immediately, so there is a need to find companies that differentiate themselves for their effectiveness, efficiency and excellent service in the transportation of national and international goods. Consequently, the analysis of logistics operations helped to improve the service level indicators compared to those that had been presented. This article shows the achievements obtained in terms of support in the operation of national routes, the projections of operational capacity of each of the regional offices during specific holidays, the updating of cargo control of national routes for the unloading process in each of them and, finally, the support to the ENVIABOX virtual locker. Finally, this work was carried out in conjunction with the entire team of the logistics and operations department of ENVIA- COLVANES, to provide the necessary support to the operation of national routes and thus improve the level of service provided to customers.

Key words

Logistics operations, supply chain, goods, land transportation, customers, logistics process, vehicle fleet.

Introducción

La globalización actualmente se encuentra más presente que nunca en el mundo de la logística; es por eso que se ha dado la apertura de fronteras, el desarrollo del comercio, y la creación de nuevas tecnologías. Esto ha permitido la libre circulación de información y bienes. Así mismo, ha permitido que las sociedades puedan crecer y desarrollarse en diferentes aspectos sociales, comerciales y económicos. “Posibilitando el intercambio de productos y la mejora de las condiciones de vida” (Quintero, 2018, pág. 21)

En vista de ello, los fabricantes y las empresas en Colombia especialmente las pymes, se dan cuenta de que no solo existe una tendencia sino también una necesidad de crear nuevas estrategias para promover la internacionalización. Además de abrir nuevos escenarios, rutas comerciales y nuevos mercados, esto surge cómo una estrategia clave que aporta beneficios para el crecimiento y desarrollo económico del territorio nacional.

En este sentido, la internacionalización juega un papel muy importante en el comercio internacional y en el proceso de importación y exportación de un país. De allí se menciona que esta “ha evolucionado con paso de los años, fundamentalmente por cambios en la estructura de redes de comercio global, y las facilidades de acceso a la información, así como por la disponibilidad de recursos logísticos” (López, C., Moreno, D., y Vidal, J., 2018, pág. 141).

Por ello, es necesario hacer una reflexión desde un punto de vista analítico, en la cual se tiene en cuenta las acciones y actividades relacionadas con el área de logística y operaciones, así con los costos de flete de carga de mercancías y la competitividad de las empresas del sector.

Sin embargo, las organizaciones que se dedican al transporte de carga en Colombia han tenido que afrontar problemas relacionados con paros armados, saqueos de vehículos, contrabando. Es por esto que ha resultado necesario que las empresas asuman la responsabilidad de verificar los documentos y la capacidad financiera de los clientes que requieren el servicio de carga internacional, esto con el fin de que las empresas no tengan ninguna situación desafortunada cómo sanciones y problemas legales que afecten a las empresas.

Cómo resultado, el presente artículo de reflexión responde a la revisión y análisis 25 de artículos, informes, manuales entre otros, resultado de consulta de bases de datos bibliográficos cómo Google académico, repositorios de universidades, páginas web de organizaciones internacionales, articulo y ensayos. De igual forma, se hizo una revisión de los métodos y etapas de orden logístico en la cadena de suministro que intervienen en la carga de mercancías en el contexto nacional e internacional.

Así mismo, se reconocen cómo parte del análisis de la operación logística, las evidencias y experiencias vividas en el tiempo de la práctica profesional realizada cómo estudiante de la universidad Santo Tomás, quien se desempeñó en el cargo de “Analista Nacional de Logística y Operaciones” en la empresa ENVIA COLVANES S.A.S.

Por consiguiente, el presente documento se compone por 5 secciones: en un primer momento se dirige hacia el reconocimiento del proceso logístico de carga terrestre, posteriormente se realiza el apoyo de la operación de la ruta nacional, la actualización del control de carga de ruta, proyecciones de capacidad operativa de cada regional en temporadas específicas y, por último, apoyo casillero virtual de ENVIA.

Reflexión.

Durante los años de existencia de ENVIA COLVANES S.A.S brindando servicios a los colombianos, desde sus inicios la empresa se posicionó como una empresa prestadora de servicios logísticos, especializada en fletes y entregas urgentes utilizando tecnologías de la información de alta confianza, talento humano calificado, eficiente sistema de gestión de calidad y excelente y puntual servicio al cliente. (Repositorio de la Universidad de Cundinamarca, 2019)

Mediante un enfoque mixto, se busca analizar la cadena de suministros de ENVIA, en la cual se centra en las actividades de recolección, despacho y reparto de las labores diarias de la empresa. Es importante tener en cuenta cada proceso involucrado en la cadena de suministro, ya que es la teoría que mejor se ajusta a las necesidades y tipo de operaciones que maneja la empresa en el día a día. Es por esto por lo que “La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes”._(Council logistics Management, 2003)

Es necesario definir los procesos y condiciones necesarias para el transporte y traslado de mercancías desde el punto de origen hasta el punto de destino. Es por eso, que se reitera que “La logística abarca más que el transporte” (J., Fiadone, R., y Millán, M, 2020, pág. 14) ya que se tienen que considerar las rutas de movimiento de un bien, su almacenamiento, el tiempo de entrega y los costos financieros en torno a la cadena de suministro y la calidad del servicio prestado entre otros.

Por otra parte, debido a que existen diferentes tipos de transporte de mercancías de carga cómo el aéreo, terrestre y marítimo, todos ellos se realizan mediante un contrato celebrado entre una entidad u organización cuya actividad económica está especializada en el transporte de mercancías y un cliente correspondiente a persona natural o jurídica. Cabe recalcar que el buen desarrollo del proceso logístico inicia con la documentación y soporte brindado como condición indispensable para la celebración de un contrato legal, el cual debe ser verificado y autorizado por la organización encargada.

Así mismo, para alcanzar los objetivos planteados a lo largo de la práctica se distribuyeron las siguientes actividades cómo se muestran en el Diagrama de Gantt. Ver tabla 1.

Tabla 1

Diagrama de Gantt

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15
Entrega de credenciales e inducción en el departamento de logística y operaciones	02.08.2021	04.08.2021	Terminado	■														
Reconocimiento del proceso logístico de carga terrestre	05.06.2021	06.08.2021	Terminado	■														
Realizar el apoyo de la operación a nivel Nacional (Satrack, Logistrack)	09.08.2021	14.08.2021	Terminado	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Creación de formato para hacer reliquidaciones a reexpedidos, Contratistas tipo B y terceros	17.08.2021	21.08.2021	Terminado		■					■						■		
Ingresar nuevos contratistas tipo B a plataformas correspondientes (SICONB, SIRREX)	23.08.2021	28.08.2021	Terminado						■									
Actualizar el CRN (control de carga ruta nacional) de las regionales a nivel nacional	30.08.2021	11.09.2021	Terminado										■	■				
Apoyo a los indicadores de nivel de servicio	13.09.2021	18.09.2021	Terminado			■						■						
Hacer informe de proyecciones de capacidad operativa regional	20.09.2021	25.09.2021	Terminado					■					■					
Apoyo al casillero virtual, con los envíos nacionales e internacionales	27.09.2021	02.10.2021	Terminado							■						■		
Captura de indicadores BSC (Balance score) cada una de las regionales	04.10.2021	09.10.2021	Terminado							■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ingresar al intranet nuevos Vehículos de la compañía	11.10.2021	12.10.2021	Terminado					■										■
Apoyo a las regionales para que se cierren las relaciones de viajes los días correspondientes	13.10.2021	23.10.2021	Terminado				■								■			
Hacer informes de proyecciones día sin lva presentado al gerente de la compañía	25.10.2021	30.10.2021	Terminado													■		
Presentar informes de Arribos de las rutas nacionales a los gerentes de las regionales a cargo	02.11.2021	06.11.2021	Terminado					■					■					■
Asignar novedades a los vehículos que presenten algún problema en el arribo del regional destino	08.11.2021	13.11.2021	Terminado															■

Fuente: Elaboración propia 2022

Porque el diagrama de Gantt es una herramienta que te permite planificar y programar tareas para un período de tiempo determinado. “Con una visualización sencilla y cómoda de las acciones a realizar, nos permite seguir y controlar el avance de cada fase del proyecto.

Reproduce gráficamente las tareas, su tiempo y secuencia, así como el progreso general del proyecto y la fecha prevista de finalización” (Handl, 2014)

Para Tomassian (2010) la cadena de suministros es “Llevar los bienes o servicios adecuados al lugar adecuado, en el momento adecuado y en las condiciones deseadas, a la vez que se consigue la mayor contribución a la organización o empresa”. (Tomassian, 2010)

Parada (2017), manifiesta que el transporte terrestre, o envío por carretera es el más rápido y económico de lograr, ya que permite la gestión del transporte de mercancías “puerta a puerta”.

(Parada , 2017)

Además, Silvera y Mendoza (2017), señalan que en Colombia el transporte terrestre es el más utilizado para el transporte de carga a nivel nacional. Sin duda, es importante reconocer que este transporte es el más propenso a robos y daños de los vehículos. (Silvera, R., y Mendoza, D. , 2017)

Esta modalidad de transporte resulta importante porque ayuda a generar valor y desarrollo de una economía de escala. Es por ello que el Ministerio de Transporte, como organismo encargado de velar por el desarrollo y mejoramiento del transporte y la infraestructura del transporte, y la infraestructura del Ministerio de Transporte, contribuyen al crecimiento de este sector de la industria nacional. (Mintransporte , 2021)

Uno de los principales factores que afectan a estas empresas que prestan este tipo de servicio transporte de mercancía son los robos, hurtos y los daños de las mercancías durante el proceso de transporte, es importante que estas empresas tengan unos criterios establecidos para evitar este tipo de factores y poder garantizar una correcta prestación de servicio de carga. (Deluque, M., 2018).

Logística en el transporte Aéreo.

La siguiente es una descripción general de cómo se ve la logística de carga en diferentes modos de transporte. Considerando que el tipo de transporte elegido depende del tipo de mercancías y los costos que afectan el traslado de la misma carga desde su punto de origen hasta su destino.

Desde el punto de vista de enfocarse en las ventajas para utilizar el transporte aéreo propuestas por (Parada, M. , 2017) una de las más importantes es la rapidez para transportar los productos precederos; o de gran valor, que no ocupan mayor volumen en la bodega. Se debe tener en cuenta que esta modalidad de carga es la que tiene mayores costos con respecto al traslado de mercancías.

Así mismo (Diagama, Y., y Calderón, A, 2018) reiteran la importancia de verificar el documento como parte relevante del proceso logístico. Debido a que es necesario confirmar que el documento cumpla con los requisitos de las autoridades aduaneras.

Cabe destacar que el sector aéreo es muy importante para economía mundial, por que fomenta la innovación, la competitividad y aumenta la productividad. Con respecto a la cadena de valor, esto es relevante para el desarrollo de la industria aérea. debido a que “aunque el transporte aéreo corresponda a menos del 1% del volumen de bienes comercializados globalmente, responde por más del 35% de valor global comercializado” (Párraga, R., y Sánchez, E., 2019, pág. 10).

Es importante, mencionar que en América Latina y el caribe, el sector es realmente relevante por sus aportes a la economía regional. “responde por la generación y soporte de 5,2 millones de puestos de trabajo; de dicho total; 715 mil son empleos directos” (Párraga, R., y Sánchez, E., 2019).

Por lo tanto, la reducción de la capacidad de carga a través de esta modalidad, a raíz de la pandemia, ha demostrado ser un factor relevante que debe ser considerado desde el punto de vista estratégico de la logística nacional e internacional. Debido al daño económico en el contexto de América Latina, ha afectado negativamente la estabilidad y autonomía de las organizaciones que brindan servicios de transporte por vía aérea. (Aviación civil internacional, 2016)

Sin embargo, para tener un correcto análisis de la operación dentro de la cadena de suministros de la empresa ENVIA COLVANES es importante realizar:

Apoyo de la operación en la ruta nacional

Siendo la primera actividad realizada cuando se reciben las credenciales y la inducción en el departamento de logística y operaciones que consistió en hacer el respectivo apoyo de la operación a nivel nacional por medio del software Satrack (Sistema de monitoreo y rastreo satelital, 2022) para camiones y turbos propios de la empresa y logitracs para las Tractomulas de la compañía. (LOGISTRACK - Software de Rastreo Veicular y Logística, 2022)

Es importante en el área de logística y operaciones, tener un seguimiento y control de las rutas nacionales, por medio satelital donde nos permiten saber en tiempo real en donde se encuentran los vehículos en la carretera, ya que estos tienen establecido un tiempo de salida de la regional origen cómo máximo a las 8 pm, para que estos puedan cumplir con su recorrido de una manera exitosa llegando antes de las 7 am, a la regional destino y pueda ser descargada para salir a

reparto en las rutas urbanas y domésticas que tiene establecidas las regionales y cumplir con el tiempo promesa para ser entregados al cliente.

Cómo se pueden ver en las siguientes imágenes es del software logitracs únicamente para hacer el seguimiento de rutas de las tractomulas y en la segunda imagen es el informe de Satrack por el cual se le hace seguimiento a los camiones y turbo de la compañía.

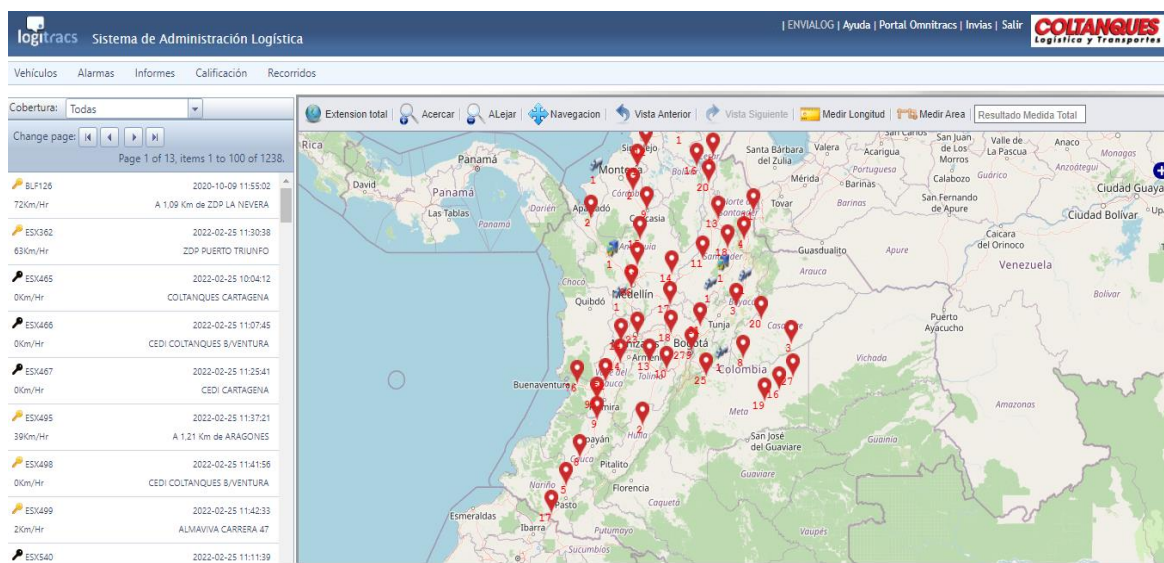


Imagen 1. sistema de administración logística

Fuente: Logitracs

Placa	Fecha Sistema	Hora Sistema	Fecha GPS	Hora GPS	Longitud	Latitud	Odómetro	Sentido	Vel (KPH)	Evento
TTQ741	02/02/2022	06:59:07	02/02/2022	06:58:56	-75,51777	5,05533	302226,5	Nor-Occidente	12	Ingreso a la región(*) 1914011 REG MANIZALES
TTQ741	02/02/2022	06:59:07	02/02/2022	06:58:56	-75,51777	5,05533	302226,5	Nor-Occidente	12	Ingreso a la región(*) 1914011 REG MANIZALES
TTQ741	02/02/2022	06:59:07	02/02/2022	06:58:56	-75,51777	5,05533	302226,5	Nor-Occidente	12	Ingreso a la región(*) 1914011 REG MANIZALES
GZK085	02/02/2022	06:58:46	02/02/2022	06:58:30	-73,34739	5,56292	57721,6	Nor-Oriente	60	Abandono de la región(*) 1914100 REG TUNJA
GY972	02/02/2022	06:58:34	02/02/2022	06:58:22	-75,61033	6,15936	273973,6	Sur	0	Ingreso a la región(*) 1914012 REG MEDELLIN
ESX409	02/02/2022	06:58:27	02/02/2022	06:58:13	-73,34853	5,56053	104796,5	Nor-Oriente	32	Abandono de la región(*) 1914100 REG TUNJA
SYT722	02/02/2022	06:58:26	02/02/2022	06:58:21	-73,34837	5,56037	301844	Nor-Occidente	31	Abandono de la región(*) 1914100 REG TUNJA
SYT722	02/02/2022	06:58:26	02/02/2022	06:58:21	-73,34837	5,56037	301844	Nor-Occidente	31	Abandono de la región(*) 1914100 REG TUNJA
SYT722	02/02/2022	06:58:26	02/02/2022	06:58:21	-73,34837	5,56037	301844	Nor-Occidente	31	Abandono de la región(*) 1914100 REG TUNJA
SWP733	02/02/2022	06:57:57	02/02/2022	06:56:52	-75,17888	4,4063	501528,4	Sur-Occidente	56	Abandono de la región(*) 1369252 Industrial sur
ESX473	02/02/2022	06:57:47	02/02/2022	06:57:40	-72,50399	7,90903	41685,9	Oriente	4	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA
ESX403	02/02/2022	06:57:39	02/02/2022	06:57:31	-72,50406	7,90902	69078,6	Norte	0	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA
UPN999	02/02/2022	06:57:09	02/02/2022	06:57:02	-73,15755	7,08524	426132,3	Oriente	11	Ingreso a la región(*) 1914000 REG BUCARAMANGA
UPN999	02/02/2022	06:57:09	02/02/2022	06:57:02	-73,15755	7,08524	426132,3	Oriente	11	Ingreso a la región(*) 1914000 REG BUCARAMANGA
UPN999	02/02/2022	06:57:09	02/02/2022	06:57:02	-73,15755	7,08524	426132,3	Oriente	11	Ingreso a la región(*) 1914000 REG BUCARAMANGA
SZW353	02/02/2022	06:56:55	02/02/2022	06:56:47	-75,67997	4,53124	351176	Sur-Occidente	0	Ingreso a la región(*) 2000095 REG ARMENIA
SZW353	02/02/2022	06:56:55	02/02/2022	06:56:47	-75,67997	4,53124	351176	Sur-Occidente	0	Ingreso a la región(*) 2000095 REG ARMENIA
ESX434	02/02/2022	06:56:54	02/02/2022	06:56:45	-75,28255	2,91192	204320,2	Nor-Occidente	50	Abandono de la región(*) 1914020 REG NEIVA
SPV212	02/02/2022	06:56:43	02/02/2022	06:56:34	-75,17822	4,40765	769353,4	Sur-Occidente	63	Abandono de la región(*) 1369252 Industrial sur
ESX555	02/02/2022	06:56:20	02/02/2022	06:56:13	-72,50411	7,90901	40584,8	Oriente	4	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA
ESX530	02/02/2022	06:56:13	02/02/2022	06:56:06	-72,50407	7,90897	61280,6	Nor-Occidente	0	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA
GZK056	02/02/2022	06:56:11	02/02/2022	06:56:01	-72,50409	7,90898	23575,8	Sur-Oriente	0	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA
SWK260	02/02/2022	06:56:05	02/02/2022	06:55:52	-75,12711	4,44293	818627,9	Oriente	66	Ingreso a la región(*) 1371305 Norte Tolima 1
FSX407	02/02/2022	06:55:42	02/02/2022	06:55:34	-72,50403	7,90896	65143,4	Norte	0	Ingreso a la región(*) 1914007 REG CUCUTA

Imagen 2. Monitoreo y rastreo satelital GPS para el transporte
Fuente: Satrack

Los resultados obtenidos con el control de las rutas a nivel nacional por medio de estos softwares son positivos, ya que estas rutas se le hacen el seguimiento todos los días para poder pasar el reporte a cada una de las regionales de la flota vehicular que va a llegar, para poder contar con los auxiliares de descargue y hacer el respectivo proceso.

Regional Omc	Regional Dmc	TipVeh	Placa	Van	Hr Salida	Dia S	Hr Llegada	Dia LL
01-BOGOTA	02-CALI	TM 1	YYY929	R14264	17:11	29	3:11	30
01-BOGOTA	02-CALI	TM 2	YYY950	R14996	17:21	29	3:39	30
01-BOGOTA	03-MEDELLIN	TM 1	GZK098	S52444	17:37	29	4:02	30
01-BOGOTA	03-MEDELLIN	TM 2	YYY928	S09753	18:12	29	7:50	30
01-BOGOTA	04-BARRANQUILLA	TM 1	GZK115	R20424	19:43	29	0:36	31
01-BOGOTA	05-PEREIRA	TM 1	YYY923	R20353	17:27	29	1:48	30
01-BOGOTA	06-BUCARAMANGA	TM 1	YYY916	R37541	16:29	29	3:26	30
01-BOGOTA	06-BUCARAMANGA	TM 2	SPV685	R15939	19:57	29	4:55	30
01-BOGOTA	07-MANIZALES	CAMION	ESX616	envia	18:43	29	2:03	30
01-BOGOTA	08-IBAGUE	TM 1	YYY934	S52413	22:12	29	2:03	30
01-BOGOTA	09-PASTO (02)	TM 1	UPN811	R37544	20:20	29	7:59	30
01-BOGOTA	10-SINCELEJO	TM 1	GZK099	S52530	19:37	29	23:08	30
01-BOGOTA	11-CUCUTA	TM 1	UPN392	R62173	19:31	29	20:15	30
01-BOGOTA	12-NEIVA-Florencia	CAMION	SZZ319	envia	19:53	29	2:09	30
01-BOGOTA	12-NEIVA	TM 1	YYY915	S09730	19:30	30	2:12	31
01-BOGOTA	14-BOSCONIA	TM 1	YYY957	R59743	20:48	29	20:50	30
01-BOGOTA	16-YOPAL	CAMION	SZZ313	envia	21:22	30	6:42	31
01-BOGOTA	16-YOPAL	TURBO	SZW867	envia	18:51	30	4:48	31

Imagen 3. Informe de despacho nacional
Fuente. Elaboración propia

Actualización del control de carga de ruta nacional (CRN)

Una actividad importante que se desarrolló fue el control de carga de ruta nacional, esta tiene como fin que el descargue se hiciera de una manera más rápida se propuso que todas las regionales deben cumplir con el control de cargue de ruta nacional CRN, tal cual estaba dispuesto por la dirección de logística para que este proceso fuera más eficiente en cada una de ellas y lograr que nada de las unidades de servicio que llega todos los días no se quede en bodega si no que salga a reparto, para esto se realizó el trabajo de actualizar el control de cargue de rutas nacionales para que se cumpliera a cabalidad. Como se muestra en la imagen donde se propone cómo está organizado el CRN, en la ruta cómo ciudad de destino Bogotá y cómo ciudad de origen Medellín.

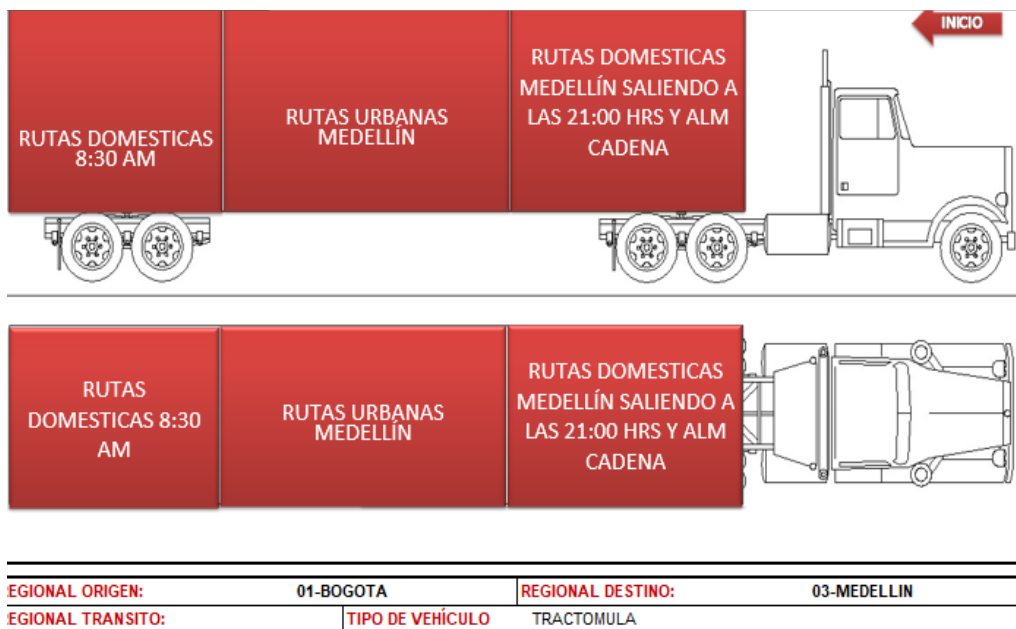


Imagen 4. Control de cargue de rutas nacionales

Fuente: elaboración propia

Proyecciones de capacidad operativa de cada regional en temporadas específicas

Es importante resaltar las proyecciones de capacidad operativa de cada regional en temporadas específicas (Día sin IVA, Festividades de fin de año), lo cual conlleva a unos incrementos bastante notorios a los días convencionales, para los cuales se deben incrementar tanta flota vehicular con sus respectivas cuadrillas para dar respuesta a las exigencias del momento. A continuación, podemos visualizar el documento de proyecciones para estos casos específicos para las unidades de servicio PT y MT.

Cubr.destino	Destino	Contra/Reexpe	Unidades	Propios		Proyección				Proyección			
				Tercero	Total	sep	Oct	Nov	Dic	sep	Oct	Nov	Dic
URBANO	CUCUTA	PROPIO	15632	1.202	8	1.202	1.263	1.401	1.472	11	11	13	13
			15.632	1.202	8	1.202	1.263	1.401	1.472				
						Entrg. por Turbo Urb.	110						
						Capacidad Op. Turbo	880						
						Camiones	2						
						Unid. entreg por Camio	189						
						Capacidad Total Turbo	1.258						
						Deficit de Unid.	-36						
URBANO	LOS PATIOS	PROPIO	594	46	1	46	48	53	56	1	1	1	1
URBANO	VILLA DEL ROSARIO	PROPIO	367	28	0	28	30	33	35				
URBANO	LA PARADA	PROPIO	6	0	1	0	0	1	1				
			967	74	1	74	78	87	91				
						Entrg. por Turbo Urb.	110						
						Capacidad Op. Turbo	110						
						Capacidad Total Turbo	110						
						Deficit de Unid.	-36						
REGIONAL	EL ZULIA	REX-JHON PABON	32	2		2	3	3	3				
REEXPEDIDO ESPECIAL CUCUTILLA		REX-JHON PABON	13	1		1	1	1	1				
REEXPEDIDO ESPECIAL TOLEDO		REX-JHON PABON	13	1		1	1	1	1				
REEXPEDIDO ESPECIAL RAGONVALIA		REX-JHON PABON	8	1		1	1	1	1				
REEXPEDIDO ESPECIAL LABATECA		REX-JHON PABON	7	1		1	1	1	1				
REEXPEDIDO ESPECIAL CACOTA		REX-JHON PABON	6	0		0	0	1	1				
REEXPEDIDO ESPECIAL SALAZAR		REX-JHON PABON	6	0		0	0	1	1				

imagen 5. Proyección de capacidad de carga operativa

Fuente: Elaboración propia

Cómo se puede constatar en la imagen, la capacidad operativa de cada una de las regionales con las que cuenta la empresa, para dar respuesta a las necesidades del mercado y también se puede visualizar el déficit de recursos operacionales en temporadas altas, lo cual conlleva a la empresa

a tomar la decisión de utilizar servicios de vehículos de terceros para cumplir con eficiencia y oportunidad a todos los clientes.

Apoyo al casillero virtual ENVIABOX

Los casilleros virtuales brindan tiempo de almacenamiento completamente gratuito de acuerdo con las condiciones de tiempo y la política de precios. Como resultado, los usuarios del casillero virtual pueden recolectar sus envíos y consolidar sus mercancías en un solo envío, lo que beneficia sus costos de envío.

Por esto, se realizó el acompañamiento al servicio de casillero virtual, ya que cómo sabemos la comprar en el exterior cada vez toma más fuerza en Colombia, es por esto que ENVIA COLVANES cuenta con un punto físico en Miami (Estados Unidos), donde se reciben las compras realizadas en diversas plataformas virtuales como Amazon, Shein y Alibaba, entre otras.



Imagen 6. Información del casillero virtual enviabox

Fuente: Notienvia.co

Esta cuenta con algunos beneficios para los clientes que deseen usar el casillero virtual, uno de ellos es que pueden ahorrar dinero porque sus compras se consolidan y solo se hace un envío para que los costos de transporte sean más económicos, otro de los beneficios con los que se cuenta, es que no se tienen que preocupar por los trámites aduaneros para la entrada de la mercancía al país, ya que cómo empresa es la que se encarga de hacer estos procesos, por último y cómo uno de los beneficios más importantes que se ofrece a los clientes que deseen utilizar el casillero virtual es que pueden aprovechar los descuentos y ofertas que se realizan en diferentes tiendas web cómo el Black Friday, Cyber Monday, Green Monday entre otras fechas especiales que tengan cada una de estas tiendas virtuales (Enviabox, 2019).

Para este tipo de servicio es importante determinar cuál es la competencia directa que tiene la compañía ENVIA COLVANES, ya que es un servicio con dos años en el mercado, por lo que no es tan conocido a comparación de los otros casilleros virtuales que prestan este tipo de servicio en Colombia. A continuación, se va a mostrar una tabla de las empresas que prestan este servicio y que se encuentran entre los 3 mejores casilleros virtuales en Colombia. (¿Cuál es el mejor casillero virtual para Colombia?, 2015)

Tabla 2

Comparación de los beneficios de la competencia directa de ENVIABOX

Empresa	Beneficios
4-72	Los beneficios que ofrece la empresa a los clientes que obtengan su casillero es que pueden tener una afiliación anual de 15 USD, las formas de pago son con tarjeta de crédito, no cobran impuestos para envíos de menos de 2 Kg, y no aplican el IVA para la mercancía de menos de 200 USD.
Coordinadora	Esta empresa ofrece a sus clientes una afiliación anual sin ningún costo, el precio de envío por 2 Kg es de 16 USD y las formas de pago son con tarjeta crédito y Paypal. Ideal para compradores esporádicos
Skybox	Esta empresa ofrece a sus usuarios una afiliación anual de 26 USD, el precio de envío por el envío de 2 kg es de 20 USD, la forma de pago es por tarjeta de crédito y Paypal, los envíos se pueden hacer desde Estados Unidos y Europa.

imagen 7. *Competencia directa*

Fuente: *Elaboración propia*

Teniendo en cuenta, estas empresas que prestan su servicio de casillero virtual tienen un poco más tiempo en el mercado ofreciendo este servicio, esto hace que el servicio de casillero virtual prestado por ENVIABOX, se encuentre desventaja por los diferentes beneficios que estas empresas ofrecen a los clientes a la otra de traer sus paquetes.

Sin duda alguna, ENVIA COLVANES tiene una ventaja sobre estas empresas y que es una empresa que cuenta con más de 800 puntos de servicio a nivel nacional, y permiten llegar con los paquetes a la puerta de la casa, no generando sobre costos de estos envíos al momento que lleguen al territorio nacional, ya que la gran mayoría cobran sobre costos por que no tienen

cobertura de la operación y tienen que valerse de terceros para que los productos lleguen a sus clientes.

Es importante, que la empresa tenga en cuenta los beneficios que ofrecen su competencia directa, para agregar un valor diferencial de estas, al momento que el cliente quiera realizar una compra internacional, elijan a ENVIABOX por sus diferentes beneficios cómo el ahorro de un 10% en el arancel, tiempo de entregas competitivos en ciudades principales cómo en intermedias, y una tarifa única a todo destino.

De acuerdo con, el análisis de las operaciones logísticas de carga nacional e internacional de la compañía ENVIA COLVANES S.A.S, es importante destacar que la operación tiene sus contratiempos debido a las diferentes situaciones presentadas en la carretera nacional, cómo paros, arreglos de la infraestructura vial, saqueos y averías son cosas que no se pueden dejar atrás por que es una realidad que se vive en las organizaciones dedicadas al transporte de mercancía a nivel nacional (Agencia Nacional de infraestructura , 2019), se puede destacar que con el apoyo de la operación de ruta a nivel nacional, se logra que esta llegue a tiempo a cada una de las regionales a nivel nacional, y que estas sean atendidas por los diferentes auxiliares de descargue para que esta mercancía pueda salir a reparto en las diferentes rutas domésticas y urbanas que tienen establecidas las regionales con el fin de que no se quede nada en bodega y se pueda cumplir con el tiempo promesa ofrecido a los clientes.

Con respecto al cumplimiento del CRN, se pudo evidenciar que algunas regionales en específico cumplen este requisito con el fin de que la flota vehicular pueda ser descargada en un menor

tiempo, también es importante destacar que en el momento de realizar las proyecciones de capacidad operativa de cada regional para las temporadas específicas, se encuentra que no todas cuentan con la cantidad de flota vehicular y capacidad operativa para poder atender la cantidad de mercancía generada por estas temporadas cómo sucedió con los tres días sin Iva y las fechas de diciembre por falta de personal de descargue y falta de flota vehicular.

Debido a esta situación la empresa tuvo que implementar un plan de contratación de vehículos terceros para ayudar atender con la demanda que había por qué las regionales no daban abasto por los días de retraso que se tenían de la operación, algunas de estas regionales específicas cómo Bogotá y Medellín que se presentaban retrasos de 2 a 3 días en estas temporadas específicas.

Para cerrar esta reflexión quiero dejar una frase célebre de Soren Skou “Cuando hablamos de ‘transporte inteligente’, es más que mover carga de A - B. La digitalización dentro del transporte y la logística significa un servicio perfecto para nuestros clientes, visibilidad en la cadena de suministro e impulsar un negocio más eficiente”. (Trucknet, 2021)

Conclusiones

Las operaciones logísticas deben ser analizadas mediante una postura reflexiva, en la cual se puedan reconocer los tipos de riesgos operacionales, en las que se ven expuestas las empresas que prestan el servicio de carga y transporte de mercancías a nivel nacional e internacional.

Por ello, resulta de vital importancia el seguimiento y control de las operaciones de la flota vehicular terrestre a nivel nacional, seleccionada por el cliente de la empresa, ya que nos permite ver en tiempo real en donde se encuentra la mercancía mientras que llega a su destino final y se pueda cumplir con la promesa de tiempo dada al cliente y brindar el mejor servicio al cliente.

Sin embargo, estas organizaciones están expuestas a que, por las diferentes acciones malintencionadas de personas o grupos criminales, no se puedan llevar a cabo de una manera exitosa la operación a nivel nacional, ya que se presentan saqueos de la mercancía en el tiempo de su recorrido por parte de estos grupos entre otras situaciones relacionadas con la infraestructura de las vías y las diferentes condiciones climáticas a las que están expuestas estas empresas como ENVIA COLVANES. La cual no es ajena que se presenten este tipo de situaciones por eso es muy importante que estas empresas al momento de negociar con los clientes tengan los papeles al día y estén con la información correcta, dado que en el caso que se lleguen a presentar este tipo de sucesos el seguro de la carga pueda responder por esta pérdida o averiada de la mercancía.

Al realizar el análisis de la cadena logística se puede evidenciar que la compañía presenta un rango responsabilidad con el tiempo de entrega, lo que puede generar un impacto negativo a las operaciones de la empresa, con el cumplimiento de tiempos de entrega por lo que se hace necesario que la empresa implemente más tecnología en el muelle de la regional Bogotá, tal como una banda transportadora, contar con más montacarga y tecnología que requiera el muelle para que sea más eficiente el proceso de descargue, ya que este muelle es uno de los más

importantes por que recibe toda la operación a nivel nacional llamándola cómo regional de tránsito para ser despachada a sus diferentes ciudades de destinos.

Finalmente, desde el ejercicio cómo pasante de negocios internacionales, es importante destacar que este proceso se hace interesante en la medida que se logra aterrizar el aprendizaje teórico en la práctica del ejercicio profesional, teniendo en cuenta que el hacer parte de una organización es fundamental ampliar mis conocimientos en un mundo tan globalizado y cambiante, esta pasantía me ayudó a generar desafíos que me obligan a superar, buscar estrategias óptimas en cada situación y demostrar habilidad en el área de logística y operaciones de cualquier organización.

Referencias

¿Cuál es el mejor casillero virtual para Colombia? (26 de Noviembre de 2015). Obtenido de <https://www.ener.co/especiales/vida-digital/cual-es-el-mejor-casillero-virtual-para-colombia/>

Agencia Nacional de infraestructura . (27 de Noviembre de 2019). Obtenido de https://www.ani.gov.co/sites/default/files/ley_105.pdf

Anna Pèrez. (25 de Abril de 2021). *¿ Qué es un diagrama de Gantt y para qué sirve ?* Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-un-diagrama-de-gantt-y-para-que-sirve>

Aviación civil internacional. (2016). Obtenido de El transporte internacional de la carga de la cadena suministro: https://www.icao.int/Security/aircargo/Moving%20Air%20Cargo%20Globally/ICAO_W

Ballou, Ronald H. (2004). *Logística Administración de la Cadena de Suministro*. Mexico: Pearson.

- Council logistics Management*. (2003). Obtenido de <https://logisticaencolombia.jimdofree.com/historia-de-la-log%C3%ADstica-en-colombia/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>
- Deluque, M. (2018). *Evaluación del riesgo: robo en el transporte terrestre de carga, en Colombia*. Obtenido de <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/7222/1/Evaluacion%20de%20Riesgo>
- Diagama, Y., y Calderón, A. (2018). *Manual de Aseguramiento del Riesgo en el Transporte Internacional*. Obtenido de Repositorio institucional Universidad Externado: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/742>
- EL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTE*. (27 de Diciembre de 1988). Obtenido de https://www.allianz.co/v_1479423600000/media/files-empresas/transporte/resoluciones/Resolucion_13791_de_1988.pdf
- ENVIA*. (2020). Obtenido de <https://envia.co/>
- ENVIA COLVANES SAS*. (22 de 05 de 2019). Obtenido de <https://www.envia.co/>
- Enviabox*. (2019). Obtenido de <https://envia.co/noti-envia/servicio-de-casillero-virtual-enviabox>
- ESTATUTO GENERAL DE TRANSPORTE*. (28 de DICIEMBRE de 1996). Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0336_1996.html
- Handl. (2014). *Aplicación practica del diagrama de GANTT en la administración de un proyecto*. Obtenido de <https://face.unt.edu.ar/web/iadmin/wp-content/uploads/sites/2/2014/12/Aplicaci%C3%B3n-pr%C3%A1ctica-Diagrama-de-Gantt-para-Jornada-IA-Handl.pdf>
- J., Fiadone, R., y Millán, M. (2020). *El Transporte automotor de cargas en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_transporte_automotor_de
- LOGISTRACK - Software de Rastreo Veicular y Logística*. (2022). Obtenido de <http://198.100.152.112/Logitracs/misc/login.aspx?ReturnUrl=%2fLogitracs%2fformularios%2fInicio.aspx>
- López, C., Moreno, D., y Vidal, J. (2018). *Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6984443>
- Mintransporte* . (2021). Obtenido de https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/33/quienes_somos/#:~:text=Somos%20

una%20entidad%20del%20orden, recurso%20humano%20comprometido%20y%20moti
vado

Parada, M. . (2017). *Gerencia de riesgos en el sector del transporte de mercancías*. Obtenido de Repositorio Institucional Universitat de Barcelona:
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/144579>

Párraga, R., y Sánchez, E. (2019). *Diseño de una guía de buenas prácticas para la manipulación de mercancías* . Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Minuto de Dios:
[https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/8076/2/DISE%C3%91O%20DE%](https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/8076/2/DISE%C3%91O%20DE%20)

Quintero, J. C. (2018). *Transporte marítimo internacional: Aspectos operativos y comercio, Logística portuaria, aspectos jurídicos y comerciales, prospectiva para Colombia*. Obtenido de <https://jci.uniautonoma.edu.co/2018/2018-3.pdf>

Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. (03 de Diciembre de 2019). Obtenido de Analisis de la cadena logistica:
<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3148/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20CADENA%20LOG%C3%8DSTICA%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA%20ENV%3%8DA%20COLVANES%20S.A.S%2C%20ENFOCADA%20EN%20REGIONAL%20BOGOT%C3%81%20.pdf?sequence=1&isAl>

Silvera, R., y Mendoza, D. . (2017). *Costos logísticos del transporte terrestre de carga en Colombia. Estrategias para la generación de valor en la logística del transporte terrestre con plus agregado*. Obtenido de Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). :
https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/4125/costos_logist_tmp_ri.pdf;jse

Sistema de monitoreo y rastreo satelital. (2022). Obtenido de <https://www.satrack.com.co/>

Tomassian. (2010). *Políticas integradas de infraestructura, transporte y logística*.

Trucknet. (21 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://www.trucknet.io/es/2021/10/21/empty-miles/>