



# GRADO EN COMERCIO

TRABAJO FIN DE GRADO

**“EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y  
SERVICIOS DE PAQUETERÍA. CORREOS Y LA ESPAÑA  
VACIADA. CASO AMAZON.**

**JAVIER SANCHEZ-MIRA CANO**

**FACULTAD DE COMERCIO**

**VALLADOLID, 16/03/2020**



EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

**EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.**

**CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.**

**2**

# UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

## GRADO EN COMERCIO

CURSO ACADÉMICO 2019/2020

### TRABAJO FIN DE GRADO

#### “EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA. CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON”

**Trabajo presentado por: Javier Sánchez-Mira Cano**

Firma:

**Tutor: Juan Carlos De Margarida Sanz**

Firma:

**FACULTAD DE COMERCIO**

Valladolid, Marzo 2020

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. LOGÍSTICA Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA .....	8
2.1. DEFINICIÓN .....	8
2.2. DESARROLLO HISTÓRICO .....	9
2.3. EVOLUCIÓN EN ESPAÑA .....	12
3. TIPOS DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL .....	14
3.1. LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO .....	14
3.2. LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN .....	16
3.3. LOGÍSTICA DE PRODUCCIÓN .....	17
3.4. LOGÍSTICA INVERSA .....	19
4. SERVICIOS DE MENSAJERÍA .....	22
5. SITUACIÓN DE LA MENSAJERÍA EN EL MUNDO (LA ESPAÑA VACIADA) .....	26
6. CORREOS .....	28
6.1. ORÍGENES Y EVOLUCIÓN .....	28
6.2. ACTIVIDAD ACTUAL .....	29
6.3. ANÁLISIS DAFO .....	30
6.4. MODELO DE NEGOCIO Y EMPRESAS INVOLUCRADAS .....	33
6.5. DESARROLLO E INFLUENCIA EN EL MUNDO RURAL Y LUCHA    CONTRA LA ESPAÑA VACIADA .....	35
6.6. NUEVOS PROYECTOS Y TENDENCIAS FUTURAS.....	39
7. AMAZON .....	42
8. CORREOS VERSUS AMAZON.....	46
9. FUTURO Y SOLUCIONES .....	48
10. CONCLUSIONES.....	49
11. BIBLIOGRAFÍA.....	52

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

## 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, nos encontramos en una época de profundos cambios económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos. Incluso muchas veces nos podemos parar a pensar la cantidad de cambios que surgen en nuestro mundo cada día. En este caso, me encargaré de trabajar en lo que respecta a los cambios tecnológicos que influyen en el mundo de la Logística y el desarrollo que ha tenido durante todos estos años. La importancia de la Logística a día de hoy y las empresas que se han desarrollado gracias a esta actividad y al mundo tecnológico que influye cada día más sobre nosotros.

El mundo virtual, está influyendo de una manera inmensa en nuestra vida, y en ocasiones no nos damos cuenta de ello. Las redes sociales, los paginas web, el whatsapp, y tantas cosas de las que hoy en día, sin ellas, nuestra vida apenas tendría sentido porque necesitamos de ello para poder comunicarnos en el momento, llevar a cabo contactos con otras empresas de negocios, dar un “me gusta” a una foto que ha subido mi amigo el otro día, y tantas cosas de las que nos pararíamos a pensar y que estamos realizando gracias al mundo tecnológico del que disponemos.

La verdad es que ¿Nos hemos parado a pensar alguna vez, la disposición tan plena que tenemos para poder conseguir cualquier bien o servicio de cualquier parte del mundo y que pueda venir a nuestra casa en tan solo unas horas o unos días?, o ¿Cómo es posible que un producto llegue a mi casa habiendo hecho tan solo un click hace 12 horas en el sillón de mi casa?, y en caso de que no me guste lo que haya comprado ¿que hago?....¿Tendré la posibilidad de realizar el cambio y que me abonen lo que he pagado?

Todas estas preguntas se irán contestando y analizando en el desarrollo de este Trabajo de Fin de Grado logrando entender cómo todo esto se hace posible y como una empresa como es Amazon ha conseguido movilizar al mundo Logístico mediante los almacenes que tiene distribuidos por todo el mundo y que satisfacen las necesidades de millones de clientes cada día. La importancia de la gestión de almacenes por parte de la gigante americana ha generado que muchas empresas de su competencia hayan llevado medidas correctoras, o incluso otras han entrado en declive porque nadie ha sido capaz de hacer frente a la imparable actividad de la Sociedad de BEZOS.

Analizaremos también como esta empresa ha conseguido reactivar empresas que estaban en declive y que a día de hoy se encargan de la mayor parte de distribución de productos en España mediante servicios de mensajería.

Por otra parte, el cambio social que se está produciendo a día de hoy y como es en este caso la despoblación en el mundo rural ha tenido una gran influencia sobre los servicios de Correos y mensajería. Veremos cómo las empresas, y en este caso Correos, está luchando contra esta realidad y las medidas que están llevando a cabo.

Se realizará también el análisis de la Compañía Correos, desde su desarrollo histórico hasta un análisis DAFO, así como los diferentes cambios que ha experimentado durante todo este tiempo. A su vez analizaremos el convenio establecido con Amazon por parte de la Compañía española, y en lo que puede desencadenar este acuerdo. También analizaremos la situación en el mundo rural para poder obtener una visión realista de la situación, y como sería la solución para reducir los problemas que hay en cuanto a servicios de Mensajería (Postales) como de Paquetería entre los que se encuentran acciones como la influencia en los centros de salud del mundo rural en cuanto al envío de medicinas, ya que se están cerrando centralizándose en pueblos cabeceras de comarca, de manera que no todos los pueblos tienen las más facilidades de atención sanitaria.

La verdad es que han existido muchas razones por las que se ha realizado este estudio pero existe una de ellas que ha sido fundamental para profundizar en la realidad de la mensajería y paquetería en el mundo rural, y esta ha sido la necesidad de concienciación del fuerte impacto que está teniendo el proceso de despoblación en todos los aspectos pero fundamentalmente en conexiones de transporte, debido a la dificultad que tienen las empresas para poder supervivir en el mejor de los casos cuando no desaparecer obligando a parte de la población rural a emigrar a las ciudades y que junto con el envejecimiento y la falta de natalidad hacen que más que una España Vacía sea una España muerta en muchos de sus territorios.

Uno de los principales motivos por los cuales me decidí a realizar el este tema en mi Trabajo de Fin de fin de Grado es en cierta parte por la gran escasez de conciencia por parte de la sociedad en general sobre este fenómeno, por desgracia, que cada año se va notando más notablemente.

Presentaremos a su vez las soluciones que podrían llevar a cabo las empresas de logística para poner un grano de arena y poder evitar este fenómeno de despoblación, aunque no solo se trata de una mentalidad desde el punto de vista económico, sino que se trata de un punto de vista social, político y económico en todos sus aspectos.

## 2. LOGÍSTICA Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA

### 2.1. DEFINICIÓN

Para la definición de Logística y Servicios de Mensajería llevaremos a cabo el desglosamiento de cada una de las palabras e indagaremos en lo que la REAL ACADEMIA ESPAÑOLA señala:

LOGÍSTICA del latín Logisticus

- *Lo perteneciente o relativo a la Logística.*
- *Lógica que emplea el método y simbolismo de las matemáticas.*
- *Parte de la organización militar que atiende al movimiento y mantenimiento de las tropas en campaña.*
- *Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, en especial de distribución.*

SERVICIOS DE MENSAJERÍA

- *Servicios de reparto de correspondencia y de paquetes realizado por una empresa.*
- *Empresa de mensajería.*
- *Sistema de emisión y recepción de mensajes a través de fax o de computadora.*
- *Carruaje que para servicio público hacía viajes periódicos a puntos determinados.*
- *Empresa o sociedad que tenía establecidos viajes periódicos por medio de mensajería.*
- *Navegaba entre puertos determinados.*

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.



Como es lógico, las numerosas definiciones que hemos puesto a disposición obviamente, no todas tienen que ver con lo que realmente vamos a tratar como es en este caso el mundo empresarial y en lo que respecta a satisfacer las necesidades de cada cliente que se hace posible gracias a estos dos conceptos que acabamos de definir.

Definido de forma genérica el término Logística hace referencia al conjunto de medios y de métodos que tiene como objetivo la organización empresarial con un fin fundamental, la distribución de Bienes y Servicios. Con este concepto y aplicándolo a la empresa Amazon podemos ver como, la compañía de Jeff Bezos depende directamente de la distribución de los productos que disponen en sus innumerables almacenes hasta los domicilios de cada uno de los clientes. La distribución y la actividad logística es muy importante en esta empresa.

Los servicios de Mensajería ayudan a las compañías y a los particulares al transporte de archivos importantes, paquetes y algunos otros artículos. Se caracteriza fundamentalmente por la entrega rápida y la seguridad al cliente de que ese documento llegará a su domicilio lo más rápido y con la mayor seguridad posible. Dentro de empresas gigantes que se encargan fundamentalmente e servicios de mensajería estaría por ejemplo UPS.

## **2.2. DESARROLLO HISTÓRICO**

En el mundo de las empresas, el concepto de 'logística ha ido evolucionando a media que se han ido sucediendo acontecimientos históricos y ha mantenido esa denominación para distintas funciones. Todo ello, ha creado una gran confusión al haberse empleado muchos términos, así como, operaciones, cadena de suministro, aprovisiones, transporte, etc... sin embargo, si queremos hacernos referencia lo que viene a ser el término Logística en sí, podríamos decir que la palabra más acentuada sería "suministro".

El término Logística es un término con un origen de tipo militar en el cual su primera definición entendía lo que viene a ser el suministro de pertrechos y armamentos en las guerras. Esto requería, en caso de una batalla, una serie de actividades y estrategias que justificasen lo que viene a ser el término de Logística en sí.

Para llevar a cabo el entendimiento de la aparición de este concepto en sí hemos de irnos hasta la antigua Grecia y la época del Imperio Romano. Los “logistikas” eran los encargados en esa época de abastecer al ejército. De hecho, el término en sí puede hacerse referencia como aquella persona que sabe calcular. Atendiendo a esta terminología podemos deducir la importancia que se daban a estas personas y lo importante que eran sus conocimientos de matemáticas y toda la preparación que tenían.

A partir de los años 50 del siglo XX la producción y la venta era superior a la distribución, por lo que comenzaron a haber dificultades a la hora de llevar a cabo entregas a tiempo y la eficiencia de los recursos. En los años 60 la logística tiene un periodo de transición al llevar a cabo el desarrollo de los primeros centros de distribución y formas de transporte. En los años 80 se comienza a cobrar una verdadera relevancia a entregar las cosas en el tiempo estimado y la gestión de materiales, así como la atención a cada uno de los clientes. A día de hoy con el desarrollo de toda la Globalización, el aumento de las operaciones conlleva integración y control de cada una de las operaciones.

Podemos repasar algunos de los grandes hitos logísticos que han favorecido el crecimiento y el desarrollo de este término, como así las Pirámides de Egipto siendo una de las primeras maravillas del mundo antiguo, representan un gran esfuerzo en lo que viene a ser el término Logística. Al contar con medios muy limitados, los egipcios no podían hacer más de lo que sus propios medios les facilitaban, aun así, mostraron grandes dotes de organización y creatividad para llevar a cabo la construcción de las pirámides.

El Vapor y el ferrocarril donde se favoreció la creación de nuevas tecnologías y medios de transporte. El Ferrocarril fue uno de los más destacables de la época. El Canal de Panamá, ha supuesto dos grandes hitos en la historia del mundo logístico, por favorecer las nuevas rutas marítimas para llevar a cabo el transporte de grandes mercancías y además por la construcción tan compleja que tuvo.

Todas las mejoras en productividad cambian como es lógico las necesidades logísticas. Hace que sea más necesaria una logística eficiente que puedan permitir a las empresas poder meter pie en otros mercados en donde puedan vender con un precio que haga competencia a las empresas contrincantes.

Hoy en día la logística y la capacidad para la medición y el control de lo que sucede en la cadena de suministro se mejora y también cada día que pasa se intenta crear nuevos sistemas para mejorarlo. El desarrollo de sensores, Códigos QR, etc... son un ejemplo del desarrollo tan rápido que está experimentando la Logística y los servicios de mensajería. Sobre todo la logística está experimentando un desarrollo imparable siendo en ocasiones el punto principal para el desarrollo de nuevas invenciones tecnológicas que se incorporan en el mercado.

Todo este análisis histórico que hemos realizado con respecto a la logística nos hace saber varias cosas fundamentales como son la gran importancia que esta actividad está teniendo y la que tendrá en un futuro puesto que será aún mayor, y en segundo lugar la relación tan estrecha entre la implantación y creación de las nuevas tecnologías y el desarrollo de la Logística en sí.

De esta manera podemos tener como concepto de Logística en sí a la organización de actividades de aprovisionamiento de las materias primas, productos elaborados y semielaborados, centros de suministro y producción que están transformados en el proceso de producción a los centros de almacenaje con el objetivo principal de que lleguen al mercado en condiciones perfectas y con una minimización óptima de los costes.

Los Servicios de Mensajería se remontan a la invención de la escritura en el cual se enviaban comunicados de un lugar a otro en el cual se utilizaba un intermediario que se transportaba o bien a caballo o bien caminando, en lugar de la mensajería verbal.

A medida que fueron pasando los años en surgieron algunos que otros sistemas y métodos de mensajería para comunicar unas personas con otras, así como en España en el año 1.213, Portugal 1520, EEUU 1.639, Alemania en el Siglo XV, Italia 1.697. Inicialmente el servicio de mensajería no estaba a disposición de todas las personas y solo era permitido en estratos sociales diferenciados como Gobernantes, Militares, Licenciados, Nobles, etc... hasta que los ciudadanos empezaron a tener pleno derecho a poder usar también los servicios postales. En los siglos XVI Y XVII se utilizaba el Lacre para sellar las cartas, en el año 1835 un Sello postal comprobante de pago previo de envíos y en el año 1756 surge la profesión de mensajero. La aparición del ferrocarril genera la mejora inmensa del servicio de mensajería y la regularidad de los envíos entre unas ciudades y otras y en 1848 se crea en Francia lo que hoy se conoce como el SELLO POSTAL. En el 1911 se aprueba en EEUU el primer vuelo de 8 kilómetros de transporte aéreo postal. En el siglo XX se hizo mediante una aeronave alemana el transporte de 300 kilos de correspondencia.

### **2.3. EVOLUCIÓN EN ESPAÑA**

Previo a 1980, el término Logística en sí era bastante confuso debido a que para unos era transporte y preparación de pedidos, pero no lo que incluye la actividad de almacenaje y para otros era los tres conceptos unidos.

El término de Logística en sí es un nombre afortunado y atractivo por lo que muchas profesiones desde transportista hasta responsables de almacén recibieron un nombre recibieron un nombre acompañado del término Logística.

Entre los años 82 y 85 las empresas adoptan el concepto de Logística Integral lo que va suponiendo una revolución de carácter organizativo dentro del seno de la propia empresa. Esta función adquiere la responsabilidad de satisfacer las necesidades de los consumidores llevando a cabo la optimización de stocks y costes globales.

El cambio al modelo organizativo de Logística Integral está llevado a cabo por multinacionales europeas y americanas donde responde a la evolución de las empresas en aquellos países desde finales de 1970. Debe saberse que esta revolución no solo afecta a la Logística en sí, sino a todo el entorno que relaciona a todas las actividades de la empresa donde se modifican los objetivos consolidando como prioridad, vender, antes que optimizar la rentabilidad de la empresa para lograr un mayor beneficio.

A día de hoy tanto el transporte como la logística en sí se han convertido en una ventaja competitiva para muchísimas empresas. El cliente actual desea un producto personalizado y lo quiere en un momento determinado, la satisfacción plena o el descontento del cliente solo puede derivar en una actividad logística eficiente. En España está creciendo de una manera imparable con una tasa de aumento por encima del 3 % y superando el crecimiento del Producto Interior Bruto en España. Durante estos cuatro años de crecimiento el sector Logístico ha sido capaz de dar más de 900.000 vacantes de empleo en todo el país.

### 3. TIPOS DE LOGÍSTICA EMPRESARIAL

#### 3.1. LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO

La logística de aprovisionamiento, se refiere a la recepción de mercancías y la optimización de procesos de recepción. Todo ello pretende el garantizar de alguna manera el abastecimiento, de la forma más económica posible, en especial aquellas empresas que aún deben transformar las mercancías o materias primas, así como los minoristas que están listos para llevar a cabo la puesta de producto en manos de todos los consumidores finales que tengan en el mercado donde actúan.

Los objetivos fundamentales de la logística de aprovisionamiento son aquellas operaciones que realizan las empresas para surtirse de los materiales que necesitan cuando tienen que llevar a cabo la realización de actividades en cuanto a temas de comercialización y fabricación. Todos estos procesos ponen a disposición aquellos materiales que la empresa obviamente necesita para llevar a cabo su actividad empresarial de acuerdo con todos los objetivos que previamente han definido.

Debe prever las necesidades empresariales y después planificarlas, expresarlas y por supuesto satisfacerlas de algún modo para asegurarse lo que recibe de manera exacta lo que han perdido, después pagarlo y finalmente enviarlo para su correspondiente uso.

Dentro de la Logística de Aprovisionamiento tenemos que la principal relación de la empresa con los proveedores es obviamente la que está interesada en recibir cuanto antes el producto. En este sentido, y desde el punto de vista del comercio, conviene tener menor stock en relación a los denominados materiales inmovilizados debido a la gran cantidad de existencias que en el inventario podría acarrear en cuanto a costes excesivos y la disminución la competitividad de la empresa en el mercado donde actúa, por lo que

para una buena organización, es muy importante el control de inventarios y costes asociados.

En este Gráfico podemos ver como la Logística de aprovisionamiento forma parte de la Logística de entrada:

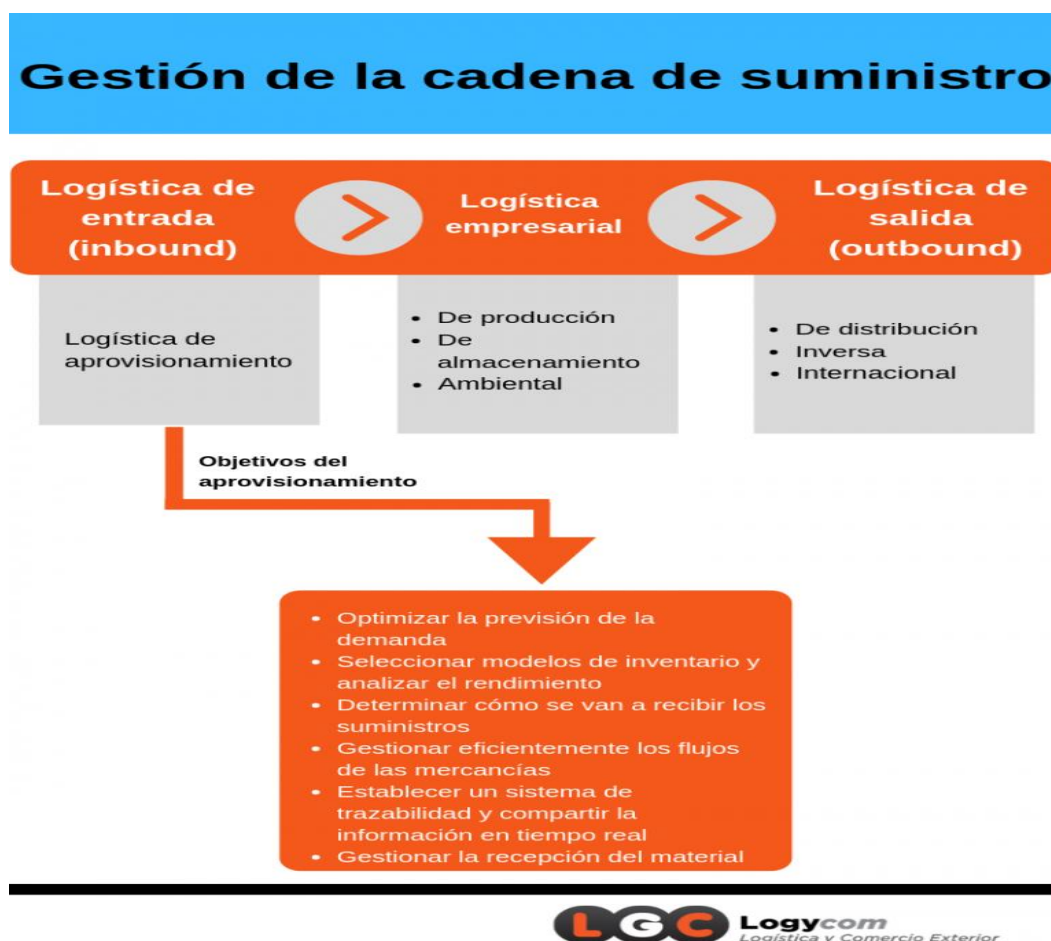


Imagen 1. Fuente: Javier Fussati. Logy com Noviembre 28 de 2018. Gestión de cadena de suministro.

En relación con una gestión correcta del aprovisionamiento es necesaria una mayor previsibilidad en tiempos en cuanto a entregas y por ello la puntualidad de las operaciones, que aumenta. Así mismo se necesitará una reducción de costos, gracias al gasto relacionado con visitas a proveedores para gestionar, inspeccionar y desarrollar y ahorro en transporte.

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

También, será necesaria una mejora de la imagen de las empresas, que demuestre el compromiso, interés e inversiones en las comunidades locales, lo que repercute también de algún modo en los proveedores que ganan en cuanto a conceptos de reconocimiento. En especial en los casos de establecimientos minoristas están obligados a permanecer un gran número de referencias que a menudo suele venir con una amplia baraja de proveedores.

Analizando el gráfico podemos sacar varias conclusiones, donde la Logística de aprovisionamiento mide como va a ser el número de compradores que vamos a tener (previsión), teniendo en cuenta cual sea la opción más eficiente para recibir y almacenar los productos y la forma más eficiente en la que vamos a administrar nuestros productos en cuanto a términos (GESTION). En definitiva, llegado a este momento, nos haríamos la pregunta de ¿cuál será la manera más eficiente de almacenamiento?

### **3.2. LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN**

Cuando hablamos de distribución hacemos como es lógico una referencia a una gran parte de lo que es el concepto de logística y nos referimos a su vez al conjunto de medios y métodos. El término de distribución tiene especial importancia dentro de este sector ya sea tanto de bienes como de servicios.

Es el elemento fundamental para el comercio debido a que las actividades logísticas funcionan como un puente para conectar la producción con los mercados. La Logística en una empresa deberá cubrir la gestión y planificación de todas las actividades que incluyen los departamentos de compras y de producción, en relación con los departamentos encargados del transporte, almacenaje, manutención y distribución.

Las funciones de la logística son determinantes a la hora de dar un servicio de calidad. Estas funciones son las siguientes:

- Estimación de la demanda: Para que la logística de distribución funcione se llevará a cabo la puesta de productos contabilizados en número que los clientes demandan.



- Procesos de pedidos: Actividades que relacionan el tratamiento de las ordenes de compra.
- Gestión de Almacén: Implica llevar un ligero control contabilizado de productos que entran y salen en el almacén.
- Embalaje: elementos de la logística de distribución destinados a la conservación en circunstancias correctas del producto hasta que llegan al consumidor final.
- Transporte del producto: Incluye tanto la carga del producto como la descarga en sí y la ruta que se realizará en su correspondiente traslado.
- Gestión de cobros: personas destinadas a atención del cliente que deben gestionar y contabilizar la realización de cobros de productos entregados.

Así mismo, hay que tener claros los objetivos de la logística de distribución para que el servicio sea lo más eficiente y eficaz posible. Estos objetivos son los siguientes:

- Colocación de productos adecuados: tanto bienes como servicios son incluidos y deberán hacerse en una correcta posición teniendo en cuenta todas las circunstancias que rodean la venta y el mercado.
- Garantizar una buena calidad en el servicio: tener una política en cuanto a este tipo de logística es una gran forma de asegurar que los clientes están satisfechos y que la calidad, y tiempos de los productos, cumplan las expectativas.

Finalmente añadir que, la logística de distribución y tecnología tienen una estrecha relación hoy en día. Gracias a lo que conocemos hoy como tecnología avanzada tenemos una gran visibilidad en cuanto a la mejor eficiencia de gestión de operaciones de recursos y reducción de los costes necesarios para llevar a cabo el logro de estándares de calidad requeridos.

### **3.3.LOGÍSTICA DE PRODUCCIÓN**

La logística de la producción trata de la transformación de los aprovisionamientos ya sean mercancías, materias primas o suministros que vayan a pasar de una fase a otra

de una manera eficiente hasta que se produzcan los bienes finales. Se trata definitivamente de aprovechar la actividad que únicamente se encarga de producir.

Los productos que se reciben en el almacén hasta que son enviados para su consumo forman parte de la Logística de Producción. Son muchísimas las empresas que generan la transformación de los productos en varias fases. Cuando quieres producir una moto es necesaria la producción de varias piezas que vienen de otras compañías que te proveen de los componentes necesarios para llevar a cabo la producción final de ese bien y su posterior consumo.

Las funciones de la logística de producción necesarias para dar un servicio de calidad son las siguientes:

- Optimización en cuanto a la transformación de elementos

Este tipo de Logística no se ciñe únicamente en los protocolos de producción. Un buen departamento tiene que intentar que la producción sea aprovechada y por lo tanto óptima.

El objetivo fundamental es llevar a cabo la producción con la mejor relación calidad/precio. Así mismo, en el coste podemos incluir también la variable tiempo debido a que, producir más lento deriva en mayores gastos en cuanto a los salarios del personal o al consumo de luz por ejemplo.

- Transportar los productos intermedios hacia una fase de transformación:

Las empresas que poseen productos semiterminados también poniendo por ejemplo una fábrica donde se realizan sudaderas con capucha y todas ellas tienen cordón dentro de la capucha. Los cordones se pueden fabricar en la misma empresa, pero los cordones en este caso se consideran productos semiterminados debido a que son los que van a formar parte de la sudadera que es el producto final. Procurar una transformación siguiendo los estándares de calidad

Los departamentos deben controlar y certificar que se están realizando los controles de calidad de todos aquellos bienes que se producen para su posterior venta. Los estándares de calidad no sólo dependerán de las certificaciones que realice la empresa en sí, sino que dependerá de las normas conforme a la ley que se hayan establecido y deban cumplir. Por ejemplo podríamos señalar el caso de la venta de bonito

**EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.**

**CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.**

enlatado, donde se necesita no solo certificado de producto homologado para el consumo por parte de la empresa sino también por parte de la inspección de calidad.

- Preparación del producto final para su posterior distribución es decir facilitar el producto para su venta.

### **3.4. LOGÍSTICA INVERSA**



**Imagen 2. Fuente: Hirebus Tecnología (2018)**

La sociedad de hoy en día toma conciencia del gran uso de residuos y envases que se producen para recibir un pedido que llega a nuestros domicilios.

Hoy en día un tercio de los residuos son todos envases producidos por la cantidad de producción que se realiza por parte de las empresas. A medida que pasan los años el crecimiento aumenta progresivamente. La Logística favorece la creación de medios para poder recuperar esos residuos y volverlos a usar en otras producciones como envase de

nuevo, ya sea en productos alimenticios como en productos de construcción, eléctricos, etc...

En este contexto, la logística inversa podría definirse en sí como la recuperación mediante canales de los residuos que han sido generados tras una actividad comercial y productiva.

Tiene como uno de sus principales objetivos la recuperación y el reciclaje de los envases, residuos peligrosos por los que es un proceso por el cual el retorno facilita el que todos los materiales que usamos y que ya no queremos, sean reutilizados, reusados o destruidos.

Así mismo, hay que tener claros los objetivos de la logística inversa para que el servicio sea el más eficiente con la sostenibilidad del medioambiente y las futuras generaciones. Estos son los siguientes:

❖ Reciclar

A día de hoy se utilizan muchísimos embalajes necesarios para el transporte de todos los productos, pero sin embargo no tienen al final una utilidad para los clientes. La mejor manera de evitar esta “no utilidad” para el cliente es intentar, y al mismo tiempo facilitar, que se puedan devolver al centro de fabricación. Es una muy buena manera de respetar el medio ambiente pero la realidad es que no todos los materiales pueden ser reciclados.

❖ Gestión de residuos

La gestión de residuos es algo difícil de realizar para todo el mundo, debido a que deben ser tratados de manera correcta para poder cumplir las normas que se establecen y así ser ecológicos y responsables.

Una empresa especializada tendrá, como es lógico, una mayor facilidad para poder gestionar cualquier tipo de residuo, pero suelen ser una entidad especializada en un producto en concreto. La Logística inversa es una gran forma de poder llevar a cabo la gestión de este proceso.

❖ Sustituir productos

Muchas veces a la hora de pedir productos por Internet suele haber algún fallo de entrega como por ejemplo Taras o productos defectuosos donde en muchos de los casos será posible realizar la sustitución de los productos. El cliente entrega el que no le interesa y la empresa cambia el producto para posteriormente enviarle el que realmente está demandando.

❖ Devolver una mercancía

Es posible devolver un producto que donde el cliente al final no lo quiera. En caso de haber el proceso es similar a la de sustitución de productos, pero en este caso el producto devuelto de ninguna manera será cobrado al cliente.

❖ Reutilizar

El cliente y el proveedor llegan a un gran acuerdo por el cual ambos pueden pactar un precio de descuento a la hora de llevar a cabo la compra de los productos donde el proveedor ve un valor determinado para reutilizarlo y el cliente, sin embargo, no lo ve. Se trata de una operación beneficiosa para todos.

La reutilización de productos no tiene valor en sí para el que es proveedor en esa transacción pero si tiene un impacto de manera muy positiva en el medio ambiente.

Por ejemplo empresas como Apple o Huawei realizan estas acciones donde pueden llevar a cabo el reciclaje de sus productos para luego su posterior uso a la hora de realizar las nuevas versiones tecnológicas y donde el cliente se ve beneficiado porque a la hora de adquirir un nuevo producto se le ha realizado un descuento y el vendedor; al

mismo tiempo, ve que puede prescindir de materiales nuevos, más costosos pudiendo reutilizar los viejos.

❖ Re-fabricación

En este caso esta parte de la logística tiene como objetivo que productos nuevos deriven de productos viejos con el fin de no realizar nuevos materiales y mejorar la sostenibilidad.

❖ Destrucción

Pueden existir varios caminos a la hora de la destrucción de un producto atendiendo a los tipos de producto y los usos que se den. Devolver el producto ayuda no ser destruido en un futuro aunque algunos productos han de ser destruidos por que es la única manera viable de deshacernos de ellos. Por ello se intentan cada día más usar productos que sean reutilizables y no productos no reutilizables como pueden ser los orgánicos en algunos aspectos.

## 4. SERVICIOS DE MENSAJERÍA

Para lograr que los procesos de venta de los artículos hoy en día y sobre todo en el mundo del e-commerce sean satisfactorios tanto para las empresas como para los clientes se ha centrado mucho en la búsqueda de un servicio de distribución flexible y puntual. Algunos clientes desean tener el producto en 24 horas en su domicilio otros quieren recogerlo en una oficina de Correos porque les pillan de camino cuando van al trabajo, por lo que todo ello requiere una buena gestión en cuanto a servicios de mensajería. De esta manera solo se necesita saber que servicios ofrecen las agencias de transporte y logística para poder ajustar las necesidades a las condiciones que ofrecen cada una de las políticas de las agencias de servicios de mensajería.

Un buen servicio Logístico, como es el caso de los servicios que da Amazon, generan la fidelización de miles de clientes e incluso puede generar la atracción de otros atendiendo a sus necesidades.

Vamos a analizar los tipos de servicios de mensajería atendiendo al caso Amazon al objeto de poder ver cómo se desarrolla el sistema de mensajería en el mundo.

Es muy común que en los servicios de mensajería una empresa tenga su misma agencia distribuidora de productos que son solicitados a aquellos proveedores que se ajusten más a las necesidades requeridas como puede que sean los envíos rápidos, envíos de cargas explosivas que garanticen el cuidado de los materiales que se transportan, etc.

Como es habitual, lo más común es recibir y contratar agencias que transporten los productos que solicitas o que envías a otros sitios en un margen de 48/72 horas. En muchas ocasiones los pedidos tardan menos y llegan antes de lo pensado, proporcionando un valor añadido al cliente.

### **ENVIOS URGENTES**

Garantizan casi siempre la entrega en unas 24 horas desde que ha finalizado el proceso de compra. Siendo realmente interesante para aquellos que desean un producto prácticamente en el momento. Obviamente, los envíos express son más caros, debido a que son más exclusivos también. Amazon en este caso dispone de Amazon Prime, el cual si estas suscrito tienes la posibilidad de recibir los pedidos lo más rápido posible, y en ocasiones en menos de 24 horas.

### **ENVÍOS ESTÁNDAR**

El plazo, como es lógico en este tipo de envíos, se suele alargar más pero este repercutirá con un coste menor, no solo para el cliente si no para el propio vendedor, donde se notará en el montante de los gastos de envío. Este tipo de envíos estándar son habituales en Amazon y siempre que no se esté dado de alta en la cuenta Amazon Prime.

### **ENVÍOS CONTRAREEMBOLSO**

Algunos negocios de hoy en día permiten que los envíos a domicilio se envíen a contra reembolso donde el cliente en vez de abonar esa cantidad mediante tarjeta o efectivo en ese mismo momento, espera a que la agencia repartidora le envíe el producto días después y sea el cliente el que abone la cantidad correspondiente a la agencia de transporte. Es una forma de envío muy sencilla y segura. No solo es un servicio para e-commerce sino también para venta a distancia y otros particulares.

### **ENVÍOS PESADOS**

Son aquellos que pesan más de 35/40 Kilogramos. Normalmente son los mensajeros y transportistas los que exigen que la mercancía vaya sobre un Pallet para poder manipularlo y transportarlo mejor.

### **ENVÍOS FRÁGILES**

En esta clase de envíos se procurará realizar el transporte de la manera más cuidadosa posible, debido a que lo que llevas dentro de la caja es muy frágil. En ello podemos encontrar materiales de amortiguación para proteger todo tipo de materiales frágiles como por ejemplo plantas, vidrios, etc.



## **ENVÍOS INTERNACIONALES**

Se suelen tratar de envíos con un mayor coste debido a que es mayor el tiempo de servicio que se realiza con el producto y requiere de más mano de obra logística. Se tratan de envíos que suelen tardar una semana, pero podemos encontrar pedidos que pueden tardar incluso meses en llegar al consumidor final.

## 5. SITUACIÓN DE LA MENSAJERÍA EN EL MUNDO (LA ESPAÑA VACIADA)



Imagen 3. Fuente: [www.españadespoblada.es](http://www.españadespoblada.es)

Para analizar en primer lugar la situación de la mensajería en el Mundo Rural, habría que hacer un gran énfasis en la definición de la España Vacuada que se trata de una realidad que está creciendo cada año más y en donde provincias con un número de habitantes muy reducido ven como sigue decreciendo constantemente, incluso llegando a existir cada vez más pueblos casi deshabitados. Este fenómeno está teniendo una gran incidencia en el mercado de las comunicaciones y la mensajería que es en lo que estamos focalizando este trabajo.

La realidad social y económica actual es que existe una población que se encuentra cada vez más envejecida y en donde los jóvenes intentan buscar una mayor perspectiva de futuro dejando muchos de los pueblos y villas de nuestros territorios con una población mínima o inexistente. Cuando hablamos de mundo rural en sí no vemos el término “oportunidad” o quizá no lo queremos ver, para por lo cual las empresas e

instituciones juegan un papel indiscutible a la hora de dar vida a una determinada zona. Podemos afirmar, sin jugar a error que " Donde hay una empresa, hay vida".

Para poder llevar a cabo esto se necesita fomentar el emprendimiento (inversiones, desarrollo.). A este respecto, Correos es una empresa de interés público que está haciendo especial hincapié en las empresas de mensajería optando por mantener muchas de sus oficinas en el mundo rural al objeto de potenciar las relaciones de los pueblos con las ciudades más cercanas y así dar impulso a la vida económica y social de los territorios en términos de comunicación y mensajería.

En este sentido, se ha comprobado que las oficinas postales desaparecen de aquellos territorios en donde ha disminuido la población y no existe una actividad económica potente y diferenciada. Esta realidad no sólo repercute en la logística sino también en sectores que son determinantes para la fijación de la población como es la sanidad o incluso en la propia educación, viendo como cada vez se están centralizando mucho más en lugares de mayor población dejando sin servicio "directo" a los más pequeños. Un ejemplo claro es el cierre de consultorios ambulatorios en la provincia de Valladolid en donde existen 55 consultorios locales que dan servicio a una población de menos de 50 habitantes siendo la cuarta parte de los 230 que hay en la provincia. Si nos vamos a los municipios con menos de 100 habitantes, la lista es de 108, siendo casi la mitad de los que SACYL debería mantener abiertos. Esto es debido a la centralización de los centros que dan servicios públicos a grandes pueblos o incluso a las ciudades. Esto está teniendo una gran influencia a su vez en la logística, debido a que muchos de los ambulatorios y consultorios que ya han sido cerrados eran proveídos de medicamentos e instrumental por grupos de mensajería como Correos en cuanto a términos logística, constatando como a medida que los centros de salud son cerrados, o bien su actividad y horario de atención al paciente disminuye el número de medicamentos y servicios de paquetería para el transporte de ellos es cada vez menor.

En definitiva, para combatir este fenómeno que está suponiendo un gran problema en España en la actualidad debe darse un relevo, en términos generacionales, donde tanto los ganaderos como los agricultores reciban apoyo estatal y de las asociaciones empresariales creando ilusión, pero sobre todo un futuro de vida en el territorio.

## 6. CORREOS



Imagen 4. Fuente: Página oficial de Correos

### 6.1. ORÍGENES Y EVOLUCIÓN

Debido a las necesidades de comunicación entre unos lugares y otros, el servicio de Correos nació hace más de trescientos años. La organización de Correos España deriva ya desde los romanos donde se recorría todos los territorios Hispánicos protagonizados por una gran red de calzadas con el fin de transportar los mensajes a los administradores romanos o al ejército.

Durante el periodo de la Edad Media, tal y como nos indica la Historia de España, el Reino se dividió en numerosos territorios en los que cada uno de ellos creaban sus propios sistemas de comunicación entre unos lugares y otros para dar información, yendo de una corte a otra, encargados por sus correspondientes Reyes existiendo instituciones, como la Iglesia o las Universidades que tenía su propio servicio de comunicación por postal y sus propios mensajeros.

A lo largo de los años los servicios postales han ido desarrollándose en todos los sentidos y con la Unificación de los reinos del sur de España y el descubrimiento del Nuevo Mundo por parte de Cristóbal Colón hizo que los servicios postales mejorasen. La concesión del servicio real de correo como privilegio a la familia Tassis, generalizó y universalizó todo el correo postal en Europa.

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

Con los cambios de dinastías, el correo deja de ser una concesión del Rey para convertirse en una Renta Real. Correos a supuesto ser el Internet en el siglo XVIII, el gran modernizador de las épocas en el mundo de la comunicación y la vanguardia tecnológica en los años del siglo XX.

## **6.2. ACTIVIDAD ACTUAL**

Se trata de una de las principales empresas nacionales en cuanto a presencia en el territorio, dimensión, infraestructuras físicas y digitales y capital humano.

Tiene como finalidad prestar un servicio a nivel mundial en todo el territorio español, con el objetivo de dar el mejor servicio al cliente teniendo en cuenta la variable eficiencia, calidad y asequibilidad, así como, contribuir en la sostenibilidad de las comunicaciones postales para toda la sociedad española.

En el mercado postal español es una de las empresas a día de hoy más envidiable siendo también uno de los grandes operadores en cuanto a servicios de paquetería, teniendo en cuenta en especial el sector del comercio electrónico por las grandes demandas a las que atiende sin olvidar la excelencia, la fiabilidad y la confianza.

- EMPLEADOS

En relación al personal el Grupo Correos consta de 53.605 empleados pertenecientes al GRUPO Correos en sí y sus filiales, de los que 24.739 se tratan de empleados en las zonas urbanas, 9.928 profesionales en Oficinas, y 1.108 profesionales en Correos express. Del total de empleados 26.000 son mujeres y el resto hombres.

- CAPACIDAD OPERATIVA

Correos cuenta con una capacidad operativa de alrededor de 11 millones de envíos anuales y con la mayor flota eléctrica del sector al realizar 2700 millones envíos de cartas. Así mismo, cuenta con 7.300 centrales en zonas rurales realizándose en torno a 69 millones de envíos en lo que corresponde a Servicios de Paquetería.con un total de 93,5 millones de visitas anuales. También tiene una cuota comercial E-commerce del 49% operando en 537 países con un nuevo modelo comercial y disponiendo de 14.291 vehículos para llevar a cabo la actividad.

- PRESENCIA TERRITORIAL

En relación a su presencia territorial, Correos tiene una tasa de atención de 8.581 lugares y unas 97 unidades de Servicios Especiales, así como 2396 oficinas de servicio no sólo para servicios postales, sino para servicios de paquetería y otros. 5.152 Servicios CityPaq que operan con un equipo comercial nuevo. Finalmente añadir que Correos trabaja en torno a unos 6.185 sitios Rurales.

### **6.3. ANÁLISIS DAFO**

El análisis DAFO es una herramienta de estudio cuyo objetivo fundamental es el análisis de la situación de la empresa o institución analizando dos tipos de situaciones (Interna y Externa). En base a los resultados obtenidos, las empresas intentan realizar un plan de futuro para mejorar sus oportunidades y fortalezas e intentar convertir las amenazas y debilidades en las dos primeras nombradas anteriormente.

En este caso llevaremos a cabo el análisis DAFO de esta empresa donde analizaremos lo que es la parte interna de la empresa y la parte del exterior.

La primera parte del análisis acoge Fortalezas y Debilidades del negocio, se tratan de partes donde los dirigentes de la empresa tienen un gran control sobre la variación de estas dos variables nombradas.

En el otro caso las dos variables restantes atienden a factores que no dependen de su negocio en sí, sino de la capacidad que tengan de atraer y en como hayan enfocado su actividad de cara a los nuevos mercados que la deparen. En estas ocasiones gran parte del control no es por parte de los propietarios y directores de la misma si no que el control lo lleva el mercado en sí y las actuaciones que realizan las distintas empresas en el mismo.

En este caso hacemos un enfoque en el cual nos ceñimos mucho en la forma en la que Correos puede rectificar sus debilidades y prevenir sus amenazas así como mantener y potenciar las oportunidades y las fortalezas.

El DAFO de Correos una vez analizadas sus fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades es el siguiente:

<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Carta de clientela muy consolidada	España Vacía	No existe Liquidez con el fin de cubrir la demanda de los clientes	Competición en nuevos mercados
Compañía consolidada en su país de Origen	No han surgido nuevas formas de ganar dinero	El servicio recae en una organización insuficiente.	Diversificación de Negocio
Gran experiencia en servicios de entregas	Bajada de Ingresos	Distribución de recursos mala	Convenios, fusiones y decisiones óptimas
Reconocimiento	Dependencia del Estado para poder llevar a cabo su actividad	Falta de Recursos físicos y materiales	Incremento paquetería E-commerce

#### Análisis DAFO de Correos

### **FORTALEZAS**

Correos es una Compañía que opera en España desde hace muchas décadas habiendo sido capaz de mantener una gran fidelización de clientes en cuanto a servicios de mensajería. Hoy en día con respecto con la denominada “España Vacía” la cartera de clientes está bajando debido a que ya no existen tantas oficinas de Correos como antes en los pueblos, y por ello el número de servicios que se realizan es menor. Sin embargo, aún con esta realidad de despoblación Correos ha sido capaz de mantener la fidelidad de los clientes debido a una cartera de clientes consolidada y que es una de las

principales características de las fortalezas. Con el servicio Correos Market la empresa ha sido capaz de mantenerse y de perder la conexión con el mundo rural a través del servicio “YOMEQUEDO” donde mediante Internet ofrece una red logística para el movimiento de productos única.

A su vez esta empresa de mensajería cuenta con un gran número de trabajadores expertos en el servicio de mensajería. Por lo que no es de extrañar que gran parte de los trabajadores que reparten paquetes o cartas tenga una edad por encima de los 45 o 50 años.

Correos a su vez cada año recibe un gran número de reconocimientos prueba de su profesionalidad y consolidación en los territorios, así como en la confianza de los ciudadanos y empresas por lo que en los próximos años se consolidará como una de las empresas de logística más atractivas para trabajar en España.

### **AMENAZAS/DEBILIDADES**

La España Vacía está generando una gran incertidumbre sobre el futuro de la empresa centrándose en los territorios del mundo rural. La reducción de envío de cartas ha sido masiva, el cierre de oficinas sigue en aumento y podemos observar que es una realidad compleja y difícil de dar solución. Gran parte de la actividad que desarrolla Correos es en la conexión con el mundo rural.

Correos tiene que ampliar sus servicios incorporando las nuevas tecnologías y sistemas de negocio primero para poder ser competitivo y mantenerse como empresa y en segundo lugar para lograr dar un servicio a la sociedad siendo uno de sus objetivos prioritarios debido a su condición de empresa pública.

### **OPORTUNIDADES**

Existe una amplia diversificación del negocio y una creciente internacionalización donde Correos está realizando una gran inversión con el objetivo de ganar Mercado, abriendo filiales en China y Portugal. Así mismo, está tratando de buscar nichos, y



nuevas formas de negocio en Latino América y La Unión Europea a través de la paquetería E-Commerce.

#### **6.4.MODELO DE NEGOCIO Y EMPRESAS INVOLUCRADAS**

El grupo Correos opera en sectores de comunicación y paquetería liderado por un sistema de transporte no urgente siendo una gran referencia en Compañías de Comercio Electrónico.

Correos se compone con la mayor red de centros de logística y distribución y equipamientos avanzados para el tratamiento automatizado y seguimiento de envíos hasta la llegada de ellos al consumidor. Mediante la unión de la experiencia, adaptabilidad y seguridad, esto permite a Correos satisfacer todas las necesidades fundamentales en cuanto a términos de comunicación y negocio para empresas de origen español.



**Imagen 5.Fuente: página oficial de correos express**

Es la Compañía especializada en la paquetería con un carácter de Urgencia. El modelo de negocio se basa en delegaciones de carácter propio donde se garantiza una calidad única en cuanto a la calidad y servicios de gestión. Por medio de sus redes y de las nuevas tecnologías que han inculcado en el mercado se garantiza al cliente la entrega más efectiva.

Cuenta, a su vez con una gama amplia de servicios, con el objetivo de ser diseñados para satisfacer las necesidades a la hora de entregar en plazo los pedidos a los clientes.



Imagen 6. Fuente página web de nexea grupo correos

Es una Compañía que tiene como objetivo fundamental el ofrecimiento de servicios personalizados en gestión de documentos para las comunicaciones masivas de empresas con los clientes.

La Empresa aporta a su cartera de clientes las máximas garantías de seguridad en cuanto a fiabilidad, trazabilidad e integración total con sistemas tecnológicos.



Imagen 7. Fuente página web de correos telekom

Es otra filial del grupo Correos donde tiene como actividad fundamental la gestión de excedentes en cuanto a infraestructuras.

Todas las compañías tienen como especialización la provisión de servicios en cuanto a conectividad de alta capacidad, infraestructuras y comunicaciones de telecomunicación, para desarrollar y aportar valor de los clientes mediante flexibilidad e innovación. Proporciona soporte tecnológico.

Las empresas involucradas como veremos a continuación han permitido un aumento de su posicionamiento nacional e internacional en cuanto a términos de diversificación en este último año gracias a la diversificación de bienes y servicios. Se trata de Empresas que han invertido en tecnología y procesos. Todo ello ha sido posible debido a la apertura al exterior que el grupo ha realizado en los últimos años.

## **6.5. DESARROLLO E INFLUENCIA EN EL MUNDO RURAL Y LUCHA CONTRA LA ESPAÑA VACIADA**

Actualmente la compañía apuesta por colaborar con el mundo rural y sus productores con el objetivo de que lleguen a vender sus productos vía Internet. La empresa pone a disposición una tienda online con el fin de poner este tipo de venta como desafío para las empresas del mundo Rural.

Correos busca de algún modo con esta acción que por ejemplo un productor de leche de Asturias o Cantabria tenga la posibilidad de encontrar mercado no sólo en todo el territorio español a golpe de “Click” sino también en todo el mundo.

Los puntos de encuentro entre el vendedor y comprador se realizarán mediante un intermediario que se encargará de la gestión de la plataforma online y de la entrega de los productos vendidos. Podemos afirmar que esta iniciativa es una gran forma de adoptar estrategias dentro de la responsabilidad corporativa de la empresa, donde la demografía es una de las principales bases del trabajo de la compañía.

Así mismo, el grupo tiene como finalidad que este proceso sea un modelo de éxito de cara a los productores artesanales al objeto de que comiencen a probar la venta por internet. El productor con este medio no tendrá ningún gasto, a excepción de la documentación e imagen que quieran dar sobre los productos que van a vender en el mercado virtual.

Esta iniciativa tomada por la Compañía desde hace tiempo ha supuesto una visión óptima por parte de los productores artesanales.

Por otra parte, Correos está abriendo la posibilidad a los bancos para que ofrezcan sus servicios en territorios rurales, para lo cual está intentando prestar atención a los clientes mediante oficinas postales. Así, mientras que la mayoría de las empresas

bancarias están quitando sus sucursales en los pueblos, con Correos se produce lo contrario ya que son los que están abriendo sucursales mediante no solo servicios postales, sino también financieros a través de la colaboración de las entidades financieras de que operan en el territorio.

Con esta actuación, Correos está llevando a cabo una estrategia de diversificación por el cual las entidades financieras pueden ofrecer servicios sin la necesidad de tener una entidad física suya, pudiéndolo hacer con las oficinas de Correos. A su vez, el objetivo que persigue Correos es el querer diversificar su actividad y no sólo ofrecer servicios postales y de paquetería.

**ENTREGAS:** Hoy en día todo el mundo tiene internet y los comparadores de ecommerce no solo están en las grandes urbes, por lo que también hay que dar cobertura, y con garantía de servicio, a cualquier población por muy pequeña que esta sea, lo que obliga a las empresas de distribución a llegar a sitios que antes no llegaban.

**RECOGIDAS:** El disponer de una gran red capilar de reparto, permite poder recoger diariamente en pequeñas poblaciones, lo que genera un efecto logístico positivo para el vendedor de las zonas despobladas, y es que tiene los mismos plazos de entrega de sus productos que el vendedor de la gran urbe. Esto es una ventaja que ofrece el Grupo Correos.

Correos ha creado un “Market Place” para la España vaciada con el objetivo de poner a disposición de los productores rurales o locales una plataforma de comercio electrónico y de su red logística para que puedan vender sus productos o servicios a través de internet y así poder llegar a cualquier punto de España pudiendo multiplicar su público potencial. Correos Market ha llamado a este servicio “Yo me quedo”, siendo una apuesta clara contra la despoblación logrando ayudar a la gente, que decide quedarse en los pueblos, a potenciar sus negocios de manera global. El Grupo Correos pone a su disposición la infraestructura y ellos el producto. Tanto es así que a los propios ganaderos, artesanos, agricultores o cualquier profesión que desempeñen no se les exige el conocimiento de tecnología, sino que es la propia empresa la que se encarga de ayudar a subir esos productos, a dar los certificados de calidad, etc...

El Market Place cuenta con más de 150 productores y más de 1.000 referencias, destacando productos como el vino, el aceite y la cerveza.

Este servicio que se ha presentado en todo el territorio nacional ha tenido una gran acogida por parte de las empresas, entidades y agentes sociales, aunque de momento es muy difícil determinar sobre el futuro de esta plataforma debido a que ha sido creada a finales del año 2019 y apenas se han experimentado resultados numéricos.

A continuación, vamos a analizar el desarrollo de los envíos como es el caso de la Empresa Correos Express:

2017		ENVIOS		%		2018		ENVIOS		%	
Destino	Envíos Admitidos	CAPITAL	PUEBLOS	CAPITAL	PUEBLOS	Destino	Envíos Admitidos	CAPITAL	PUEBLOS	CAPITAL	PUEBLOS
LUGO	43.875	13.234	30.641	30%	70%	SEGOVIA	97.448	26.940	70.508	28%	72%
SEGOVIA	28.298	9.267	19.031	33%	67%	LUGO	155.815	45.243	110.572	29%	71%
AVILA	24.651	9.359	15.292	38%	62%	BENAVENTE	80.989	23.593	57.396	29%	71%
BENAVENTE	24.627	10.245	14.382	42%	58%	AVILA	100.866	31.599	69.267	31%	69%
ORENSE	39.345	17.397	21.948	44%	56%	SALAMANCA	173.413	59.792	113.621	34%	66%
PALENCIA	26.999	12.507	14.492	46%	54%	PALENCIA	86.168	31.499	54.669	37%	63%
LEON	63.821	31.124	32.697	49%	51%	ORENSE	131.691	51.573	80.118	39%	61%
SALAMANCA	51.574	25.278	26.296	49%	51%	LEON	217.613	91.088	126.525	42%	58%
VIGO	147.091	77.397	69.694	53%	47%	VALLADOLID	252.651	109.530	143.121	43%	57%
SANTIAGO	46.754	28.232	18.522	60%	40%	VIGO	556.058	291.416	264.642	52%	48%
LA CORUÑA	111.342	68.124	43.218	61%	39%	LA CORUÑA	411.538	244.564	166.974	59%	41%
VALLADOLID	86.580	53.172	33.408	61%	39%	SANTIAGO	164.538	99.700	64.838	61%	39%
OVIEDO	139.213	93.173	46.040	67%	33%	OVIEDO	497.306	320.904	176.402	65%	35%
<b>TOTAL ENVIOS</b>	<b>834.170</b>	<b>448.509</b>	<b>385.661</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>	<b>TOTAL ENVIOS</b>	<b>2.926.094</b>	<b>1.427.441</b>	<b>1.498.653</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>

2020		ENVIOS		%		2019		ENVIOS		%	
Destino	Envíos Admitidos	CAPITAL	PUEBLOS	CAPITAL	PUEBLOS	Destino	Envíos Admitidos	CAPITAL	PUEBLOS	CAPITAL	PUEBLOS
SALAMANCA	17.402	1.505	15.897	9%	91%	SEGOVIA	99.789	23.720	76.069	24%	76%
VALLADOLID	37.892	5.956	31.936	16%	84%	BENAVENTE	106.816	25.449	81.367	24%	76%
BENAVENTE	15.104	2.938	12.166	19%	81%	SALAMANCA	152.738	35.618	117.120	23%	77%
ORENSE	25.036	5.662	19.374	23%	77%	AVILA	119.210	37.926	81.284	32%	68%
LUGO	35.559	8.530	27.029	24%	76%	PALENCIA	109.881	39.772	70.109	36%	64%
SEGOVIA	12.725	3.061	9.664	24%	76%	LUGO	221.615	56.230	165.385	25%	75%
PALENCIA	16.886	5.686	11.200	34%	66%	ORENSE	178.378	60.989	117.389	34%	66%
AVILA	13.962	4.844	9.118	35%	65%	VALLADOLID	262.582	63.505	199.077	24%	76%
OVIEDO	63.746	22.639	41.107	36%	64%	SANTIAGO	176.658	107.142	69.516	61%	39%
VIGO	88.111	34.015	54.096	39%	61%	LEON	306.175	142.451	163.724	47%	53%
LA CORUÑA	82.065	35.539	46.526	43%	57%	LA CORUÑA	631.092	349.676	281.416	55%	45%
LEON	40.734	19.265	21.469	47%	53%	VIGO	731.903	369.027	362.876	50%	50%
SANTIAGO	22.438	10.855	11.583	48%	52%	OVIEDO	639.869	373.949	265.920	58%	42%
<b>TOTAL ENVIOS</b>	<b>471.660</b>	<b>160.495</b>	<b>311.165</b>	<b>30%</b>	<b>70%</b>	<b>TOTAL ENVIOS</b>	<b>3.736.706</b>	<b>1.685.454</b>	<b>1.498.653</b>	<b>38%</b>	<b>62%</b>

Esas tablas hacen referencia a Castilla y León analizando envíos realizados a sus pueblos y ciudades. En ellos, Benavente funciona como principal conector Logístico entre

#### EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

#### CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

La Zona Norte de España y todo el Territorio Interior incluso, pudiendo incluir en algunos casos la Capital, Madrid.

En el caso del año 2017 existe la diferencia entre los envíos dirigidos a ciudades y a pueblos no es muy grande donde las ciudades se encuentran con un mayor número de recibos en cuanto a envíos de Logística y Paquetería.

En el año 2018 sin embargo podemos ver un incremento en los pueblos con respecto a ciudades debido al posicionamiento que le da Correos a los municipios pequeños.

En el año 2019 el número de envíos en los pueblos se mantiene prácticamente igual que con respecto al año anterior y en cuanto a los envíos en ciudades crece, pero no mucho.

Así mismo Correos está apostando por el Comercio Online pudiendo observar en la siguiente tabla la actividad de la empresa en términos e-commerce:

Sector	Año	Cuota sobre los Top*	Cuota sobre el total**
<b>Tecnología/Electrod</b>	2.243.750	28,73%	3,35%
<b>Cosmética/Hogar/Farm</b>	1.974.250	25,28%	2,95%
<b>Textil /Calzado</b>	1.797.250	23,01%	2,68%
<b>Animales</b>	912.500	11,68%	1,36%
<b>Libros/Prensa/Revistas</b>	502.000	6,43%	0,75%
<b>Repuestos</b>	220.500	2,82%	0,33%
<b>Alimentación</b>	160.750	2,06%	0,24%
<b>Total TOP</b>	7.811.000		
<b>Total Envíos CEX</b>	67.000.000		

En esta tabla se representa El Top sobre el total de los envíos susceptibles de ser distribuidos en la España Vacía por tipo de Sector aunque podemos observar que la Tecnología está muy por encima del resto de sectores al objeto de distribuir los productos.

Con Correos Market se centran productos centrados en la alimentación, y destacablemente aceite, vino y cerveza. De esta manera buscamos la manera de comercializar y hacer presente la actividad económica en todos los territorios sin necesidad de desplazamiento a las grandes ciudades y por tanto Correos podría de esa manera impulsar un desarrollo territorial basado en la sostenibilidad.

## **6.6. NUEVOS PROYECTOS Y TENDENCIAS FUTURAS**

Actualmente el grupo Correos tiene en proyecto la construcción de una gran superficie donde pueda llevar a cabo la importación y exportación de productos. La estructura será de hormigón y se compondrá de una instalación geotérmica y paneles fotovoltaicos con el objetivo de reducir consumo. Actualmente los procesos de importación y exportación se llevan a cabo en centros independientes teniendo como objetivo, con este proyecto, unificar con los aeropuertos sus principales servicios de Importación y exportación.

Con la utilización de la metodología BIM se conseguirá optimizar tiempos y cumplir plazos de obra con el fin de garantizar la coordinación entre las fases de construcción.

El avance de todas estas innovaciones, así como la realidad aumentada contribuyen a transformar modelos de negocio en todos los sectores con el objetivo de optimizar la calidad y eficiencia en cuanto a términos de atención al cliente. Este grupo desarrolla gran parte de su actividad en este dinámico entorno de negocio, donde la adecuada gestión es una prioridad.

Con el Grupo Correos podemos identificar diversos aspectos y factores con un impacto tanto a corto, medio como largo plazo:

- Reducción de todas las comunicaciones postales: Como sabemos, las comunicaciones postales cada día son menores, debido a que cada día usamos más la tecnología para dar a conocer información a otros, incluso cuando se trata de información bancaria o empresarial. También se intenta por reducir las comunicaciones postales debido al uso del papel y lucha por el reciclaje.
- Incremento y desarrollo de la administración electrónica: Al verse reducido los envíos postales e incrementar el uso de las tecnologías se hace más necesario el uso de la administración electrónica.
- Aumento de retos en cuanto a servicio público que se encomienda.
- Incremento de la digitalización que requiere de mecanismos innovados con el fin de garantizar todas las transacciones electrónicas.
- Envejecimiento de la sociedad. Esto es un fenómeno claro en la sociedad Española que está sucediendo en incrementando cada año, y donde en este caso los pueblos de la España vaciada se ve muy afectada por ello, puesto que son la mayoría de los habitantes en los pueblos, personas de la tercera edad, los que residen.
- Aumento de la población urbana. “España Vaciada” donde la población rural sufre de un proceso de despoblación cada año mayor lo que genera el decrecimiento de la actividad postal y paquetería por parte de la compañía española.



- Despoblación y continuo decrecimiento de los servicios en el mundo rural (España Vacía). Todo ello genera una fuerte incertidumbre en la vida de los pueblos y en la actividad económica de muchos negocios que todavía intentan por seguir buscando la manera de ver oportunidades de negocio.
- Influencia creciente sobre la mejora de la economía, movilidad, contratación pública o calidad de vida de ciudadanos.
- Cambios e influencia en lo que demandan tanto los ciudadanos como las empresas. Prueba de ello podría ser el Market Place creado por Correos a finales del año 2019, donde intenta por buscar la manera de ver una oportunidad de negocio satisfaciendo las necesidades de los clientes y después de la empresa en sí.

## 7. AMAZON



Imagen 8. Fuente página web de correos Amazon

Amazon cuenta con un total de 29 Almacenes distribuidos en Italia, España, Reino Unido, Alemania, Republica Checa, Francia y Polonia, donde este último nombrado cuenta con un total de 100.000 metros. Para poder entender cómo funciona esta actividad logística, debemos entender que cada centro se conecta con una enorme red de conexiones entre unos almacenes y otros. De esta manera cuando un cliente desea adquirir un producto en Francia, Amazon tiene un sistema de detención por el cual puede ver en todos y cada uno de sus almacenes, cual es el más cercano para poderse recibir en el momento que se realiza el “click” tan pronto como posible. De hecho podemos afirmar que casi un 25% de los productos que están en el centro de Madrid se envían a otros lugares fuera del país.

La Logística de Amazon es una de las principales razones de su gran éxito ya que posee un buen sistema de gestión de productos que tienen en sus almacenes (stocks), permitiendo que sea más rápida la entrega desde que se realiza el “click” en internet hasta que el pedido llega al domicilio del cliente.

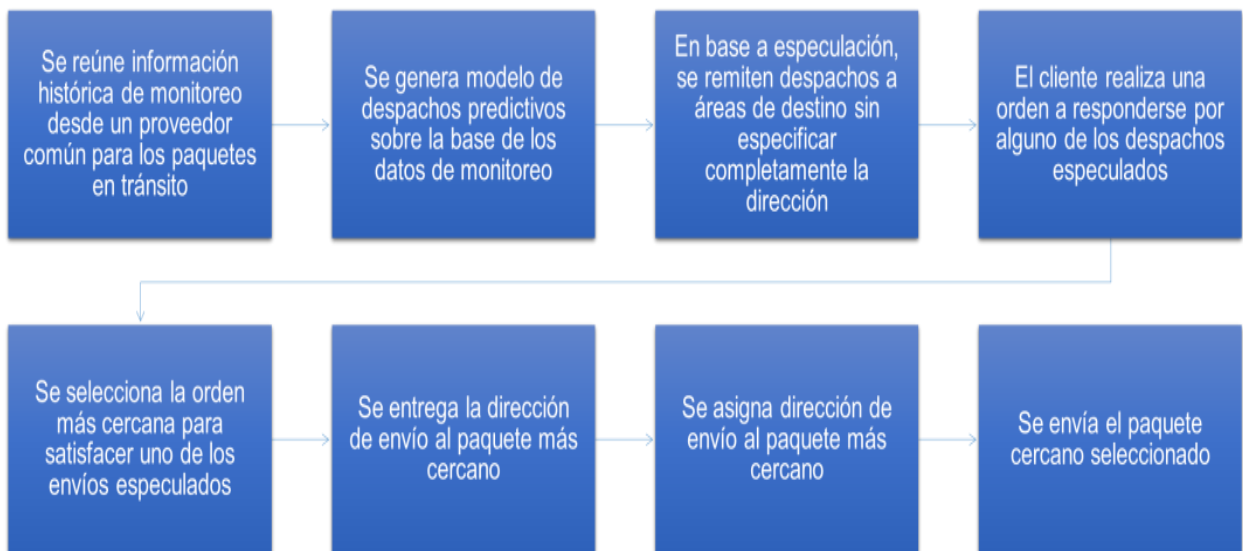
La entrega rápida, se hace posible mediante la excelente gestión de stocks que posee en sus almacenes disponiendo estanterías con movilidad propia donde recogen el ítem que se ha solicitado y cuando las compras se confirman los productos son despachados desde el almacén a su lugar de destino. Uno de los grandes secretos que tiene Amazon por su rapidez es el movimiento de productos de un lugar a otro que no solo dependen de las compras sino también del número de visitas que realiza un cliente

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

sobre ese producto. En este caso, no solo se empaqueta un producto, sino que se empaquetan varios debido a la posible indecisión del cliente a la hora de comprar el producto. Al no saber realmente el lugar de destino concreto, sí que se tienen conocimiento de la zona donde puede ser entregado ese ítem pero no se informa del domicilio durante el proceso de transporte hasta que la compra no haya sido confirmada del todo. Una vez realizada la compra de ese producto o por indecisión, otro, estos se encuentran en la zona más cercana al lugar de destino para su pronta entrega.

En la siguiente tabla, podemos observar el proceso que Amazon realiza a la hora de almacenar los stocks y distribuirlos:



**Imagen 9.** Fuente página <https://blog.driv.in/es/la-cadena-logistica-de-Amazon-com/>

Llegado a este momento de la investigación la pregunta a hacernos es ¿Cuál es lo que busca Amazon en acuerdo con la Gerencia de la Empresa? La respuesta es sencilla: Comprensión de las necesidades reales de los clientes.

- Ofrecimiento de títulos actuales y de ediciones que hoy en día sería muy difícil para los clientes encontrarlo en proveedores mayoristas y productores independientes.
- Generar la confianza en el cliente en cuanto a tiempos de entrega de 2 días como máximo en la mayoría de los pedidos mediante la “Gestión de bodega”
- Permitir a los clientes estatus de compras y monitores en sus envíos.
- Combinar la oferta de productos, la venta y el envío mediante otras áreas, así como Marketing, Ventas y servicio al Cliente.

Así mismo, y en relación con su estrategia Amazon ha intentado dar un gran impulso de innovación a todos aquellos sectores donde la gigante se ve involucrada. Es una muestra de ello lo que realizó con Amazon web service, donde ha conseguido revolucionar el mundo empresarial, mediante el cambio de estándares en el sector. Es un gran lema por ejemplo el que el visitante pueda ver el recorrido por el centro de Amazon.

Por esta misma razón Amazon ha conseguido realizar servicios pioneros así como las entregas pocas horas después de haberse realizado el click para recibirlo, y donde muchas compañías están paso a paso intentando lograrlo. Mediante el pago de una cuota anual puedes recibir pedidos con un coste de envío gratuito.

Amazon también está caracterizado por adoptar productos nombrados desde la A a la Z. Cada día, añaden una cantidad media de 68.000 artículos en su catálogo. con el objetivo de que todos los clientes compren con la principal filosofía de “tener todo a disposición del Cliente”. A día de hoy hay metidos en todas las estanterías alrededor de unos 8 millones de productos y donde han previsto que en unos meses puedan estar más de 22 millones más de productos en el mismo. Por lo tanto una suma de 30 millones de productos desde material de cocina hasta tecnología de lo más avanzada hoy en día.

En el caso de España, los productos más demandados son los electrónicos y libros. Están actualmente creciendo muchas de ellas, así como alimentación o artículos deportivos. En el caso de los españoles, son los consumidores que más tarde compran. Por la noche los españoles compramos un 49% más que por ejemplo en Alemania.

Uno de los centros más grandes que Amazon tiene en España es el de San Fernando de Henares en Madrid inaugurado en el año 2012 que cuenta con unos 32.000

Metros cuadrados, desde donde se envían miles de productos cada día para satisfacer las necesidades de miles de españoles aficionados al e-commerce.

Durante estos 7 años de presencia, la situación del e-commerce ha ido creciendo radicalmente. En el año 2015 el centro pudo expandirse hasta un 29,2% pasando a tener un beneficio de 5.300 millones de Euros. Actualmente el centro de Henares en Madrid es uno de los centros Logísticos de Europa más pequeños, donde se pretenderá realizar una gran ampliación.

Por otra parte, los sistemas de abastecimiento y gestión de stocks tal y como ya se ha comentado están completamente robotizados con maquinaria inteligente. El sistema escanea donde se sitúa el producto en sí para luego despacharlo a uno de los trabajadores.

Así mismo, algunas de Otras innovaciones que ha realizado Jeff Bezos es en este caso su gran sistema de gestión de stocks. En vez de estar colocados por categorías, están colocados de manera aleatoria donde por ejemplo la telefonía se dispersa en el almacén. De esta manera Amazon se evita realizar tantos desplazamientos y de esta manera puede optimizar el tiempo de gestión y envío desde que el consumidor realiza el click hasta que llega a su domicilio.

En este mismo proceso de gestión, el software calcula también la manera más corta de buscar todos los artículos de la manera más rápida posible dentro del almacén y el peso que porta el trabajador durante todo el tiempo.

Es muy interesante ver que el trabajador dentro del almacén solo puede cargar un máximo de 15 kilogramos de peso. En el caso de que el sistema detecte más, se obliga al trabajador a cambiar de caja. En este caso Amazon es hoy en día y sin duda alguna la empresa más avanzada en este Sector.

## 8. CORREOS VERSUS AMAZON

Las relaciones entre Correos y Amazon son buenas, ambas empresas se necesitan y esto lo saben. Otra cosa es que las reglas de juego van cambiando continuamente en función del mercado y las necesidades de Amazon:

- Entregas sábados y festivos.
- Cobertura propia para zonas de alta densidad de entregas.
- Tipología de envíos en cuanto a peso/volumen.
- Plazos de entrega, teniendo ya poblaciones con entrega en el mismo día.
- Otras muchas situaciones que irán surgiendo

Amazon ha contratado este año durante los próximos 3 años el servicio de envío de Paquetería con Correos donde las compras que se efectúen en España, la gestión logística será llevada a cabo por la Compañía Española.

Correos tiene una alianza con Amazon desde el año 2013 para gestionar los envíos que se realizan por parte de la Gigante Americana. El objetivo principal de la Gigante es que los clientes que realizan las compras reciban los paquetes de la manera más rápida y con la mayor fiabilidad posible. Con esto, Correos quiere enmarcarse para consolidarse como primer operador logístico en compras online en España.

Para optimizar los envíos de Amazon la empresa pública Correos luchará por mejorar los procedimientos Logísticos y Tecnológicos y todos los sistemas de Información.

Por una parte, Correos quiere contar previamente con una información dada por Amazon a la hora de encargar los pedidos y a los destinos donde serán vinculados todos los pedidos que se vayan despachando desde el almacén.

Amazon a su vez, intentará mejorar la integración de todos los sistemas tecnológicos y de información con el fin de que los clientes puedan mediante el portal de Amazon seguir la localización geográfica de su pedido hasta que llegue a su domicilio. Ya en el año 2015 hubo un acuerdo por el cual todos los pedidos de Amazon que llegasen a

España en caso de que lo desee el cliente puede solicitarlo a una Oficina Correos para su posterior recogida si es así como lo deciden los clientes. También posee casilleros automáticos o lo que conocemos también como CityPaq en comunidades de vecinos, centros comerciales, sedes de empresas, aparcamientos y donde el cliente puede recibir el pedido en ese punto de localización donde se sitúan los casilleros si es así donde le conviene por comodidad.

La Compañía española intenta por adecuarse a un continuo crecimiento de envíos que tienen que realizar por el crecimiento en el volumen de paquetes enviados por parte de Amazon. Durante estos 3 años hará disponible también su servicio de paquetería mediante su filial Correos Express. Mediante esta operación, se busca conformar un operador de paquetería en el conjunto de Mercado Ibérico. Se tiene como objetivo la incursión fuera de España de Correos, donde la internacionalización forma parte de uno de sus objetivos a largo plazo poniendo atención en especial al sureste asiático.

Por otra parte, y a continuación podemos ver datos facilitados por la empresa Correos y el número de envíos que realizan (todos ellos productos de Amazon):

<b>AÑO</b>	<b>ENVÍOS</b>
<b>2017 (Septiembre...)</b>	11.324.644
<b>2018</b>	35.126.190
<b>2019</b>	38.280.588
<b>2020 (Enero...)</b>	3.966.982

En 25 de Marzo de 2019 Correos y Amazon han firmado el acuerdo citado en el apartado anterior durante un periodo de 3 años, donde a los clientes se les dé la oportunidad de recibir el pedido de una manera más rápida y fiable.

## 9. FUTURO Y SOLUCIONES

El mundo rural son lugares que tienen carencias. Llenar esos vacíos descubiertos pueden suponer grandes oportunidades de negocio tal y como Correos y Amazon están realizando, constituyendo un gran cúmulo de soluciones para poder luchar contra la España Vacía. Una Empresa como es La Exclusiva, hace unos años, empezaron con la actividad en varios pueblos de la provincia de Soria muy alejados de la ciudad de Soria y en alrededor de 520 localidades más, donde muchos de los productos que la gente quiere no los pueden adquirir en los pueblos como tal y tienen que ir a las ciudades. Esta empresa empezó a ofrecer la posibilidad de adquirir todos esos productos a domicilio.

Correos ha supuesto un modelo de negocio junto a Amazon por medio de la distribución Logística donde las personas que viven en los pueblos puedan adquirir cualquier producto sin necesidad de moverse a la ciudad. La Logística en este caso podría ser uno de los grandes medios para poder luchar contra este proceso.

La Tecnología y las páginas web, también, supondrán sin lugar a dudas un proceso de lucha contra la España vaciada y serán dos medios por el cual la mayoría de las empresas tienen que usar y adaptarse. En este caso Correos España lo está realizando muy bien con la incorporación del “Market Place” y está suponiendo, en cierta forma, una determinación para poder luchar contra la España Vacía. Para muchos empresarios (Ganaderos y Agricultores), Correos Market está sirviendo de gran usabilidad debido a que el propio vendedor no necesita de un gran conocimiento tecnológico (diseño de página web) para poder expandir y vender sus productos no solo a nivel nacional sino a nivel internacional también. A su vez, la visión de negocio aumenta y por supuesto, por medio de esta plataforma, se puede certificar la calidad del producto. La Tecnología, por tanto, es un medio que hay que explotar y de la que Correos obtiene un gran rendimiento.

Por otra parte, la incorporación de este nuevo modelo de Negocio por parte de Correos puede suponer una pequeña competencia de su gran cliente Amazon en el largo plazo puesto que la actividad a la que se dedica esta plataforma es la principal actividad a la que Amazon se dedica. Correos no solo está pasando a ser una Empresa donde puedes recibir o mandar productos de un lugar a otro, está suponiendo también en el



largo plazo una empresa de la que puedes sacar beneficio (vendiendo tus propios productos) y también recibir pedidos.

Las personas que quieran sacar partido a sus negocios en el mundo rural y además así mismo quieran tener oportunidades deberán también adaptarse a esta realidad. Sin embargo, todo ello les será menos dificultoso por las grandes facilidades que está dando Correos y Amazon para adquirir y enviar los productos que realizan.

Correos tiene un gran futuro por delante debido principalmente al crecimiento de la paquetería y con grandes retos por delante como son:

- Seguir ganando cuota de mercado en el segmento de paquetería.
- Internacionalización con una oferta más global.
- Eficiencias en sus estructuras y redes logísticas.
- Adaptación de las estructuras a la paquetería, y convivencia con el servicio postal.
- Mejorar y seguir trabajando en la Plataforma de Market Place.
- Seguir apostando por el gran convenio establecido con Amazon para las entregas y recogidas.

Ahora bien, para lograr todos estos retos Correos necesita **reinventarse**.

## 10. CONCLUSIONES

A día de hoy la actividad logística y de mensajería está teniendo una gran influencia en todos los sentidos. La venta online y el e-commerce está evolucionando día a día, y esto está generando que el mercado de las empresas de distribución sea cada vez más competitivo apareciendo cada día nuevas empresas dedicadas a la distribución de productos.

Por otra parte, debido al gran desarrollo de estas empresas y a la influencia de Internet en la actualidad está provocando que cada día queramos adquirir más productos por internet, en lugar de ir al centro comercial o a la tienda de proximidad a comprarlo, debido a las facilidades de adquirir los productos lo antes posible y con las mayores garantías. A este respecto, Amazon ha incidido mucho sobre empresas de distribución donde gran parte de su facturación dependen de la gigante americana como puede ser el caso de Correos España o DHL por lo que el mercado de la logística y servicio de mensajería es cada vez mayor y está creciendo a pasos muy agigantados.

Así mismo, la inmediatez está suponiendo uno de los grandes retos para estas empresas encargadas de distribuir los productos por lo que requiere de ellas dar el máximo rendimiento con el máximo uso de sus recursos y tecnología. En este aspecto la logística deberá seguir desarrollándose y evolucionando adaptándose al desarrollo de la Tecnología.

También hay que tener en cuenta que el comportamiento de los clientes genera nuevas formas de consumo que aparecerán en un futuro que ya es un presente. Así mismo, hemos visto que el cliente no sólo valora el servicio de venta en sí, sino también el servicio post-venta donde la calidad del mismo dependerá, en un futuro, de un mayor número de ventas o de servicios encargados para su realización.

El cuidado del medio ambiente también está suponiendo uno de los retos fundamentales de la logística y los servicios de mensajería. El sector logístico y de mensajería debe seguir intentando innovar debido al gran uso de sistemas de transporte que hace posible la llegada de paquetes a los domicilios. A este respecto, deberán

aplicar medidas para prevenir el importante impacto medioambiental que se origina. El empleo de vehículos híbridos por ejemplo sería una muy buena muestra de prevenir el impacto negativo sobre el medio ambiente, así como también la optimización de las rutas. La realidad es que, en este sentido, les queda mucho por mejorar y desarrollar.

Por otra parte, es muy destacable la actividad que está realizando Correos en el entorno rural para poder estabilizar el proceso de despoblación que está aumentando día a día debiendo ser conscientes del impulso que los pueblos tienen que recibir por parte de la sociedad, y sobretodo de las empresas involucradas en todos los sectores de actividad empresarial, con el objetivo de preservar y potenciar al sector primario, secundario y de servicios.

A este respecto, las fusiones entre Correos y Amazon generan una gran impulso de desarrollo y apuesta por primar y potenciar la actividad social y económica en el mundo Rural. Ahora bién este proceso no se tratará de un proyecto a corto plazo sino más bien a largo o muy largo plazo y en el que debe implicarse la sociedad en general no sólo las instituciones o las asociaciones empresariales. La verdad es que el mundo rural puede suponer una oportunidad, así como una oportunidad de negocio para las empresas que sepan explotar la tecnología y hacer de ella una herramienta determinante para todas aquellas personas que residen en los pueblos.

En definitiva, el entorno rural se verá mejorado en aspectos de población cuando las empresas y el gobierno tomen conciencia del problema de despoblación, envejecimiento y dispersión debiendo apostar por la logística y la tecnología como base para hacer que exista un futuro para las nuevas generaciones de ámbito rural.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

### Documentos electrónicos

Real Academia Española (2019). Diccionario Usual. Recuperado el 25 de Julio, de <https://dle.rae.es/srv/fetch?id=NZJWmiV>

Carter, Christopher (2018). *Definición de Servicios de Mensajería*. Recuperado el 25 de Julio, de <https://bit.ly/2VxIAz4>

TRANSEOP (2019) *La evolución de la logística en la historia*. Recuperado el 25 de Julio, de <https://bit.ly/2PCvqNM>

Sena Edu (2015). *Introducción a la Logística*. Recuperado el 26 de Julio, de <https://bit.ly/3cvx25l>

Americarga (2019). *En vivo y en directo, historia del servicio de mensajería*. Recuperado el 5 de Agosto, de <https://bit.ly/2TIKG2g>

Estriche, Joaquín 1847 (2020). *Diccionario razonado de legislación y jurisprudencia*. Recuperado el 5 de Agosto, de <https://bit.ly/38fA1M2>

Logycom (2018). *Que es la logística de aprovisionamiento*. Recuperado el 11 de Agosto, de <https://bit.ly/2l6491S>

Infaimon (2018). *Que es la logística de distribución y cuales son las ventajas que tiene*. Recuperado el 11 de Agosto, de <https://bit.ly/32GIA2>

López, José Francisco (2018). *Logística de producción*. Recuperado el 20 de Agosto, de <https://bit.ly/39eCmrU>

Movertis (2017). *Los 7 objetivos de la logística inversa*. Recuperado el 24 de Agosto, de <https://bit.ly/32JkoeH>

Sendiroo (2017). *Diferentes tipos de envíos según la clase de cliente*. Recuperado el 1 de Septiembre, de <https://bit.ly/3aloVqy>

Sanz, Alberto (2019) *“Correos lanza una tienda online para vender productos en del mundo rural”* Recuperado el 15 de Septiembre, de <https://bit.ly/2wk6KT4>

EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.

CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.

Redacción global de la Crónica (2019). *Correos abre la puerta a que la banca ofrezca servicios en sus oficinas rurales*. Recuperado el 20 de Septiembre, de <https://bit.ly/39dWuuq>

CdS (2019). *Nuevos proyectos de Correos*. Recuperado el 21 de Septiembre, de <https://bit.ly/2uJjD95>

Javier G Fernández (2016). *LogísticaC. Clave de éxito de Amazon*. Recuperado el 26 de Septiembre, de <https://bit.ly/2I7WDU7>

Howard, Francisca (2017). *La cadena Logística de Amazon*. Recuperado el 1 de Octubre <https://bit.ly/32Cd6cP>

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (2019). *Informe anual Integrado*. Recuperado el 3 de Octubre, de <https://bit.ly/2wViNXj>

ED Creativo (2019). *Nace Correos Market, una plataforma online para productores locales*. Recuperado el 10 de Octubre, de <https://bit.ly/2I7ptUH>

#### Documentos impresos

De Margarida Sanz, JC “El valor del emprendimiento en una Castilla y León Vaciada”. Valladolid: 13 de Enero de 2020

Martinez de Irujo, Ramón “Informe de la evolución de ventas de Correos” Valladolid: 10 De Febrero de 2020

**EVOLUCIÓN DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS Y SERVICIOS DE PAQUETERÍA.**

**CORREOS Y LA ESPAÑA VACIADA. CORREOS VERSUS AMAZON.**

54