

Impulsando El Crecimiento, Plan De Mejora Para Atraer nuevos Clientes y crear nuevas
rutas en H&SBOX

Dina Luz Ibarra Vargas

Diana Mercedes Valdés Mosquera

Universidad Politécnico Gran Colombiano

Segunda Entrega Semana 10 Bloque Transversal-Virtual Práctica Sector Externo

Facultad De Negocios

Bogotá, 02 de julio 2024

Índice

Introducción	3
Justificación	4
Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
Empresa.....	5
Funciones en HYSBOX.....	7
Problema	8
Propuesta de mejora.....	11
Participantes en la acción de mejora	12
Resultados	13
Mejora en el Proceso de Facturación:.....	13
Conclusiones	15
Recomendaciones	16
Referencias	18

Introducción

La gestión de una empresa de Courier, (Modalidad de tráfico postal y envíos urgentes) es una tarea dinámica que requiere una combinación de eficiencia operativa, adaptabilidad a las demandas del mercado y un enfoque centrado en el cliente. En este contexto, la experiencia como administrador en HYSBOX, ha sido fundamental para comprender los desafíos y las oportunidades que enfrenta este sector altamente competitivo.

Se ha evidenciado la importancia de mantener una red logística sólida, ofreciendo entregas rápidas y confiables tanto a nivel nacional como internacional. Sin embargo, también la necesidad de evolucionar constantemente para satisfacer las crecientes demandas del mercado y mantenerla a la vanguardia de la industria.

Es en este contexto que surge la necesidad de explorar nuevas estrategias, para expandir las operaciones y captar una base de clientes más amplia. Con el objetivo de mejorar la posición competitiva de la empresa H&SBOX, Este trabajo de práctica se enfocará en la apertura de nuevas rutas de importación, iniciando con Panamá y en la implementación de tácticas efectivas para atraer y retener clientes. En este sentido, se explorarán diversas estrategias que permitan aprovechar al máximo el potencial de la empresa y alcanzar un crecimiento sostenible en el mercado del Courier.

Justificación

La industria del Courier se caracteriza por su constante evolución y competitividad, impulsada por cambios en las tendencias de consumo, avances tecnológicos y la globalización de los mercados. En 2023, el mercado global de servicios de mensajería y paquetería alcanzó un valor de aproximadamente 10 billones de dólares en 2022 y se cree que registre una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) superior al 5%. (Statista. 2023). En este contexto, plantear un plan de mejora centrado en la apertura de nuevas rutas de importación (Panamá) y la captación de más clientes, se convierte en una necesidad estratégica para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de la empresa.

En primer lugar, la apertura de nuevas rutas amplía el alcance global, permitiendo a la empresa diversificar las fuentes de ingresos y reducir la dependencia de un mercado específico como Estados Unidos. Por ejemplo, la apertura de nuevas rutas de importación a través de Panamá puede resultar altamente beneficiosa, con su Canal que maneja alrededor del 6% del comercio mundial y su Zona Libre de Colón, la segunda zona franca más grande del mundo se posiciona como un hub logístico estratégico en América Latina (Panamá Canal Authority, 2023). En 2022, el tráfico de carga a través del Canal de Panamá alcanzó un récord de 516 millones de toneladas (Panamá Canal Authority, 2023).

La región de Asia-Pacífico, por ejemplo, representó el 40% del mercado global de Courier en 2023, mientras que América del Norte y Europa juntas abarcaron alrededor del 45% (Statista, 2023).

Objetivo General

Plantear estrategias para la expansión de rutas a la empresa HYSBOX, para llegar a nuevas áreas geográficas y atraer a un mayor número de clientes fortaleciendo así su presencia en el mercado nacional

Objetivos específicos

- Realizar un análisis de mercado detallado, investigando nuevas áreas geográficas potenciales.
- Analizar la competencia local para comprender su alcance y desempeño, identificando oportunidades y desafíos.
- Fortalecer las alianzas locales estableciendo acuerdos de colaboración con proveedores y empresas locales.
- Lanzar campañas de marketing para incrementar la visibilidad de la empresa

Empresa

H&SBOX Handling and Shipping BOX constituida el 23 de marzo del 2012, con actividad económica 5320, (Actividades de mensajería) Principalmente la empresa ofrece tráfico postal y envíos urgentes con importaciones en la ruta Estados Unidos Colombia.

Inicia operaciones con sus primeras importaciones desde Estados Unidos sin un punto físico, haciendo entregas locales directamente a sus clientes en Bogotá y nacionales con empresas de mensajería, un año después (2013) la empresa adquiere una franquicia de Inter rapidísimo con la que consolida los envíos locales y nacionales; Ese mismo año (2013) abren su sede principal en la kr 5 # 33 a 10.

Con el aumento del dólar a partir de 2018, experimentaron una crisis significativa que casi los llevó a la quiebra, Sin embargo, gracias a su adaptación a las fluctuaciones del dólar y a la estrategia de mantener precios y costos estables, se mantuvieron a flote, Durante los años posteriores, experimentaron un crecimiento económico estable, sin grandes variaciones, hasta el año 2022, cuando registraron un notable repunte que ha continuado hasta la fecha.

Existen muchas compañías en el mercado de servicios de courier, como Condorbox, que han resistido la crisis y ahora compiten en el mercado.

Dentro de las actividades de la empresa se encuentran las siguientes:

Recepción de paquetes, dirección (Casillero) en Estados Unidos: Proporcionan a los clientes una dirección en Estados Unidos donde pueden enviar sus compras online desde tiendas de ese país.

Consolidación de paquetes: Los clientes pueden realizar múltiples compras en diferentes tiendas en Estados Unidos, la empresa consolida todos los paquetes en un solo envío para reducir costos.

Trámites aduaneros: Tercerizan los trámites aduaneros necesarios para importar los productos a Colombia

Entrega a domicilio o en oficina: Ofrecen la opción de entregar los paquetes directamente en el domicilio del cliente por medio de su franquicia Inter rapidísimo o en la oficina en Bogotá.

Almacenamiento temporal: Si el cliente no puede recibir el paquete de inmediato, la empresa puede ofrecer servicios de almacenamiento temporal

Atención al cliente: Brindan un servicio de atención al cliente para resolver consultas, gestionar reclamos y proporcionar asistencia en general.

Asesoramiento sobre restricciones y regulaciones: Orientan a los clientes sobre las restricciones y regulaciones de importación en Colombia

Seguro de envío: Se aseguran los envíos, en caso de pérdida, daño o robo durante el transporte.

Funciones en HYSBOX.

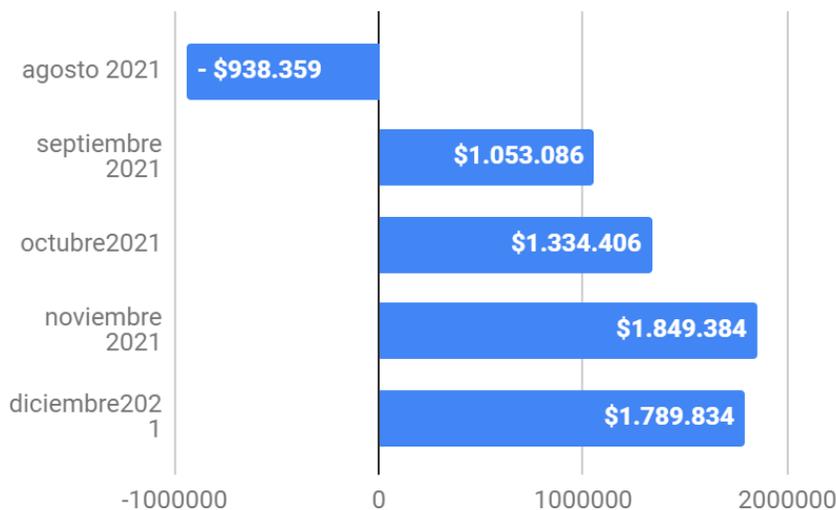
- Supervisar y optimizar los procesos operativos desde la recepción de paquetes en Estados Unidos hasta la entrega final en Colombia ejemplo, confirmar la llegada de los paquetes al casillero y mantener informados a los clientes.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas aduaneras tanto en Estados Unidos como en Colombia, asegurando que la documentación necesaria esté completa y que se cumplan todas las regulaciones.
- Participar en la planificación y ejecución de estrategias comerciales.
- Establecer estándares de servicio al cliente.

Problema

La empresa HYSBOX lleva en el mercado de las importaciones en Estados Unidos más de 12 años; Aunque ha mantenido una base de clientes fieles y algunos nuevos ocasionales se encuentra un poco limitado su crecimiento debido a que se ha mantenido en una única ruta. Para mostrar un poco el proceso de crecimiento que lleva la empresa en los últimos años y continuar con la problemática, es importante revisar su utilidad bruta.

En las siguientes gráficas de los años 2021 y 2022 se muestran las utilidades brutas.

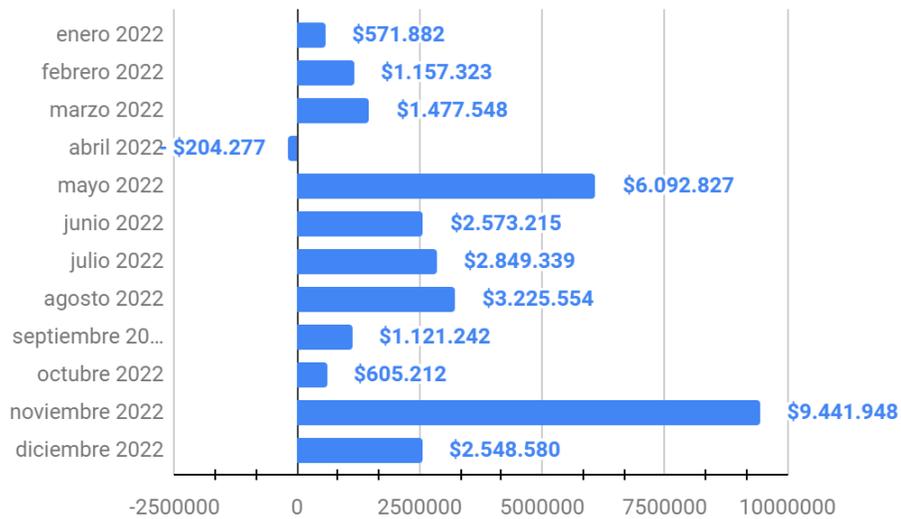
UTILIDAD BRUTA 2021



Total, utilidad bruta año 2021 agosto - diciembre. 5.088.350

En septiembre de este año tuvieron inconvenientes con la facturación perdiendo los años anteriores, aquí se implementó facturación en Excel. **2021**

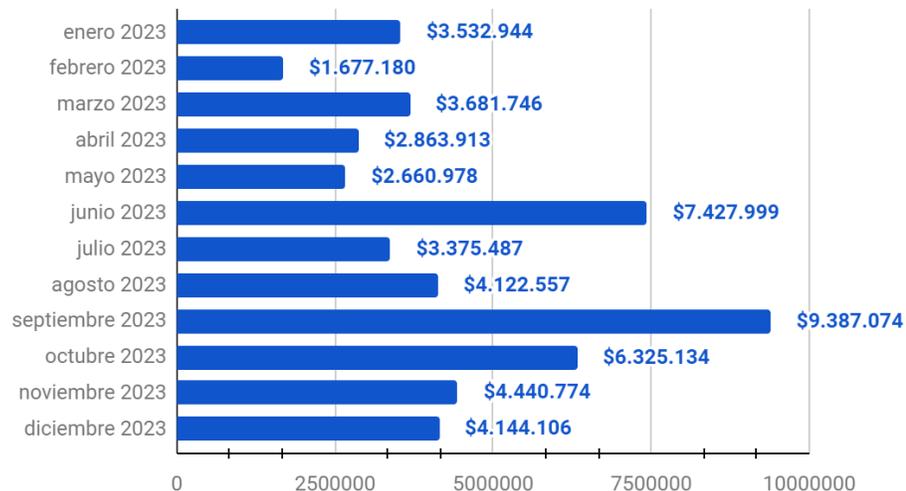
UTILIDAD BRUTA 2022



Total, utilidad bruta año 2022 31.460.393

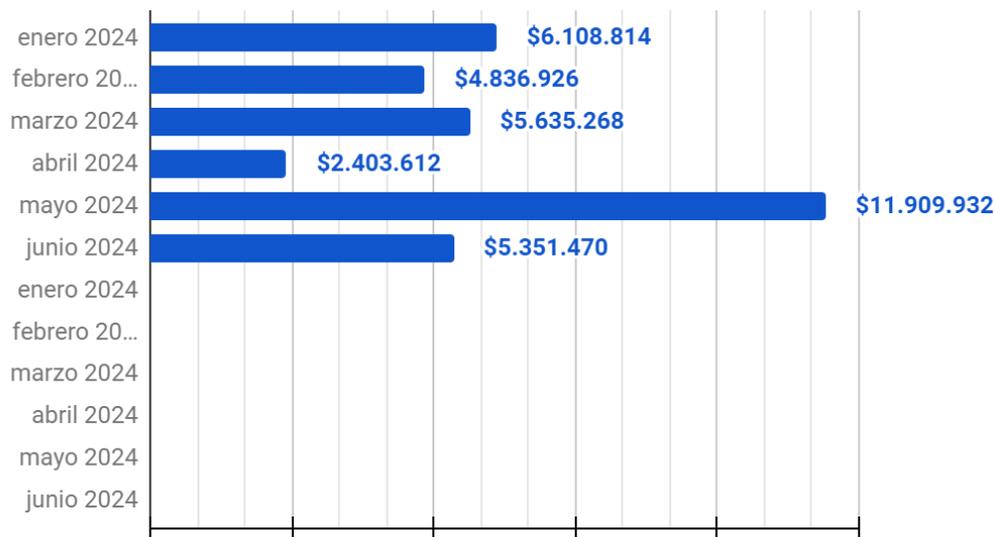
Podemos observar una mejora en comparación al año 2021, incluso cuando la TRM del año 2022 subió un 13,69 % esto debido al refuerzo en las promociones por Google.

UTILIDAD BRUTA 2023



Total utilidad bruta año 2023 53.639.893

UTILIDAD BRUTA 2024



Total, utilidad bruta hasta junio 2024 36.246.022

Este año con la implementación de las mejoras se evidencia el aumento de la utilidad bruta.

Debido a la saturación del mercado y a la presencia de plataformas como SHEIN, TEMU, AliExpress e incluso Amazon que ofrecen envíos gratuitos a Colombia, el uso de casilleros en Estados Unidos ha disminuido.

La dependencia de una única ruta ha mantenido en altibajos el avance en su desarrollo, provocó que la empresa no pudiera aprovechar oportunidades en otros mercados o satisfacer nuevas necesidades de los clientes, el uso de casilleros se desarrolló con el tiempo y por eso las plataformas mencionadas han acaparado el mercado de las importaciones.

La estrategia de marketing de la empresa se mantuvo constante a lo largo de los años, centrándose en Google. Sin embargo, se han implementado otras estrategias de marketing digital, cómo las redes sociales sin muchos resultados positivos debido a no mantenerlas activas, un análisis podría haber ampliado su alcance y visibilidad en el mercado mencionado. La promoción actual de sus servicios restringe un poco la capacidad de la empresa para atraer y retener nuevos clientes.

La falta de nuevos proveedores y nuevas rutas geográficas o de servicios dificulta el acceso a un resultado favorecedor, como también restringe el acceso a nuevas oportunidades comerciales. Mantenerse en los años sin innovar, ha impedido que la empresa explore nuevos mercados o mejore sus ofertas existentes para satisfacer las cambiantes demandas de los clientes. ¿Qué factores deben considerarse al seleccionar áreas geográficas para la expansión de HYSBOX, para maximizar la captación de nuevos clientes?

Propuesta de mejora

A partir de la evaluación y análisis, se plantea el siguiente plan de mejora.

El estudio de mercado ha identificado que una de las regiones con mayor demanda de servicios de courier es Panamá. Este mercado emergente destaca por su significativo crecimiento en la importación, facilitado por el Canal de Panamá y su ubicación geográfica estratégica que lo convierte en un punto clave para el comercio internacional.

Es importante destacar que, en Panamá, los inmigrantes colombianos constituyen más del 16% de la población, lo que los convierte en un segmento significativo de clientes

potenciales (Panamá - Inmigración 2020). (s. f.). Teniendo en cuenta que uno de los principales países a los que se exporta desde Panamá es Colombia.

Las importaciones provenientes de China, Estados Unidos y Singapur, junto con la Zona Libre de Colón (ZLC), iniciaron el 2024 con un movimiento comercial de 2,986 millones de dólares, lo que representa un aumento del 36% respecto al año anterior. De este monto, 2,014 millones de dólares fueron importaciones y 971 millones de dólares fueron exportaciones (Zona Libre de Colón, 2024). Esto indica que las empresas están incrementando sus inventarios.

Además, se sugiere la formación de alianzas estratégicas con proveedores locales en Panamá. Estas alianzas pueden facilitar el acceso, mejorar la capacidad de manejo de envíos y optimizar los tiempos de entrega. Es esencial conocer las tarifas locales y los procesos aduaneros específicos para garantizar un servicio fluido y competitivo.

Participantes en la acción de mejora

Para desarrollar esta propuesta de mejora, se convocó al representante legal de HYSBOX. Santiago Ulloa. Gerente General de HYSBOX.

Su función es participar en el análisis de las oportunidades de la empresa, evaluación de necesidades del mercado y formulación de estrategias efectivas.

Dina Luz Ibarra. Administradora.

Su función es identificar las necesidades de la empresa para desarrollar un plan estratégico,

Esta colaboración permitió aprovechar la experiencia y conocimientos del representante legal lo que aseguró una propuesta integral y bien fundamentada.

Resultados

Enfocado en la expansión hacia el mercado panameño y la optimización de procesos internos, se han obtenido varios resultados significativos. A continuación, se describen los principales logros:

Mejora en el Proceso de Facturación:

Uno de los logros más destacados ha sido la optimización del proceso de facturación. (Express Accounts de NCH Software) Antes de la implementación, HYSBOX enfrentaba diversos desafíos en esta área, los cuales impactaron negativamente tanto en la satisfacción del cliente como en la eficiencia operativa. Con la adopción de nuevas herramientas y procedimientos, se lograron los siguientes avances:

Reducción de Errores:

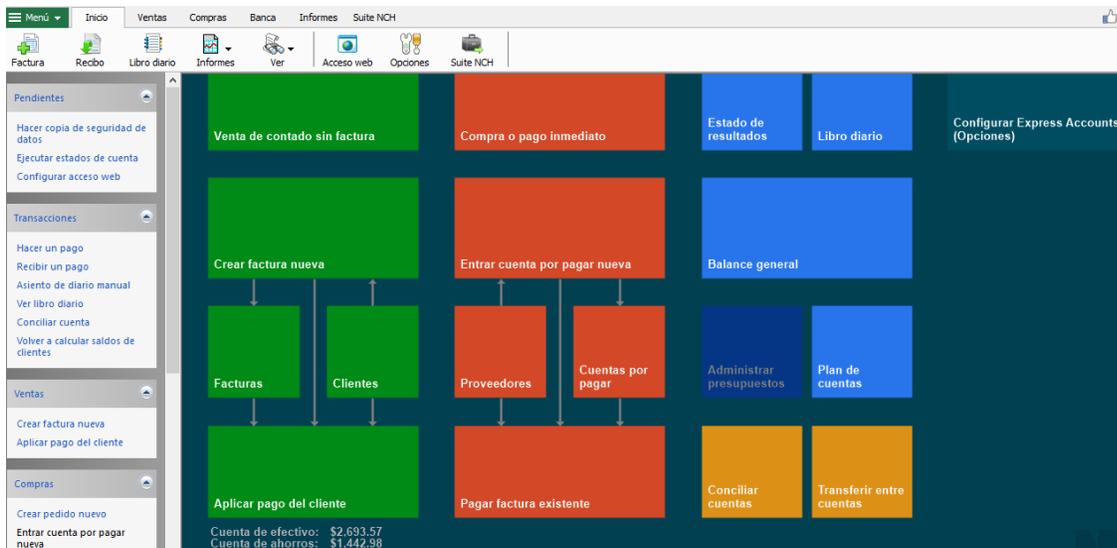
La integración de un sistema automatizado de facturación redujo considerablemente los errores humanos, asegurando que las facturas emitidas fueran precisas y completas.

Agilidad en la Emisión de Facturas:

El tiempo necesario para generar y enviar facturas se redujo en un 50%, lo que permitió una gestión más eficiente del tiempo.

Mejor Control y Seguimiento:

La implementación de un sistema de seguimiento de facturas facilitó el control de estas, mejorando la visibilidad del estado de los pagos y la gestión de cuentas por cobrar.



Estos avances no solo han mejorado la eficiencia operativa de la empresa, sino que también han fortalecido la relación con los clientes al proporcionarles un servicio más confiable y rápido.

Acuerdo de Importación con Proveedor

HYSBOX estableció un acuerdo de importación con una empresa especializada en Latinoamérica en servicios de logística y transporte internacional. Aunque este acuerdo aún no ha comenzado formalmente, representa un paso estratégico clave para la empresa. Los aspectos destacados de este acuerdo incluyen:

Establecimiento de Rutas Directas:

La colaboración permitirá establecer rutas directas desde Panamá a Colombia,

Facilidad en la Gestión Aduanera:

Al trabajar con un socio especializado, HYSBOX podrá manejar de manera más eficiente los procesos, ya que los procedimientos aduaneros van incluidos en el acuerdo, asegurando el cumplimiento de las normativas y facilitando una operación más fluida.

Preparación para el Crecimiento:

Este acuerdo posiciona a HYSBOX para aprovechar el crecimiento en la demanda de servicios de courier entre Panamá y Colombia, especialmente debido a la significativa comunidad de inmigrantes colombianos en Panamá y el incremento en el comercio bilateral.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de las rutas de transporte más eficientes y rentables, tanto aéreas como marítimas. Los resultados de esta evaluación incluyen:

Identificación de Rutas Óptimas:

Se determinaron las rutas más eficientes para el transporte de mercancías, considerando factores como costos, tiempos de tránsito y fiabilidad de los servicios, iniciando el acuerdo con servicio aéreo

Creación de casilleros:

La creación de los casilleros ayudará a direccionar la paquetería a la zona libre en Panamá y la formación de alianzas estratégicas formarán la capacidad de manejo de envíos y optimizarán los tiempos de entrega.

Optimización de Tarifas:

Con un conocimiento detallado de las tarifas locales y procesos aduaneros, HYSBOX puede ofrecer un servicio competitivo, alineado con las expectativas del mercado y las necesidades de los clientes.

Conclusiones

La expansión Estratégica de importación, comenzando con Panamá, ha demostrado ser eficaz para diversificar el mercado y reducir la dependencia de Estados Unidos.

La colaboración con el proveedor es un paso crucial que facilitará la gestión aduanera y prepara a la empresa para un crecimiento sostenido en la región.

La capacidad de HYSBOX para adaptarse a las fluctuaciones del mercado, como el aumento del dólar y la competencia de plataformas de comercio electrónico que ofrecen envíos gratuitos, ha sido fundamental para su proceso de crecimiento. La empresa ha mostrado resiliencia y capacidad de innovación en un entorno altamente competitivo.

El análisis de las rutas de transporte y la optimización de tarifas han permitido identificar las opciones más eficientes y rentables para el envío de mercancías. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también asegura una oferta competitiva y alineada con las expectativas del mercado.

La captación de nuevos clientes y la retención de los existentes con las campañas de marketing dirigidas y la optimización de la atención al cliente, junto con la mejora de los servicios ofrecidos, son estrategias efectivas que fortalecen la base de clientes. La implementación de un sistema automatizado de facturación y la mejora en los procesos de seguimiento y control de pagos han mejorado significativamente la experiencia del cliente, fortaleciendo la relación y la lealtad hacia la empresa.

Recomendaciones

La ampliación de alianzas estratégicas con otros proveedores logísticos y de servicios en regiones clave como América Latina y Asia-Pacífico debe iniciarse con un análisis continuo como mercados potenciales, estas colaboraciones pueden facilitar el acceso a nuevos mercados y mejorar la capacidad operativa de H&SBOX.

La diversificación geográfica no solo incrementa las oportunidades de negocio, sino que también reduce la vulnerabilidad a cambios económicos y políticos en mercados específicos. Explorar la diversificación de servicios para incluir opciones como entregas el mismo día iniciando locales en Bogotá, servicios de almacenamiento a largo plazo y venta de productos ofreciendo compra directa con tiendas aliadas. Esto puede atraer a una base de clientes más amplia y satisfacer diversas necesidades del mercado.

La empresa debe continuar invirtiendo en sistemas que permitan una gestión más ágil y precisa de la facturación, el seguimiento de envíos y la atención al cliente.

Una estrategia de marketing bien definida y dirigida a segmentos específicos del mercado puede aumentar significativamente la captación y retención de clientes. Campañas de marketing digital y en redes sociales que resalten las ventajas competitivas de sus servicios. Además, la empresa debe mantener un enfoque centrado en el cliente,

Innovación y Adaptación:

La innovación continua es clave para mantenerse a la vanguardia en la industria, debe estar abierta a nuevas ideas y tecnologías que puedan mejorar sus operaciones y servicios. La empresa debe fomentar una cultura de innovación y adaptabilidad.

HYSBOX tiene una base sólida y una serie de oportunidades significativas para expandirse y mejorar su competitividad en el mercado del Courier. La implementación de las recomendaciones aquí expuestas puede ayudar a la empresa a capitalizar estas oportunidades, logrando un crecimiento sostenible y fortaleciendo su posición en el mercado nacional e internacional.

Referencias

Zona Libre de Colón. (2024). Informe anual de comercio. Recuperado de

<https://www.zonalibredecolon.com>

<https://www.analdex.org/2023/04/28/informe-del-indice-de-desempeno-logistico-lpi-2023-banco-mundial/>

¿Cómo importar a Colombia? | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

(s. f.). <https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-importar-a-colombia>

Handling & Shipping BOX. (s. f.). Casillero en Miami - Envíos de USA a COLOMBIA.

Handling & Shipping BOX. <https://hysbox.com/>

Panamá - Inmigración 2020. (s. f.). Datosmacro.com.

<https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/panama#:~:text=En%20el%20ranking%20de%20inmigraci%C3%B3n,%2C%20el%207%2C16%25.>

Acerca de la Embajada - Asuntos económicos | Embajada de Colombia. (s. f.).

https://panama.embajada.gov.co/colombia/asuntos_economicos#:~:text=En%20importaciones%2C%20Panam%C3%A1%20entendido%20como,al%20mismo%20periodo%20de%202021.

[https://logistics.gatech.pa/intercambio-comercial/zona-libre-de-](https://logistics.gatech.pa/intercambio-comercial/zona-libre-de-colon/#:~:text=Para%20el%20a%C3%B1o%202021%2C%20el,alcanz%C3%B3%20los%20USD%2018%2C640%20millones.)

[colon/#:~:text=Para%20el%20a%C3%B1o%202021%2C%20el,alcanz%C3%B3%20los%20USD%2018%2C640%20millones.](https://logistics.gatech.pa/intercambio-comercial/zona-libre-de-colon/#:~:text=Para%20el%20a%C3%B1o%202021%2C%20el,alcanz%C3%B3%20los%20USD%2018%2C640%20millones.)

<https://www.prensa.com/economia/zona-libre-de-colon-realizo-transacciones-por-2986-millones-en-enero/>

Panama Canal Authority. (2023). Annual Report 2022. Recuperado de Panama Canal Authority.

Statista. (2023). Courier, Express and Parcel (CEP) Market Revenue by Region in 2023.

Recuperado de Statista.

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2023). Censo de Población y Vivienda.

Recuperado de INEC Panamá.

Zona Libre de Colón. (2024). Informe de Movimientos Comerciales 2024. Recuperado de Zona

Libre de Colón.

DANE - Inicio. (s. f.). <https://www.dane.gov.co/>