

FedEx, ¿empresa ineficiente?

Guillermo Arosemena Arosemena

Periódicamente me veo en la obligación de defender al consumidor ecuatoriano, por el mal servicio que ofrecen algunas empresas ecuatorianas y lo hago con preocupación por ser convencido de que el sector privado es la fuente de la prosperidad colectiva. En esta ocasión, comentaré sobre Pasar del Ecuador S.A., representante de FedEx en Ecuador. Esta empresa estadounidense es símbolo de la inventiva de ese país; su fundador, auténtico emprendedor, se dio cuenta de la existencia de una necesidad latente entre consumidores, no explotada por la empresa de correos del gobierno. Frederick Smith observó que había enorme interés de envío de cartas, paquetes y encomiendas en general, en menos de una semana, tiempo garantizado por el U.S.Post Office. Comenzó en 1971, ofreciendo entregar cartas y pequeños paquetes de un día para otro. Para 1977, movía 19,000 paquetes diarios y actualmente más de 3 millones y opera con una flota de 500 aviones y 40,000 vehículos de distribución.

Smith es obsesionado con la eficiencia, invierte centenares de millones de dólares en tecnología para llevar la logística a nuevos e inexplorados niveles de cadena de abastecimiento. Su éxito es cumplir con la hora de entrega. Entre los indicadores creados se encuentra el Indicador de Calidad, para medir el nivel de desempeño hacia el cliente; consiste en 12 índices claves de servicio y operación: # de paquetes dañados, # de paquetes perdidos, # de incumplimientos en retirar paquetes, # de demoras en salidas de avión, # de entregas en fechas equivocadas, # de llamadas abandonadas, # de entregas fuera de horas acordadas y # de quejas por reclamos no solucionados. Este indicador es revisado diariamente y los resultados se reportan semanalmente a todos los trabajadores.

FedEx no se asemeja a Pasar del Ecuador S.A., este debería ser tan eficiente como el primero. He sido testigo del pésimo servicio que ofrece Pasar. La experiencia vivida es la siguiente: Con motivo del primer centenario de fundación de la facultad de la Universidad de Harvard en el 2008, tuvo lugar una serie de conferencias en gerencia y economía dictadas por brillantes estadounidenses. Como ex alumno, solicité a esa universidad una copia de ellas en DVD. Para más seguridad, instruí enviarlo por FedEx, esperando tenerlo en tres días. El 3 de febrero fui notificado del arribo informándome que tomaría entre 2 y 3 días la entrega. Una semana más tarde, llamé para preguntar la razón de la demora y me contestaron que la aduana se toma una semana en la revisión. Les recomendé que si se tomaba una semana, la empresa debería mencionar este plazo y no el de 2 ó 3 días. Una semana después, volví a llamar y me indicaron tener paciencia. En los próximos días se cumplirá un mes de la notificación y todavía el DVD no me ha sido entregado.

Este no es un problema aislado. Como en la notificación no se encontraba la dirección ni el número telefónico de Pasar, ingresé a Internet a buscarlos y para mi sorpresa me encontré con un portal donde se encuentran innumerables quejas del servicio que

brinda. En una de ellas se lee: “*Así comienza esta mala experiencia con el courier FedEx...*” Los interesados pueden ingresar a [http://www.apestan.com/cases/fedex-quayaquil-quayas-ecuador\\_14108.html](http://www.apestan.com/cases/fedex-quayaquil-quayas-ecuador_14108.html)

En la expresión de Misión de Fedex, se afirma: “*Los requerimientos de los clientes serán cumplidos con la más alta calidad...*” Si Pasar del Ecuador S.A, ofrece entregar el DVD entre 2 y 3 días y han transcurrido 24, esta empresa no está cumpliendo con la misión de FedEx y estarían cometiendo un fraude al ofrecer y cobrar por un servicio que no existe. FedEx no debe conocer de la excesiva demora que vuelve al servicio como correo normal. Más rápido hubiera llegado por este último, pagando menos de 5 dólares, en lugar de 40 o más.

¿Por qué los estándares de excelencia del exterior les son tan difíciles de cumplir a los ecuatorianos? Hay pobres valores en la mayoría de nosotros; no hay interés por la superación, ni estamos mentalmente orientados al trabajo eficiente. ¡Qué tragedia!