

Fecha de presentación:

 Día

 Mes

 Año
Título del documento:

ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECE EL MERCADO DEL SECTOR DE CORREO EXPRESO COLOMBIANO PARA EL INGRESO DE NUEVO COMPETIDOR

**Información de los estudiantes asociados al desarrollo del documento
 DILIGENCIAR LOS CABEZOTES DIGITALMENTE**

Nombres y apellidos completos del estudiante		Mauricio Hernando Ortiz Forigua					
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	
Facultad		Negocios Internacionales					
Programa Académico		Maestría en Administración MBA					
Asignatura		Trabajo de grado					
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)		No Aplica					
Correo electrónico institucional		mauricio.forigua@ustamed.edu.co					
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input checked="" type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento	79942051	Número telefónico de contacto		3187169046			



Nombres y apellidos completos del estudiante							
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	
Facultad							
Programa Académico							
Asignatura							
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)							
Correo electrónico institucional							
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento		Número telefónico de contacto					

Nombres y apellidos completos del estudiante							
Rol (seleccione uno)	<input type="checkbox"/>	Joven investigador	<input type="checkbox"/>	Estudiante	<input type="checkbox"/>	Semestre	
Facultad							
Programa Académico							
Asignatura							
Link del CvLAC actualizado (si lo posee, si no escriba NO APLICA)							
Correo electrónico institucional							
Tipo de Documento (seleccione uno)		CÉDULA DE CIUDADANÍA	<input type="checkbox"/>	CÉDULA DE EXTRANJERÍA	<input type="checkbox"/>	PASAPORTE	<input type="checkbox"/>
Número del documento		Número telefónico de contacto					

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES DEL DOCUMENTO DE TRABAJO

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

Firma: 	Firma:
Nombres y apellidos: Eduardo Nicolás Cueto Fuentes	Nombres y apellidos:
Facultad: Negocios Internacionales	Facultad:
Docente de la Asignatura (si aplica su autoría)	Autor
Firma: 	Firma:
Nombres y apellidos: Mauricio Hernando Ortiz Forigua	Nombres y apellidos:
Facultad: Negocios Internacionales	Facultad: Negocios Internacionales
Autor	Autor

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás a través de la Dirección de Investigación e Innovación de la Sede Medellín, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Dirección de Investigación de la Universidad y las Facultades. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico investigacion@ustamed.edu.co.

Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en

https://www.ustamed.edu.co/images/documentos/LEY_DE_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES.pdf

Título del Documento

ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES QUE OFRECE EL MERCADO DEL SECTOR DE CORREO EXPRESO COLOMBIANO PARA EL INGRESO DE NUEVO COMPETIDOR

Resumen (no mayor a 350 palabras)

Este working paper consiste en la descripción y análisis de las condiciones actuales y el desarrollo del sector de mensajería expresa en los últimos cinco años.

El problema de investigación fue el analizar los aspectos y oportunidades que contemplan el mercado colombiano para el ingreso de una empresa multinacional de mensajería expresa en el país, dicho análisis ayudará a la empresa a conocer de manera generalizada la evolución del mercado, los principales competidores, las necesidades de los consumidores y los requisitos legales para su constitución. Por otro lado, dicho problema surge de la inquietud de la empresa por realizar un diagnóstico de las condiciones actuales del sector para evaluar y proyectar su crecimiento en aras de determinar la viabilidad de una posible inversión.

La investigación se realizó con base a la metodología cualitativa, descriptiva, realizando pesquisas bibliográficas en bases de datos especializadas como lo son Dialnet, las páginas web y documentos oficiales elaborados por diferentes entes gubernamentales como el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio, así como artículos de revista y diferentes trabajos de investigación de diversos autores.

Lo anterior favoreció la formulación de conclusiones, las cuales pretenden ayudar a la empresa a obtener una visión general de las condiciones actuales para su ingreso al mercado de mensajería expresa en Colombia, de manera que se tomen decisiones determinantes para la prestación de un servicio competitivo, que genere valor y satisfaga las necesidades de los consumidores, permitiendo la consolidación, permanencia, rentabilidad y crecimiento de la compañía en este mercado.

Abstract

This working paper consists of the description and analysis of the current conditions and the development of the express courier sector over the last five years.

The research problem was to analyze the aspects and opportunities that the Colombian market contemplates for the entry of a multinational express courier company in the country, such analysis will help the company to know in a generalized way the evolution of the market, the main competitors, the needs of the consumers and the legal requirements for its constitution. On the other hand, this problem arises from the company's concern to make a diagnosis of the current conditions of the sector to evaluate and predict its growth in order to determine the feasibility of a possible investment.

The research was conducted based on a qualitative, descriptive methodology, making

bibliographic research in specialized databases such as Dialnet, web pages and official documents prepared by different governmental entities such as the Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, the Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC and the Superintendencia de Industria y Comercio, as well as magazine articles and different research works of diverse authors.

The foregoing helped the formulation of conclusions, which are intended to help the company to obtain an overview of the current conditions for its entry into the express courier market in Colombia, so that critical decisions are made for the implementation of a competitive service that adds value and satisfies the needs of consumers, allowing the consolidation, permanence, profitability and growth of the company in this market.

Palabras Clave. (mínimo 3 máximo 5)

Servicio Postal Universal (SPU), Servicios Postales, Mensajería Expresa, Operador Postal

Keywords. (Traducción de las palabras claves)

Universal Postal Service (USP), Postal Services, Courier Service, Postal Operator

Introducción

El sector de mensajería expresa en Colombia ha venido creciendo en los últimos años, lo que llama la atención de actores internacionales del sector logístico para invertir en el mercado colombiano. Durante el año 2020 el servicio de mensajería expresa en Colombia realizó 279 millones de envíos generando ingresos por 1,2 billones de pesos, de los cuales el 75,32% está dividido entre cinco competidores, Servientrega, Inter Rapidísimo, Coordinadora, Envía y DHL.

La presente investigación se enfocará en identificar las oportunidades que hacen atractivo el mercado de mensajería en Colombia para una compañía multinacional del sector logístico, describiendo el comportamiento del sector en los últimos cinco años, identificando a sus principales actores y analizando las necesidades de los consumidores. Asimismo, enumerar los requisitos para su constitución en Colombia.

Este estudio, de tipo cualitativo y de carácter exploratorio, permitirá ampliar el marco referencial a través de la consulta de estudios previos, pesquisas, bases de datos, artículos especializados y de autoridades del sector de mensajería expresa nacional.

Su finalidad es dar un contexto general del mercado con la intención de facilitar su entendimiento, constituyéndose en una herramienta importante para la consulta y toma de decisiones de todos los interesados.

Estado del arte

En este apartado se mostrarán las principales investigaciones desde el ámbito internacional, nacional y local que están en sintonía con el objeto de estudio de este working paper.

Para iniciar en España se publica un artículo titulado “Un análisis de la transformación del servicio universal y el ámbito reservado en las políticas de competencia del sector postal en la Unión Europea”, donde se plantea el problema del rezago tecnológico del sector postal en la Unión Europea, generalmente bajo la forma de monopolio estatal. La metodología utilizada fue cualitativa, descriptiva, de carácter exploratorio; como resultado esta investigación pone de

manifiesto que la progresiva adopción de regulaciones europeas ha conducido a la transición desde un monopolio a la libre competencia. (Dominguez, 2010)

Asimismo, en San José de Costa Rica, en el año 2017, se dio a conocer el apartado llamado “Regulación y competencia en el sector postal”, el cual aborda la relación existente entre las actividades de regulación de los servicios públicos y de monopolios del estado y las actividades relacionadas con la promoción y la defensa de la competencia en los mercados. Este apartado utilizó la metodología cualitativa, donde se concluye que dada la situación actual del mercado se requiere normatividad para liberar al operador postal nacional de ciertas restricciones que le permitan competir con los demás operadores privados con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, calidad, seguridad, oportunidad y cobertura de los privados, y garantizar la regulación para una competencia libre de monopolio. (Dirección de competencia, ministerio de economía, industria y comercio, 2017)

Por otra parte, en Colombia se publica el paper denominado “Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores internacionales” donde se analiza la importancia de la competitividad para las empresas de servicios postales nacionales con respecto a la competencia internacional, a través de una investigación de tipo cualitativo donde se estudia la influencia de la globalización sobre las empresas locales. Entre las conclusiones obtenidas se destaca el hecho de que el mercado postal en Colombia tiene algunas características que no son comunes en otros países. Al mismo tiempo que se potencializa la importancia de la innovación del portafolio para lograr aumentar su ventaja competitiva y hacerlo más atractivo para los mercados internacionales. (Castillo, Niño, Pacheco, Sarmiento, & Volpe, 2012)

Mediante el “Plan de modernización del sector postal 2020-2024” el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) aborda las necesidades de inclusión social en un entorno digital para construir un sector postal moderno, fortalecido y equitativo; generando su transformación en el contexto de la digitalización y las tendencias del comercio electrónico. Por medio de mesas de trabajo de carácter exploratorio integrando a todos los actores que interactúan en el ecosistema postal, se plantea la implementación de estrategias que garantizarán un mejor servicio postal universal en Colombia. Adicionalmente se fomentará la inclusión de las empresas de mensajería expresa en la cadena de valor del comercio electrónico, promoviendo así la innovación como foco estratégico de las nuevas tecnologías que transformen los actuales modelos e impulse el crecimiento económico del país. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2020)

Localmente en el año 2015 mediante el “Estudio de viabilidad para la creación de una empresa de mensajería ubicada en la comuna cinco de la ciudad de Santiago de Cali”, realizado en la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, se plantearon estrategias de estudio que indican la manera como se debe distribuir eficiente y oportunamente correspondencia en esta zona para permitirle a la comunidad y a las empresas gozar de puntualidad al momento de entregar la correspondencia en los lugares de destino con excelente calidad y precios al alcance de todos. (Gómez Fernández, Reina Gómez, & Arango Botero, 2015)

El resultado de esta investigación permitió determinar la viabilidad de la conformación de una empresa de mensajería expresa en la ciudad de Cali basados en el estudio de mercado, desarrollo de estrategias de venta, promoción y políticas de servicio, el estudio técnico y operativo, que aportó el conocimiento de la ingeniería, localización y tamaño del proyecto, además las necesidades y requerimientos de equipos, procesos, permisos, financiación y recursos para su óptimo funcionamiento, y el estudio financiero donde se verifica una adecuada asignación de los recursos de la empresa para el inicio de la operación. (Gómez Fernandez, Reina Gómez, & Arango Botero, 2015)

Por otra parte, en el artículo titulado “Tráfico postal y envíos urgentes: facilitador de las importaciones de limitados volúmenes de mercancía”, se analiza la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes como dinamizadora de las compras internacionales por parte de las pymes y de los consumidores finales en el mercado colombiano. Se presenta la caracterización de esta modalidad desde la normatividad aduanera y tributaria vigente, luego se exponen los servicios prestados por los principales operadores en Colombia y se realiza un análisis comparativo de estos con base en las variables servicios ofertados, tarifas de transporte y tiempos de entrega, involucrando las ventajas, desventajas y barreras que presenta esta modalidad para los usuarios en Colombia. Por último, se realiza un análisis de resultados, a través del cual se concluye que la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes facilita la importación de mercancías, simplificando el proceso de importación, generando beneficios tributarios y, ampliando así la oferta de productos con precios más competitivos. (Saenz Castillo & Restrepo, 2019)

Metodología

Esta investigación estará basada en estudios cualitativos ya que busca el entendimiento del mercado del sector postal en Colombia durante los últimos cinco años y no la medición de variables ni levantamiento de datos para análisis estadístico. Adicionalmente es un análisis contextual e interpretativo.

A continuación, se referenciarán las principales fases

1. Fase 1, Identificación de los ámbitos categóricos: Dentro de las fuentes a consultar se tendrá en cuenta toda la información relacionada con el desarrollo del mercado, principales competidores, marco legal y entorno económico.
2. Fase 2, Consecución de la información: Se realizan pesquisas bibliográficas en bases de datos especializadas como lo son Dialnet, las páginas y documentos oficiales elaborados por diferentes entes gubernamentales como el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MinTIC, la Comisión de Regulación de las Comunicaciones CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio, así como artículos de revista y diferentes trabajos de investigación de diversos autores.
3. Fase 3, Interpretación de datos: En este apartado se realiza la parte interpretativa de las categorías analizadas en las diferentes consultas bibliográficas y que son tomadas como objeto de estudio de la investigación.

4. Fase 4, Conclusiones: En esta sesión se contrastan los diferentes hallazgos con los resultados encontrados desde las consultas en las bases de datos especializadas y posteriormente se elabora un constructo académico donde se pone el punto de vista del investigador.

Para la realización de este estudio, se utilizó la metodología de Roberto Hernandez Sampieri, Pilar Baptista Lucio y Carlos Fernandez Collado (2018).

Desarrollo/ análisis / resultados / argumentación/ discusión

En este apartado se mostrarán los principales resultados encontrados sobre la caracterización del sector de la mensajería expresa en Colombia y los elementos más representativos de dicho sector en los últimos cinco años.

Caracterización del sector de mensajería expresa en Colombia

Con el fin de contextualizar al lector frente a la dinámica de la oferta del sector de correo y mensajería expresa en Colombia, a continuación, se presenta un breve análisis descriptivo a partir de La Encuesta Anual de Servicios (EAS) del DANE (Noviembre de 2020). La muestra de empresas incluida en dicha operación estadística contempla las empresas grandes del sector de correo y mensajería expresa del país, lo que permite obtener una buena fuente de información, considerando los requisitos patrimoniales que dicta la Ley para operar en este sector. A partir del cruce de información de participantes del directorio del Min TIC y del directorio estadístico del DANE reveló que el 45% de las empresas tienen registrado como Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU principal el 5320 “Actividades de mensajería”. En contraste, el 15% reporta el 5310 “Actividades postales nacionales” como actividad principal, teniendo de esta manera el 60% de los operadores registrados bajo el grupo “Correo y servicios de mensajería”. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020)

El segmento de mensajería expresa es de especial atención en monitoreo y seguimiento en materia de competencia y consumidor por las barreras de entrada identificadas. Las características de este segmento en Colombia abren el espacio para una baja participación de actores con alta capacidad financiera para asumir los costos de entrada y disponer de la red colaboración que se requiere para operar. Esto a su vez genera riesgos en materia de acuerdos entre los competidores y, por tanto, deriva en menor bienestar para el consumidor. Los departamentos dónde se ubican ciudades principales y tienen conexión con municipios aledaños, concentran el 77,86% de los establecimientos de mensajería expresa. Estos departamentos son Cundinamarca, Santander, Atlántico, Antioquia, Valle del Cauca y el distrito capital Bogotá, cada uno con 86, 124, 137, 337, 368 y 850 establecimientos, respectivamente.

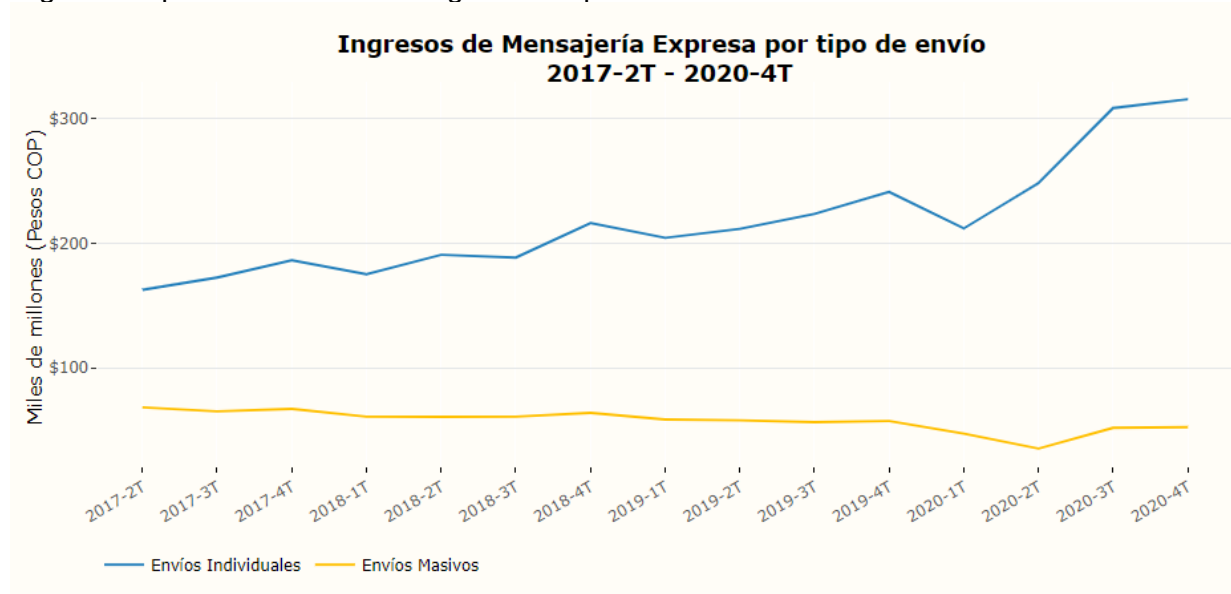
De acuerdo con la EAS del DANE, existen 77 operadores en el sector de correo y mensajería. Un sector con crecimientos destacados atrae firmas para el mercado por los beneficios del sector. A pesar de que el sector de correo y mensajería está en crecimiento por los avances en materia de bancarización y acceso a internet, así como su conexión con el comercio

electrónico -sector en crecimiento-, la entrada de competidores se ha visto restringida por las barreras de entrada que ha impuesto la Ley. El número de empresas jóvenes en el sector de correo y mensajería expresa, con corte a 2018, es reducido. El 92% de las empresas en el sector tienen más de cinco años de antigüedad, es decir que la tasa de entrada de empresas es baja en relación con los ingresos atractivos del sector. Este resultado, en parte, puede ser explicado por las barreras de entrada que la regulación dispone tanto para los giros postales como para la mensajería expresa. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020)

Estado del mercado de mensajería expresa en Colombia (2017-2021)

De acuerdo con el reporte presentado en el Data Flash 2021-13 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC sobre los ingresos y envíos del sector de mensajería expresa y correo presentaron una tendencia lineal creciente a partir del primer semestre del año 2017 hasta finales del segundo semestre del 2019. Sin embargo, durante el primer trimestre del año 2020 el sector presentó una desaceleración en el crecimiento debido, principalmente, a la cuarentena obligatoria establecida por el Gobierno Nacional con el objetivo de evitar contagios masivos a causa del COVID-19.

A pesar de la desaceleración económica que conllevaron las restricciones de movilidad y cierres temporales de establecimientos de comercio decretados por el Gobierno Nacional, los hábitos de compra de los consumidores cambiaron, volcándose cada vez más hacia el comercio electrónico y las compras en línea de toda clase de productos, provocaron que a partir del segundo trimestre del 2020 los operadores de mensajería asumieran preponderante en el comercio nacional y global. Lo que llevó al sector a retomar su crecimiento e incluso llegara a superar los niveles de ingresos de periodos anteriores.



Fuente: Data Flash 2021-013 Servicios Postales (-CRC-, 2021)

La prestación de este servicio generó ingresos por un valor de \$3 billones durante el último semestre del año 2020, con un crecimiento del 14,44% con respecto al año 2019. El 81% de estos ingresos pertenecen a cinco competidores, Servientrega con 34.62%, Colvanes 13.88%, Inter Rapidísimo 11.86%, DHL Express 7.34%, Coordinadora 6.83% y Aerovías del Continente Americano 6.45% (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021).

Tabla 1. Listado de empresas de Mensajería Expresa según su ingreso

Empresa	Ingresos \$	Ingresos %
Servientrega S.A.	\$ 1,083,658,750,686	34.62%
Colvanes S.A.S	\$ 434,327,066,260	13.88%
Inter Rapidísimo S.A.	\$ 371,368,610,978	11.86%
DHL Express Colombia LTDA	\$ 229,714,765,297	7.34%
Coordinadora Mercantil S.A.	\$ 213,785,391,491	6.83%
Aerovías del Continente Americano S.A.	\$ 201,995,731,202	6.45%
UPS Servicios Expresos S.A.S.	\$ 117,990,253,322	3.77%
Federal Express Corporation	\$ 93,079,771,844	2.97%
Global Mensajería S.A.S.	\$ 53,662,486,174	1.71%
Servicios Postales Nacionales S.A.	\$ 36,528,880,748	1.17%

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2021

Contexto normativo

Normativamente, los servicios postales son definidos como un servicio público que, como tal, es inherente a la finalidad social del Estado, de conformidad con lo señalado en el artículo 365 de la Constitución Política. De este modo, se trata de servicios que el Estado tiene el deber de prestar de manera eficiente, regular y constante, de forma directa o por vía de los particulares, con el objetivo de satisfacer el interés general. Así, los servicios postales están sujetos a los principios de calidad, universalidad y eficiencia.

Son servicios postales, a manera de ilustración, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los de mensajería expresa. Tales servicios se encuentran ligados a la efectividad de los derechos a la libertad de expresión y la intimidad, de manera que, por ser de interés general, han sido objeto de regulación especial. Es precisamente la Ley 1369 de 2009 la que define el régimen legal de los servicios postales, según el cual, la CRC es competente para regular, entre otras cosas, el régimen de tarifas y los niveles de calidad de los mencionados servicios.

Al respecto, debe anotarse que el artículo 12 de la Ley 1369 de 2009 determinó, como regla general, la libertad tarifaria en materia de servicios postales diferentes al Servicio Postal Universal prestados a los usuarios, sin perjuicio de establecer que la CRC podría excepcionalmente regular estas tarifas cuando existan problemas de falta de competencia, fallas de mercado o deficiente calidad y, de otra parte, que la citada libertad tarifaria no opera respecto de los servicios de mensajería expresa cuyo fin sea la distribución de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, tal y como se establece en el párrafo de la misma norma. Para este último caso, el legislador indicó que la CRC debía fijar una tarifa mínima dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley 1369 de 2009, aclarando que las actividades de los operadores de mensajería expresa, diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, se deben considerar como servicios de valor agregado, que, por lo tanto, no están incluidos en dicha tarifa mínima. (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2020)

Requerimientos legales para la habilitación de servicios de mensajería

El Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones MinTIC establece que se deben cumplir los siguientes pasos para obtener la licencia que los habilita para ofrecer los servicios de mensajería expresa (MinTIC, 2021)

1. Reunir documentos

- 1.1. Solicitud escrita: Indicando si es otorgamiento, prorrogación, modificación o terminación de la licencia.
- 1.2. Estados financieros: Demostrando un capital social mínimo de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes con corte al último año fiscal y el último trimestre del año en curso los cuales deben venir certificados por el representante legal de la sociedad y el revisor fiscal y/o contador público
- 1.3. Relación de puntos de atención: Presentando una relación de los puntos de atención a los usuarios donde se reciben los objetos postales. Para cumplir con este requisito, la persona jurídica interesada debe acreditar que cuenta con una cobertura mínima de cuatro departamentos en el país, la cual incluye al menos un punto de admisión de correspondencia y paquetería en cada departamento
- 1.4. Certificación:
 - a) Contar con un coordinador general responsable de toda la operación postal.
 - b) Indicar el número de empleados dispuestos para la prestación del servicio, especificando el tipo de vinculación a la empresa
 - c) Copia de la licencia de uso del software utilizado para el rastreo de los objetos postales.
 - d) Certificado de registro de soporte lógico, expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor adscrita al Ministerio del Interior y de Justicia
 - e) Certificación suscrita por el representante legal de la persona jurídica interesada en prestar el servicio postal de mensajería expresa
- 1.5. Informe de seguridad del área de tratamiento: Contar con cámaras de video, las cuales deben cubrir las áreas de manipulación de los objetos postales

- 1.6. Acreditar red propia o arrenda de transporte:
 - a. Con capacidad para prestar el servicio en los tiempos pactados con los clientes, presentando una relación de los vehículos automotores que forman parte de la red, especificando cuáles son utilizados en transporte urbano y cuáles en transporte intermunicipal. En caso de que la red de transporte sea propia deben relacionar los números de las licencias de propiedad de los vehículos automotores. En caso de que la red se encuentre tercerizada bajo cualquier figura, deben presentar copia de la minuta de contrato o convenio que soporta la prestación del servicio de transporte, con la relación de los vehículos automotores
 - b. Para la red de transporte aéreo deben presentar el permiso de operación de las aeronaves expedido por la oficina de transporte aéreo de la Aeronáutica Civil
 - 1.7. Acreditación software de rastreo: Para garantizar el rastreo de los objetos postales los operadores de mensajería expresa deberá contar con un sistema de rastreo electrónico que permita la lectura de códigos de barras, o una tecnología equivalente o superior
 - 1.8. Descripción de procesos: Descripción de la cadena de manipulación de los objetos postales, desde su recepción hasta su entrega. Mostrar diagrama de flujo completo
2. Radicar la solicitud
 3. Notificarse resultado del trámite en el punto de atención presencial del MinTIC
 4. Pagar el valor de la contraprestación
 5. Registrarse en línea

Necesidades de los consumidores

De acuerdo con la Superintendencia de Industria y Comercio, los consumidores del servicio de mensajería expresa demandan mejoras en los siguientes aspectos dentro de la prestación del servicio. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020)

- ❖ Disponibilidad de la información
- ❖ Rapidez en el trámite de solicitudes y requerimientos
- ❖ Cumplimiento en los tiempos de entrega
- ❖ Eficiencia en la atención al usuario
- ❖ Aseguramiento del objeto postal
- ❖ Cuidado del objeto postal

Dichas demandas han venido aumentando durante los últimos años, razón por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- realizó un análisis de los retos que suponía la regulación del momento y propuso una nueva hoja de ruta para el sector postal, con el objetivo de impulsar el sector y mejorar los estándares de calidad del servicio.

Conclusiones

Después de revisar y analizar la información expuesta en el presente working paper podemos precisar las condiciones específicas de los aspectos normativos, de competencia, clientes y

oportunidades del mercado.

De acuerdo con la investigación realizada se puede concluir que el 80% de los ingresos del sector de mensajería expresa en Colombia están concentrados en cinco empresas, dentro de las cuales, cuatro son de origen nacional y una de ellas es de origen internacional.

Asimismo, se evidencia que el sector ha experimentado un crecimiento sostenido durante los cinco años de estudio, especialmente en el año 2020 debido a la intensificación del uso del comercio electrónico causado por las medidas de confinamiento decretadas por el Gobierno Nacional en el marco de la pandemia por COVID-19, generando así un cambio en los hábitos de compra de los consumidores, haciéndose cada vez más preponderante el uso de canales digitales para adquirir productos y servicios.

Actualmente los consumidores de servicios de mensajería expresa manifiestan necesidades relacionadas con la atención al usuario, disponibilidad de la información y trato del objeto postal, las cuales no están siendo cubiertas plenamente por los operadores actuales. La llegada de una compañía que ha desarrollado sus actividades en mercados altamente competitivos y exigentes en los cuales se prioriza la satisfacción del cliente y la eficiencia en el servicio, favorecerá la experiencia de los usuarios respecto a la calidad del servicio y motivará a los demás competidores a desarrollar nuevas estrategias para mejorar sus servicios.

Del mismo modo, el ingreso de una compañía de carácter multinacional podría dinamizar el mercado de mensajería expresa mediante el uso de nuevas tecnologías, procesos innovadores, buenas prácticas empresariales y calidad en el servicio, agregando valor a todos los involucrados en la cadena logística y de suministro del país.

Por otro lado, para la constitución y habilitación de la empresa en Colombia se deben cumplir ciertos requisitos de orden económico, documental, tecnológicos, de procesos e infraestructura; los cuales se deben radicar y gestionar a través de la plataforma virtual del MinTIC. Dicha habilitación no cuenta con un marco de tiempo determinado y dependerá del tiempo que tome el Ministerio para hacer su revisión, el número de correcciones o enmiendas necesarias y finalmente de la aprobación de toda la documentación suministrada.

Frente a la evidencia recopilada coincidimos con que existen condiciones favorables para el ingreso de una compañía extranjera al mercado nacional, que podrían generar beneficios no solo para la empresa sino también para el sector de mensajería expresa y la economía del país.

Bibliografía

Castillo, A., Niño, S., Pacheco, J., Sarmiento, A., & Volpe, I. (2012). Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores internacionales. *10a Conferencia para ingeniería y tecnología de Latinoamérica y el Caribe*, (pág. 15). Panamá.

Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2020). *Análisis del mercado de envíos masivos y servicios de valor agregado*. Bogotá.

-CRC-, C. d. (27 de Mayo de 2021). *Postdata.gov.co*. Obtenido de

- <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-013-servicios-postales>
Dirección de competencia, ministerio de economía, industria y comercio. (2017). *Regulación y competencia en el sector postal*. San José, Costa Rica.
- Dominguez, C. P. (2010). Un Análisis de las Transformación del servicio universal y el ámbito reservado en las políticas de competencia del sector postal en la Unión Europea. *Gestión y política pública*.
- Gómez Fernandez, L., Reina Gómez, L., & Arango Botero, S. (2015). Estudio de la viabilidad para la creación de una empresa de mensajería ubicada en la comuna cinco de la ciudad de Santiago de Cali. Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020). *Plan de modernización del sector postal 2020-2024*. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2021). *Boletín Trimestral Sector Postal*. Bogotá.
- MinTIC. (4 de Enero de 2021). *Suit.gov.co*. Obtenido de <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=24222>
- Saenz Castillo, C., & Restrepo, J. (2019). Trafico postal y envíos urgentes: facilitador de las importaciones de limitados volúmenes de mercancía. *Escenarios: empresa y territorio*, 16.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). *Análisis de los segmentos giros postales y mensajería expresa en Colombia*. Bogotá.