

Estudio de factibilidad para la implementación del servicio
de mensajería expresa para la empresa Flota Granada SAS
en el corredor vial entre Medellín y estación Cocorná

Carlos Augusto Aristizábal Rivera

Paula Andrea Gómez

Manuela Buitrago Gómez

Natalia Trujillo Echeverry

Leidy Johana Gallego Valencia

Universidad Católica



Resumen

El semillero Logiscom, conformado por estudiantes de comercio exterior de la Universidad Católica de Oriente, ha venido trabajando con la empresa Flota Granada SAS en el desarrollo de una investigación. Su objetivo es estudiar la factibilidad para la implementación del servicio de mensajería expresa en el corredor vial entre Medellín y Estación Cocorná, ruta donde tiene habilitado el servicio de transporte de pasajeros. Por esta razón y a raíz del incremento de envíos de paquetería y mercancía según estudios encontrados, surge la necesidad de la empresa Flota Granada SAS de conocer los requisitos legales, normativos y una estrategia logística para desarrollar en el corredor vial donde actualmente tienen presencia, para incluir de manera óptima y efectiva el nuevo servicio. Esta investigación se encuentra en curso, bajo la metodología mixta, es decir cualitativo y cuantitativo. Para la recolección de la información se ha recurrido a fuentes primarias mediante encuestas a las personas que usan el servicio y entrevistas a las empresas prestadoras de este, para conocer las necesidades de los usuarios y cómo operan las empresas que prestan este servicio en los municipios ubicados en el corredor vial de estudio. Como resultados parciales se ha evidenciado que la mercancía recurrente son paquetes pequeños que van de cero a cinco kilogramos y que los clientes buscan rapidez, cumplimiento en la entrega, buena atención y precios bajos, además que la empresa prestadora del servicio garantice cobertura en diferentes municipios.

Palabras clave: corredor vial; empresa; Flota Granada SAS; servicio de mensajería expresa; factibilidad.

Introducción

Desde la antigüedad se ha evidenciado la importancia de la mensajería, la cual se ha ido transformando a medida que avanza la modernización de los países. En Colombia han surgido cantidad de empresas que prestan servicios de mensajería expresa y paquetería ofreciendo diversidad en sus servicios, tratando siempre de satisfacer las necesidades de la población, y logrando llegar a todo el territorio nacional incluso a nivel internacional (Flórez y Navarro, 2017).

La pandemia afectó diversos sectores de la economía y la mensajería no fue la excepción. El sector debió sortear diversas situaciones, además de reinventarse en la prestación de sus servicios y sobre todo en la logística para sobrevivir a la adversidad, por lo cual se ha podido evidenciar el gran crecimiento que ha tenido la mensajería en el país.

La Flota Granada SAS es una empresa que presta servicios de encomiendas y de transporte público terrestre entre los municipios de Granada, Cocorná, San Francisco, San Luis y Estación Cocorná. La empresa busca ofrecer un nuevo servicio enfocado hacia la mensajería expresa desde Medellín hasta estación Cocorná, incluyendo rutas aledañas a Guarne, Rionegro, Marinilla y Santuario (Flota Granada SAS, s.f.).

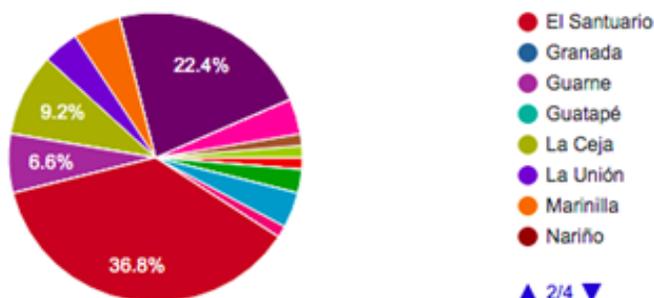
Es por esto que desde el semillero Logiscom de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Católica de Oriente se apoya dicha empresa con el proceso investigativo sobre la viabilidad del proyecto. El fin consiste en que los estudiantes desarrollen sus habilidades y conocimientos adquiridos durante el proceso de formación y su aplicación en el sector empresarial; además de que la empresa con base en los datos y resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación tome una decisión sobre la viabilidad de ofertar este nuevo servicio.

Metodología

Este proyecto es un estudio descriptivo el cual muestra con exactitud las características de la necesidad a resolver para la empresa Flota Granada SAS, midiendo las variables e indicadores por medio de un estudio de rutas; análisis de la competencia; información reglamentaria para implementar el servicio adicional de mensajería expresa; recopilación de datos acerca del tiempo de entrega de un lugar a otro; costos de envío; gastos de envío; empaque y embalaje de la mercancía a transportar los cuales serán medidos y realizados por métodos cuantitativos y cualitativos.

Discusión y resultados

A continuación, se anexan las gráficas con los respectivos análisis de las encuestas aplicadas a los usuarios que realizan el servicio de mensajería expresa en los municipios ubicados en el corredor vial objeto de estudio.

Gráfica 1

Fuente: tomado de formulario Forms

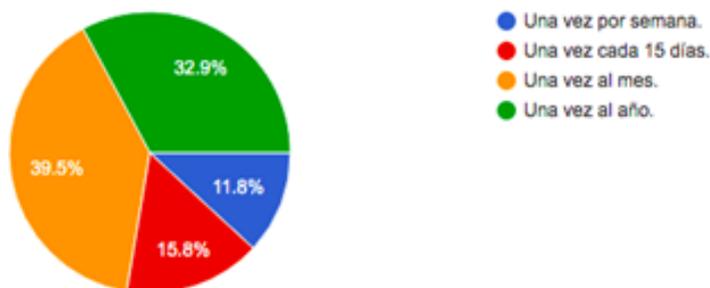
La encuesta ha sido aplicada a personas ubicadas en el corredor vial entre Medellín y Estación Cocorná, evidenciado que hay personas de los 23 municipios del Oriente Antioqueño, entre ellas de Cocorná, Rionegro, Santuario, Marinilla, Abejorral, Alejandría, Concepción, entre otros.

Gráfica 2

Fuente: tomado de formulario Forms

Según la encuesta, el 57.9 % de las personas que respondieron han sido remitentes y receptores de mercancía enviada bajo la modalidad de mensajería expresa. Otro 26.3 % ha sido solo receptor y el resto ha sido remitente y unos pocos no ha hecho ninguno de los dos procesos.

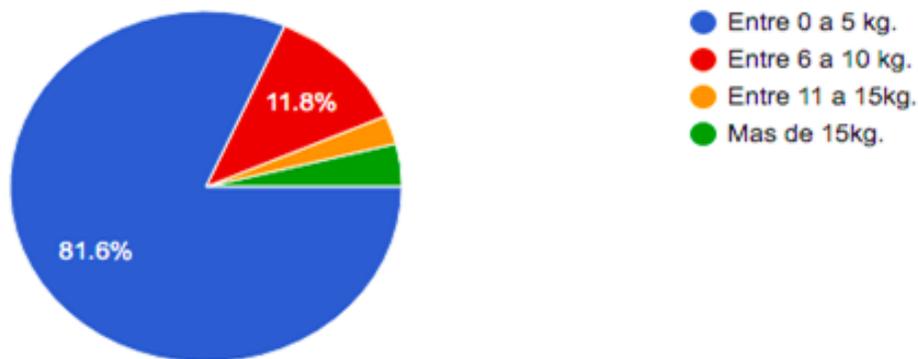
Gráfica 3



Fuente: tomado de formulario Forms

Se evidencia que el 39.5 % hace envíos cada mes, seguido de un 32.9 % que lo realiza cada año. Otro 15.8 % cada quince días y un 11.8 % una vez por semana.

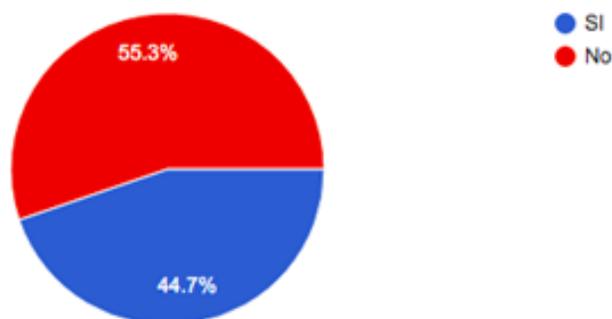
Gráfica 4



Fuente: tomado de formulario Forms

Según los encuestados el peso más frecuente que se envía es entre cero y cinco kilogramos con un 81.6 % de las personas encuestadas, seguido de un 11.8 % que va entre seis y diez kilogramos.

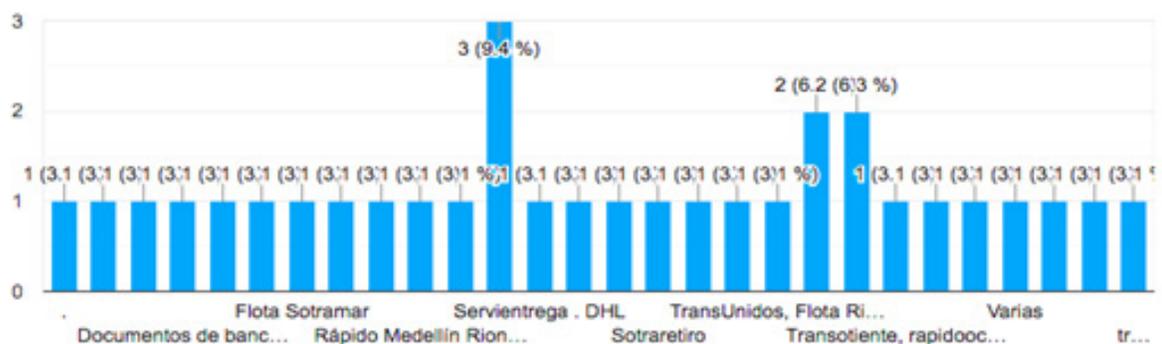
Gráfica 5



Fuente: tomado de formulario Forms

De acuerdo con los encuestados, el 55.3 % no recibe o envía mercancía por transportadoras, mientras que el otro 44.7 % sí lo realiza.

Gráfica 6



Fuente: tomado de formulario Forms

Cuando se consulta cuáles son las empresas de uso frecuente para el envío de paquetes por mensajería, se encuentra que la principal es Servientrega, seguida de Transunidos, Transoriente, Envía, Sotramar, Rápido Ochoa, entre otras.

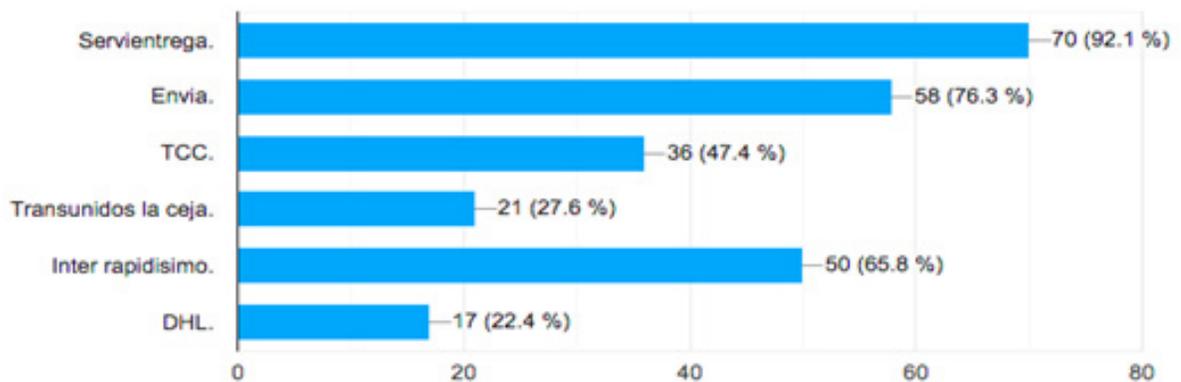
Gráfica 7



Fuente: tomado de formulario Forms

Frente a la razón por la que usa buses intermunicipales, los encuestados mencionan que la entrega es rápida con un 27.6 %, porque conoce al conductor con un 11.8 % y por el precio 10.5 %. El resto 44.7 % menciona que no utiliza buses intermunicipales para sus envíos.

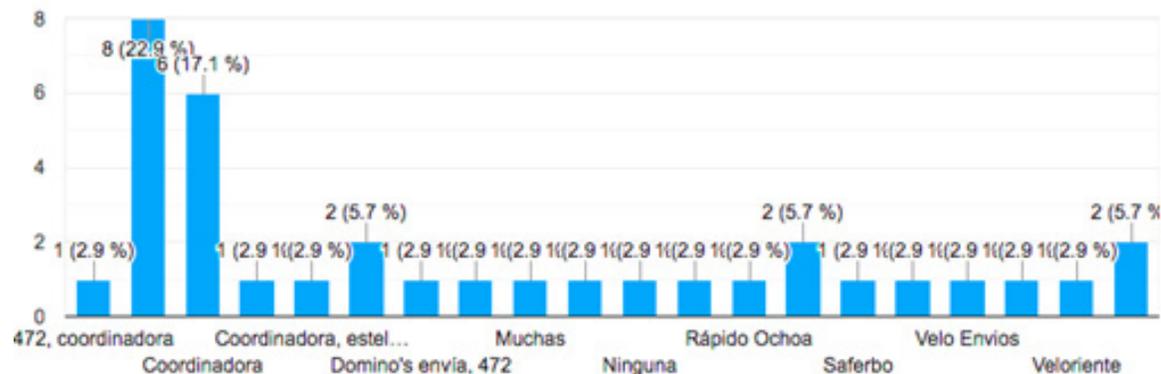
Gráfica 8



Fuente: tomado de formulario Forms

Frente a la pregunta de cuáles empresas conoce que preste el servicio de mensajería expresa en su municipio, se encuentra que Servientrega es la más conocida y mencionada por los encuestados con un 92.1 %, seguida de Envía con un 73.3 %, Interrapidísimo con un 65.8 %, TCC con un 47.4 %, Transunidos la Ceja con un 27.6 %, DHL con un 22.4 %, entre otros.

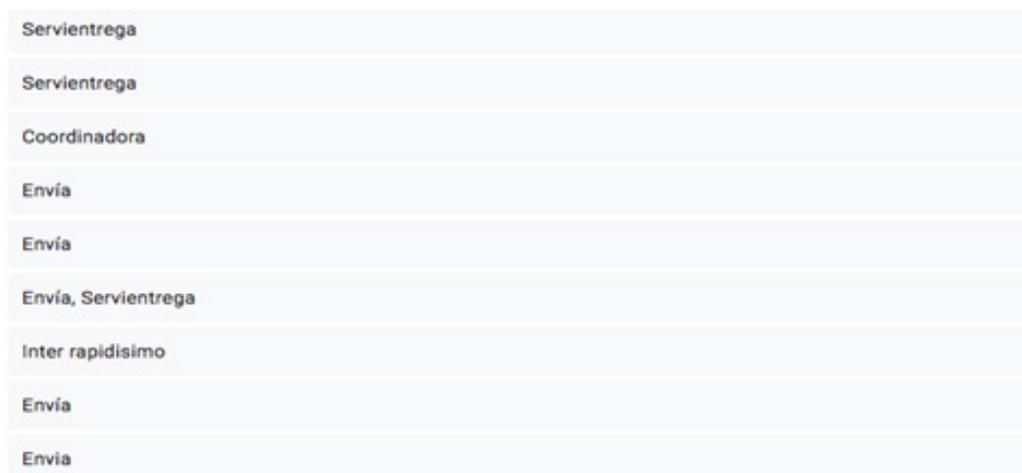
Gráfica 9



Fuente: tomado de formulario Forms

Respecto a la pregunta, los encuestados responden que otras empresas que conocen son Coordinadora, Coordinadora Estelar, Rápido Ochoa, Domino's, Envía y 472.

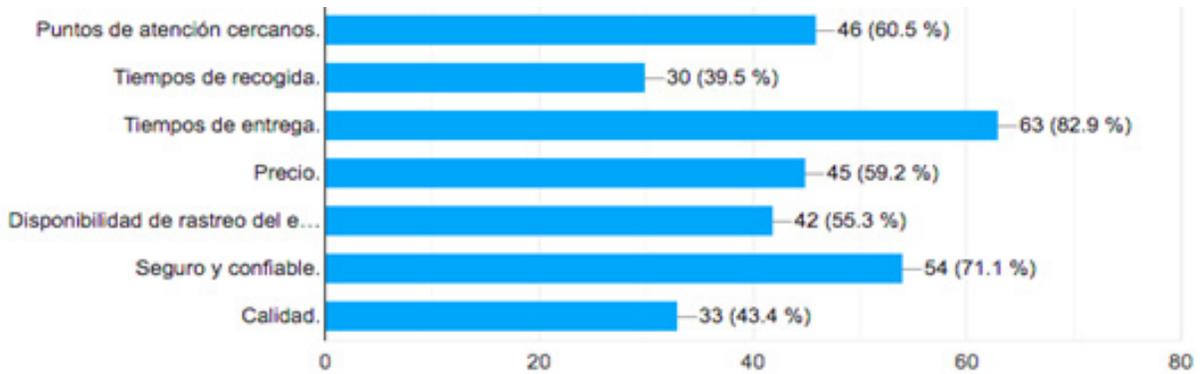
Gráfica 10



Fuente: tomado de formulario Forms

Respecto a la pregunta los encuestados responden que las empresas que le generan más confianza en el momento de realizar un envío son, Servientrega, Coordinadora, Envía, Interrapidísimo, TCC, DHL, Transunidos, Deprisa, Flota Granada, Velo Envíos.

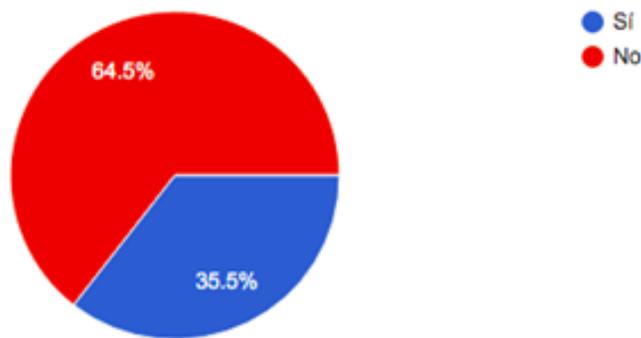
Gráfica 9



Fuente: tomado de formulario Forms

Respecto a la característica que más importancia tiene para las personas encuestadas para elegir una empresa de envíos se encuentra que el 82.9 % son los tiempos de entrega, que sea segura y confiable 71.1 %, los puntos de atención cercanos 60.5 %, el precio 59.2 %, disponibilidad y rastreo de la mercancía 55.3 %, entre otros factores.

Gráfica 10



Fuente: tomado de formulario Forms

Cuando se pregunta si ha tenido algún inconveniente con la empresa que envía o recibe el producto se encuentra que el 64.5 % si los ha tenido, mientras que el resto 35.5 % no.

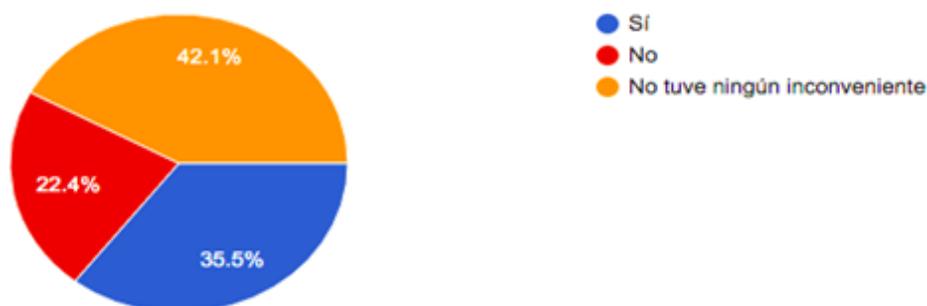
Gráfica 11



Fuente: tomado de formulario Forms

En la misma línea que la pregunta anterior, se consulta qué tipo de inconvenientes ha tenido. Los encuestados responden que demora en la entrega con el 31.6 %, seguido de producto en malas condiciones, mala atención y pérdida de la mercancía. Por otro lado, el 59.2 % menciona no haber sufrido ningún inconveniente.

Gráfica 12



Fuente: tomado de formulario Forms

Esta pregunta está relacionada con el punto anterior, ya que se cuestionaba si tenía inconvenientes y por lo tanto, si estos habían tenido solución, a lo que los encuestados responden en un 35,5 % que si, 22,4 % que no y 42,1 % que no han tenido ningún inconveniente.

De acuerdo a las encuestas y entrevistas anteriormente aplicadas, el factor que genera mayor incentivo a la hora de hacer uso del servicio de mensajería expresa, son los tiempos de entrega con una representación porcentual alta entre las respuestas de los encuestados. También se observa que, la mayoría de paquetes sujetos a envíos, tienen un peso inferior a los 5 kilogramos, y, de acuerdo a las entrevistas que se realizaron a las empresas, en repetidas ocasiones se trata de documentación importante que requiere un tratamiento especial, como testamentos, tarjetas de crédito, cédulas, y otros documentos físicos que se requieren para trámites, por lo tanto para garantizar la seguridad y confiabilidad, que es el segundo punto con mayor porcentaje, sería óptimo implementar sobres de seguridad, así como la modalidad que emplea Servientrega. Ésta es la empresa del sector que presta servicio en mayor cantidad de municipios y también puede inferirse que es la de mayor posicionamiento a nivel nacional.

Es de suma importancia la presencia en diferentes zonas para así tener un mayor alcance en cuanto a los usuarios, así mismo contar con una buena capacidad de almacenamiento en bodegas para guardar la mercancía no reclamada; y también para plantear un proceso de seguridad previo al momento de recolecta de paquetería para verificar la legalidad de la misma.

Conclusiones

Para ofrecer el servicio desde el cumplimiento normativo, la empresa Flota Granada SAS debe ajustarse a la norma que rige la mensajería expresa en Colombia (Ley 1369 de 2009), sujeta a la vigilancia y control del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC) donde se establece que la prestación del servicio sea eficiente, óptima, oportuna, de calidad, y sobre todo que exista la libre competencia entre los operadores del servicio. Esta ley además regula las operaciones postales donde para poder ejercer esta actividad es necesario una habilitación por parte del MinTIC.

Se evidencia que en el corredor vial en el cual opera la empresa Flota Granada SAS hay una competencia directa con la empresa Transoriente, ubicada en el municipio del Santuario, y presta servicio de transporte y mensajería expresa. Asimismo, se encuentra con otras que prestan este último servicio, que si bien no son directamente competencia, pueden incidir en la forma y estrategia para la implementación de esta nueva unidad de negocio para la empresa que realiza el estudio.

Se encuentra que otras empresas que prestan el servicio de mensajería expresa en los municipios donde opera Flota Granada SAS son Servientrega, Interrapidísimo, TCC, Envía, Rápido Medellín - Rionegro, DHL, Transunidos, Transoriente, los cuales tienen gran posicionamiento en el Oriente Antioqueño.

De acuerdo con las encuestas aplicadas, el factor que genera mayor incentivo a la hora de hacer uso del servicio de mensajería expresa son los tiempos de entrega. Este es un punto favorable para la empresa Flota Granada SAS, ya que por brindar servicio de transporte de pasajeros tiene unos horarios y rutas establecidas que pueden facilitar la prestación del servicio de mensajería expresa, pues se puede establecer el envío constante y recurrente de los paquetes enviados por los usuarios en la misma programación que se tiene para el transporte público.

Adicionalmente, es importante contar con una plataforma electrónica la cual ofrezca a los usuarios una mayor interacción y agilidad en el proceso de envíos de mercancía, el valor de sus envíos dependiendo el peso y destino; así como lo han implementado diferentes empresas de la región, de manera que el usuario tenga control y conocimiento de su situación y trazabilidad, evitando no conformidades, pérdida de mercancía y clientes insatisfechos.

Referencias

- Flórez, M. y Navarro, C. (2017). *Propuesta para la estructuración del servicio de mensajería y paquetería para la empresa Cootraserpic Ltda, en la ciudad de Ocaña* [Trabajo de grado, Universidad Francisco de Paula Santander]. Repositorio institucional Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña-Colombia. <https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/xmlui/handle/20.500.14167/1833>
- Flota granada SAS. (s.f.). *Nosotros*. <https://www.flotagranadasas.com/nosotros/>