

SALIDA INTERCULTURAL ESTADOS UNIDOS
LOGISITICA EMPRESARIAL SERVIENTREGA

LADY LORENA MURCIA RODRIGUEZ 341896
YUDITH GONZÁLEZ GARZÓN 341806
RICKY DE JESUS ALCALÁ ROBLES 341827

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION FINANCIERA
BOGOTA
2019

Dedicatoria

Dedicamos esta presentación a nuestras familias que con su comprensión, apoyo y dedicación, hicieron posible nuestra experiencia de conocer una cultura diferente y abrir nuestra mente a un sinnúmero de posibilidades que nos plantea este mundo globalizado, donde la mirada de forma diferente de los mercados nos permiten tener una ventaja competitiva frente a otros.

Agradecimientos

Gracias a la Universidad Católica de Colombia y a la empresa Travel Access quienes hicieron posible toda la logística para esta salida multicultural. Gracias a nuestros compañeros de especialización que enriquecieron esta experiencia con su conocimiento y gracias a nuestras familias parte fundamental en nuestro crecimiento profesional y personal.

Contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Resumen	6
Introducción.....	7
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	9
Inicios y Evolución de Servientrega.....	10
Servientrega Miami Operación Logística.....	12
.....	14
Informe de la visita empresarial.....	17
Conclusiones	19
Bibliografía	20

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Integración de la cadena logística.....	11
Ilustración 2 Sectores en los que opera	14
Ilustración 3 Tipos de transporte.....	14
Ilustración 4 Centro de recepción y distribución	15
Ilustración 5 Zona de revisión de paquetes.....	15
Ilustración 6 Grupo visita misión internacional	16
Ilustración 7 Conociendo el proceso	18

Resumen

Este es un documento en el cual se va a tratar la gestión en logística de la empresa Servientrega, de acuerdo a la salida multicultural realizada en la ciudad de Miami y donde esta empresa cuenta con una de sus sedes más importante de despachos desde Estados Unidos hacia varios países de América Latina entre los que se encuentran Colombia, Venezuela y México. Es una empresa colombiana que debido a la importancia de su trabajo desde ese país, logra posicionarse en una de las potencias mundiales, donde genera credibilidad y confianza para desarrollar todo el trabajo logístico de envío de carga y paquetes. Las regulaciones aduaneras en este país son muy estrictas y resaltamos que la empresa cumple y ha cumplido con los compromisos de Este y ello permite que a través de los años Servientrega continúe con la operación desde allí. De igual forma es muy satisfactorio ver que se hace país en una plaza tan importante y que sea una empresa colombiana la que se convierta en aliado estratégico de muchas compañías y personas que requieren estos servicios. También resaltamos que las compañías, por la condiciones del mercado, necesitan realizar alianzas estratégicas y Servientrega las realiza para no desatender el mercado, es una empresa visionaria que entiende la importancia de aprovechar esas ventajas frente a la competencia.

Introducción

La movilidad técnica internacional, la realizamos en Estados Unidos específicamente visitando las ciudades de New York y Miami, donde pudimos analizar la cultura americana desde dos ciudades completamente diferentes y como la comunidad latina y en especial los colombianos hacen empresa en ese país. De acuerdo a lo anterior resaltamos la gestión realizada por la empresa Servientrega empresa colombiana que desde hace 37 años presta servicios en logística, comunicaciones, comercialización y medios de pago. Haremos un análisis de la gestión en logística de esta empresa y cómo se ha consolidado en el mercado americano prestando servicios de envío en especial a América Latina.

La logística en el proceso de almacenar y distribuir es un tema de bastante importancia en las organizaciones. Tener un almacenamiento eficiente, es clave en cualquier industria, pues esto permite tener una distribución eficaz y además, tener disponibilidad de producto.

El almacenamiento requiere de agilidad y flexibilidad, por lo que es necesario contar la infraestructura adecuada para optimizar este proceso.

Sin embargo, muchas empresas por sobrecostos no pueden contar con el espacio necesario, así que recurren a soluciones externas para atender sus necesidades de almacenamiento.

Objetivo general

Analizar el servicio logístico y comunicaciones de Servientrega con la finalidad de enriquecer nuestro conocimiento académico y profesional, con la visita guiada al centro de soluciones en Miami.

Objetivos específicos

- Destacar los rasgos más importantes de la visita empresarial, estudiando el impacto en la economía.
- Ampliar experiencias a partir de lo aprendido, para darle un valor agregado a nuestros conocimientos profesionales.

Inicios y Evolución de Servientrega

La empresa Servientrega es una empresa colombiana que fue fundada en el año 1982 por los hermanos Luz Mary y Jesús Guerrero, visualizan la oportunidad de mejorar y prestar el servicio de entrega de paquetes y servicio de entrega de sobres en el país. Con la experiencia que tenían como colaboradores de empresas de transporte deciden iniciar el proyecto de empresa. Con el ánimo de afianzar la marca, años después, lanzan la primera campaña de expectativa ¿Sabe usted qué es Servientrega?, seguida por la respuesta “Servientrega es...entrega segura” frase que se constituyó en el slogan de la Compañía y en uno de los valores más importantes de la marca. Para atender la creciente demanda del mercado y diferenciarse de la competencia por el servicio y la cobertura, fortalecen la flota vehicular a través del sistema de leasing. Servientrega empieza a realizar su estrategia de mercadeo, con el énfasis en la creación de nuevos servicios, permitiendo diversificar y llegar a realizar cobertura más amplia de las necesidades de sus clientes como transporte masivo de documentos, envíos internacionales, empaque y el novedoso servicio “HOY MISMO”, los cuales fortalecen el liderazgo de Servientrega. A medida que la marca sigue evolucionando se construye en el aeropuerto el Dorado de Bogotá D.C., el más moderno “centro de logística de Latinoamérica” llegando así a atender parte importante del mercado ubicándose en este lugar estratégico de la ciudad. De igual forma implementa modalidades de pago como el intercambio empresarial, el pago contra entrega y el prepago, también logran acceder al portafolio del Estado a través del desarrollo de procesos especiales. Los procesos se encuentran certificados en normas internacionales de calidad y se fortalece la automatización con tecnología de punta. Para responder a las necesidades de los consumidores, los retos de la globalización y la llegada de los canales virtuales, Servientrega evoluciona su portafolio de productos a Soluciones por mercado bajo

la estrategia “Centro de Soluciones” sumando las ventajas competitivas de la empresa en el mercado y consolidando la marca a nivel nacional e internacional.

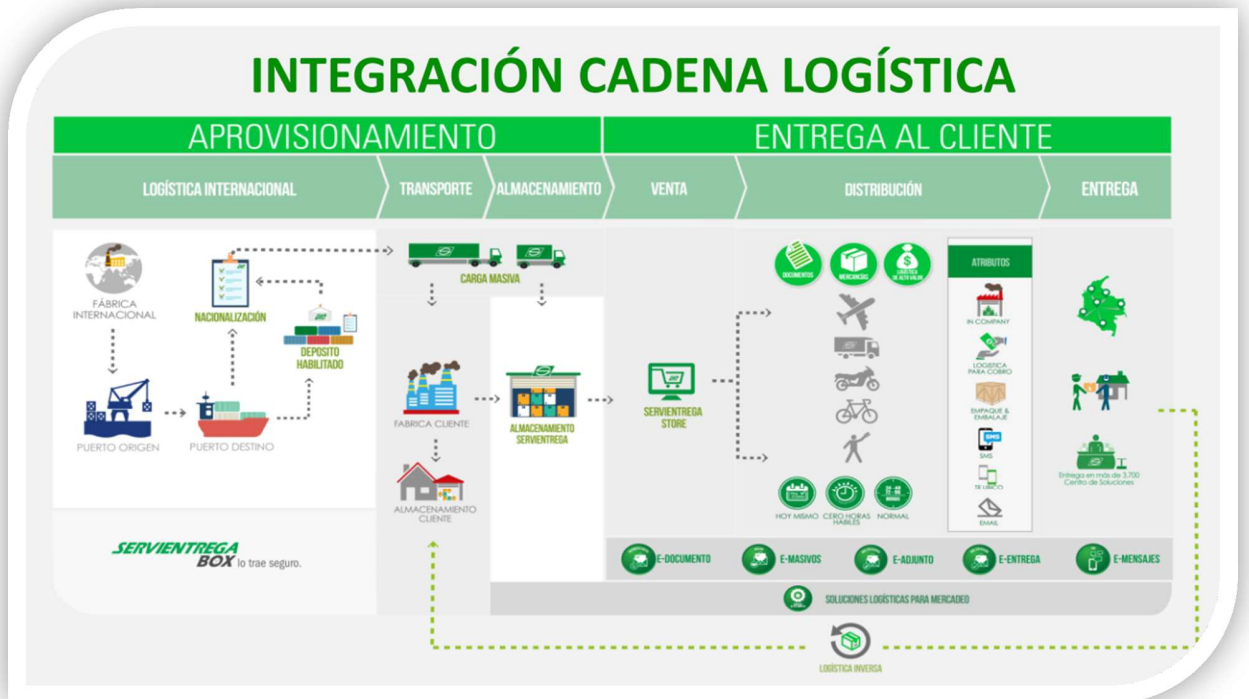


Ilustración 1 Integración de la cadena logística

Servientrega Miami Operación Logística

Servientrega lleva 37 años fortaleciendo las relaciones comerciales bilaterales entre Estados Unidos y Colombia y son la puerta de entrada a los nuevos negocios y al desarrollo empresarial de ejecutivos y profesionales colombianos en los Estados Unidos. Es una empresa que brinda solución integral en e-commerce, que promueve el emprendimiento, la inversión y las relaciones internacionales. Fomentan y fortalecen el desarrollo de pequeñas, medianas y grandes empresas, son un centro de información para la búsqueda de nuevas oportunidades. Su atención va dirigida a importadores, exportadores, operadores logísticos, agentes de aduanas, bienes raíces, legal, educación, banca, construcción y alimentos. Entre los servicios que prestan encontramos: coordinación de citas comerciales con clientes potenciales, publicaciones y promoción de los productos y servicios de los afiliados, participación en networkings, eventos empresariales y Workshops. Entre sus aliados encontramos al consulado de Colombia en Miami, Procolombia, SBA.

Servientrega apalanca la cadena de suministro del comercio electrónico, iniciando desde la logística internacional de aprovisionamiento de grandes volúmenes o productos unitarios, servicios de almacenamiento, que incluyen alistamiento, picking y packing, logística especializada e-commerce de recolección, distribución, cobro contra entrega y logística inversa, brindando acompañamiento e integración tecnológica que le permite conectarse con los servicios de rastreo y generación automática de guías. Dentro de las características de en el e-commerce podemos ver el manejo y administración de inventarios, servicio de recogida y embalaje, almacenamiento de pallets, servicios de preparación de órdenes por envío, estado de inventarios, manejo de órdenes, consolidación y fraccionamiento de carga y preparación de carga.

Teniendo en cuenta que Estados Unidos es un país de hecho y consolidado por los inmigrantes, existen en gran mayoría latinos, que lo hace un nicho especial para las operaciones con latinoamericanos residentes en los Estados Unidos. Extendiendo así sus alcances de operaciones en logística y carga internacional brindando soluciones logísticas hasta el lugar destino, ratificando así su eslogan “Servientrega Entrega Segura”.

Con la constante innovación tecnológica y el avance tan desmesurado de esta, Servientrega ha estado a la vanguardia en la adaptación y mejora de sus procesos y servicios, para no quedarse en la era Análoga y así mostrarse como la empresa de logística más tecnificada y atractiva para la movilización de cargas y mensajería express.

Con la entrada y posterior aumento del comercio online, que cada día toma más auge, se crean una serie de problemas en cuanto a la recepción de mercancías por la fragmentación de envíos, incurriendo así en costos innecesarios de envío parciales que cargados a los costos trae como consecuencia la reducción en el margen de rentabilidad por estos costos adicionales. Servientrega crea así la opción de casilleros personales, que son un espacio físico y lógico para el almacenamiento transitorio de paquetes para ser consolidados y posteriormente enviados en un solo envío al lugar de destino final.



Ilustración 2 Sectores en los que opera



Ilustración 3 Tipos de transporte

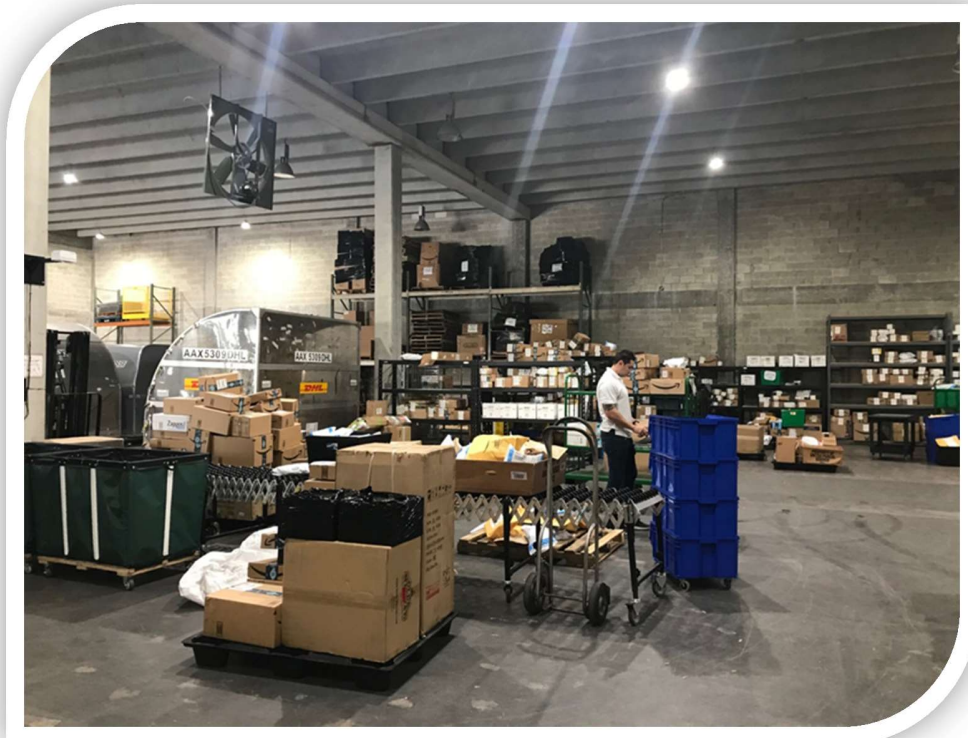


Ilustración 4 Centro de recepción y distribución

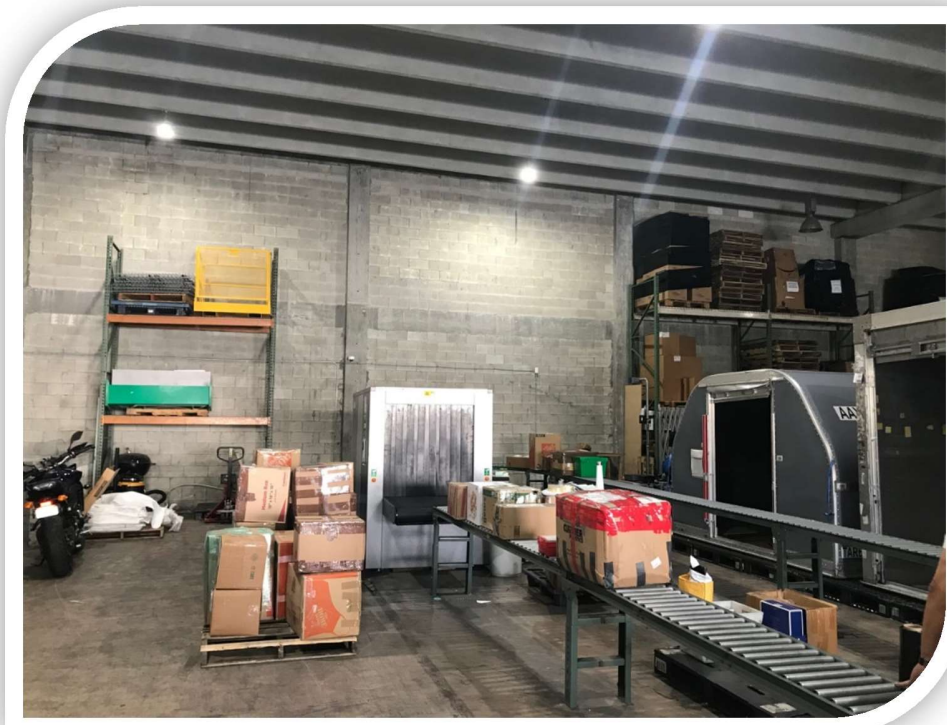


Ilustración 5 Zona de revisión de paquetes



Ilustración 6 Grupo visita misión internacional

Informe de la visita empresarial

El pasado 26 de noviembre tuvimos la fortuna de conocer uno de los centros de soluciones más grandes de Latinoamérica, hicimos un recorrido guiado por el ejecutivo comercial Andrés Bedoya quien nos explicó todo el proceso que integra la cadena de abastecimiento, cuentan con modernos centros logísticos ubicados estratégicamente con una gran infraestructura, tienen bajos niveles de rotación de personal, lo cual les permite contar un talento humano experto, especializado, que está en continuo entrenamiento y en un gran porcentaje talento colombiano, cuenta con sistemas de información de tecnologías vanguardistas que permiten la integración en tiempo real con los clientes.

Para asegurar el crecimiento sostenido y éxito de la compañía se han implementado numerosas estrategias de negocio que han permitido la expansión de la misma, la más usada por Servientrega es la consolidación o adquisición a través de alianzas estratégicas que aportan la infraestructura y el conocimiento de mercado a donde se llega, lo cual les ha permitido operar en otros países de manera exitosa.

Integran toda la cadena logística a través de soluciones innovadoras y flexibles que se adelantan a las necesidades del mercado, facilitando los procesos logísticos de las empresas, identificando los modelos logísticos de cada sector de la economía, para que a través de nuestros servicios, los clientes puedan dedicarse a agregar valor a su negocio.



Ilustración 7 Conociendo el proceso

Conclusiones

- Servientrega ha logrado posicionarse en el mercado teniendo un conocimiento interno de la compañía, ya que esto le ha permitido tener claridad de cuál es su ventaja competitiva frente a sus competidores.
- Servientrega ha logrado mantenerse en el mercado colocando las necesidades de sus clientes como primer eslabón en sus políticas, adaptándose rápidamente a los nuevos cambios y facilitando la apertura de operaciones en varios países de Latinoamérica
- Servientrega ofrece productos y servicios distintos para lograr la satisfacción y reconocimiento de los clientes, lo que a su vez determina si dicho proceso será o no exitoso.

Bibliografía

- <https://www.servientrega.com/wps/portal/Colombia/empresas/soluciones/logistica-ecommerce>
- <https://sucursales.net/servientrega-usa/>



Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:

Atribución 2.5 Colombia (CC BY 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/co/>

de:

copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

derivadas

comercial de esta obra

