

# “La industria crece apoyada por el e-commerce”

**COURIER.** La principal de FedEx Express Uruguay habla de los desafíos y las oportunidades que se abren para la actividad

POR FABIANA CULSHAW  
Especial para El Observador

**M**acarena Caldeyro ha trabajado en la industria courier durante los últimos 30 años. Desde enero de 2014 está al frente de FedEx Express Uruguay. Esta licenciada en Administración y Gerencia por Ort Uruguay, también ocupa en la actualidad la presidencia de la Asociación Uruguaya de Empresas de Servicio Expreso (AUDESE) y es representante del directorio de la Cámara de Comercio de la Aeronáutica.

La casa matriz de Fedex Corporation está en Memphis, mientras que FedEx Express para América Latina y el Caribe, un brazo importante de la compañía, cuenta con oficinas centrales en Miami desde el año 1989.

En Uruguay, FedEx Express inició operaciones en 1991. Tiene tres oficinas: dos ubicadas en Montevideo y una en el Aeropuerto de Carrasco.

Su equipo está compuesto por 34 personas y están provistos de una flota de diez vehículos para el transporte de la mercancía.

“En los últimos dos años, FedEx Uruguay ha renovado 70% de su flota terrestre e invertirá en el corto plazo en nuevas oficinas en Montevideo, que serán más grandes y modernas que las actuales”, explicó Caldeyro.

La country manager de FedEx Express Uruguay adelantó que se contará con una sede principal que centrará la operación y se mantendrá la oficina en la Ciudad Vieja, que también es un punto de venta. Asimismo se continuará con la oficina en el aeropuerto.

## ¿Cómo ha evolucionado el sector de los servicios de transporte y envíos en los últimos años?

Se ha visto un cambio en el comportamiento de la industria. Existe una tendencia a la baja en el envío de documentos y un crecimiento importante en el envío de paquetes, principalmente en la importación.

Hace unos 15 años, los documentos se enviaban en físico, pero hoy en día existen herramientas electrónicas que sustituyen esa vía.

FedEx Express ha ido acompañando estos cambios y proporciona consultoría para facilitar

## EN RESUMEN

### RAPIDEZ VALORADA

El servicio por excelencia de FedEx Express es el International Priority, que realiza entregas en tiempo definido y con garantía. Es muy utilizado para el envío de muestras comerciales en industrias, como la textil, automotriz e informática, en las que la rapidez es especialmente valorada, así como la posibilidad de tener la trazabilidad del envío en tiempo real y la certeza de quien recibe el paquete. También se facilita el cálculo estimado de los aranceles e impuestos que se aplicarán a los envíos internacionales. En tanto, el FedEx Global Trade Manager es un sistema por internet que ayuda a obtener información sobre envíos internacionales. FedEx International Document Assistance permite llenar en forma simultánea documentos comúnmente utilizados para este tipo de envíos.

las nuevas operaciones.

### ¿Cómo se ha ido adaptando la empresa a esas nuevas demandas?

Con el crecimiento del e-commerce surgieron nuevos requerimientos aduaneros que llevaron a que FedEx Express adaptara sus sistemas y su comunicación con los clientes.

Hemos desarrollado soluciones digitales para optimizar el proceso de liberación y entrega de los envíos.

### ¿Cómo está impactando ese crecimiento del e-commerce en el sector?

Se calcula que 1,3 millones de uruguayos hacen compras online. Particularmente las empresas aumentan sus ventas 500% en fechas especiales, como en el último ciberlunes. Esto pone de manifiesto la avidez de los uruguayos por las compras electrónicas.

### ¿Notan una tendencia en aumento?

Sí, los envíos internacionales por compras a través de internet cerraron con un alza de 6,6% el año pasado en comparación con 2016.

El crecimiento de 2017 se produjo a pesar de la reducción a tres transacciones por persona física –en 2016 el límite eran cuatro envíos– dispuesta por el gobierno.

Esos paquetes no pueden exceder los US\$ 200 en compras, pesar más de 20 kilos, ni tener fines comerciales. Si se cumplen esas condiciones, la mercadería ingresa al país exenta de impuestos.

### ¿Cuáles son los principales desafíos de su cargo?

Expandir la presencia de FedEx en Uruguay en forma integrada a la red global de nuestra compañía.

### ¿Hacia dónde va la industria?

La industria en Uruguay viene creciendo apoyada por el e-commerce. Las oportunidades están en la importación y también en seguir apoyando a los pequeños y medianos exportadores, para que encuentren en el courier una solución para ofrecer sus productos. ●



Macarena Caldeyro