

VÍA CHILE

Proveedor Viña Montgras

Rubro: Transporte



Su historia

Con 11 años de experiencia en el rubro del transporte, Fabiola Lara es la fundadora de la empresa Vía Chile. Esta presencia protagónica de una mujer, en un rubro con participación histórica y mayoritaria de hombres, ha alcanzado interesantes resultados como el hecho que empresas como MontGras haya confiado en su servicio. Su experiencia y forma de trabajo han destacado en el camino de dicha viña para concretar uno de los eslabones finales dentro de la cadena de exportación: el transporte de la carga al barco en el cual llegaron finalmente a destino sus exportaciones. Con esta diferencia, reconoce Fabiola Lara, se ha mantenido en el rubro y su trabajo ha resultado tremendamente exitoso. Fabiola Lara se encuentra actualmente, iniciando un trabajo con la Confederación de Camioneras y Transporte y ya posee su licencia internacional.

La empresa

Vía Chile Ltda. vende alrededor de \$200 millones al año y está compuesto por un trabajador permanente -además de su dueña- y 40 subcontratados. El éxito en sus ventas, graficado en el aumento del volumen de carga y de la cantidad de clientes, lo atribuye al buen servicio que otorga. Si bien no utiliza comercio electrónico todo el traspaso de información con sus clientes se realiza vía e-mail.

En su estrategia comercial Vía Chile opta por el envío de cotizaciones en forma proactiva, presentándose directamente en las empresas y el estableciendo reuniones para dar a conocer sus

servicios, lo que destaca su gran fortaleza y carácter. Esto se manifiesta no sólo en su estrategia sino en su forma de plantearse ante su negocio, cómo lo dirige, el orden que mantiene y la forma en la que administra el servicio. En cuanto a innovación tiene pensado la compra de camiones cero kilómetros para el establecimiento de una empresa formal. El único instrumento de apoyo público utilizado hasta el momento es el SENCE, para la capacitación de sus trabajadores, el que le ha resultado bastante útil.

Su experiencia

De las ventas que genera Vía Chile un 60% están compuestas por multinacionales y grandes empresas y 40% por PyMes productivas. Si bien no exporta directamente las empresas con las que trabaja se dirigen principalmente al mercado europeo, asiático y norteamericano. También realiza transporte, pero en cantidades pequeñas, directamente a Argentina.

En su experiencia como dueña de Vía Chile, Fabiola Lara señala que la primera condición que le imponen sus clientes es la ventaja con respecto al precio, ya que las empresas buscan en general, aquel proveedor que les resulte más barato. Cabe destacar que el rubro del transporte es uno de los más competitivos del mercado, en el cual la sustitución del proveedor del servicio de transporte es muy fácil. El segundo requisito que Vía Chile debe cumplir es el de calidad, en el sentido que se cumplan los plazos y que el servicio en sí no sufra complicaciones que incidan en la no llegada a tiempo para embarque,

por lo cual calidad y plazo se encuentran en esta actividad estrechamente relacionados. Por otra parte, a la hora de negociar, Vía Chile también exige a sus clientes, en primer lugar, la cantidad a transportar ya que sin especificar el mínimo que requiere para concretar un negocio, puede que la transacción no le sea del todo favorable. Luego, una buena información de parte de sus clientes en cuanto al embarque, porque de lo contrario, se ve perjudicada la llegada de la carga y eventualmente, el camión puede quedar paralizado sin poder ser utilizado para ofrecer transporte a otra empresa. La información respecto al puerto de embarque, barco, agencia de aduana resulta fundamental,

especialmente, si se trabaja con productos que salen fuera del país. El precio se encuentra en tercer lugar, esto debido a que el cliente en general, tiene el poder negociador. Pero cuando se trata de empresas grandes que necesitan el traslado de grandes volúmenes de carga, que se traduce en varios viajes, esta variable es la que menos importa. No obstante, las tarifas en muchos casos se encuentran establecidas según la ubicación del lugar en que se realiza la carga y el destino de ella.

Vía Chile exige, además, un cierto plazo establecido lo que resulta obvio considerando el tiempo de viaje para trasladar una carga dependiendo del destino. Las condiciones de pago se encuentran establecidas por las empresas con las que trabaja y generalmente es a 30 días.

Respecto a la vinculación con los clientes en muchas ocasiones ha debido dar asistencia en cuanto a la información que maneja la empresa cliente respecto al embarque, ya que resulta ser errónea de acuerdo a los datos que se manejan en los puertos y la aduana. Esto, básicamente, porque las empresas muchas veces no saben cómo deben cargar sus productos dependiendo del lugar de destino de la carga, por las exigencias que cada mercado de destino tiene en cuanto a ello y del peso de la carga propiamente tal. De esta manera, su cliente ve solucionado un eventual problema y ella evita la paralización de los camiones de sus trabajadores. Lo mismo ocurre cuando se trata de traer carga desde los puertos hacia las empresas, porque en ese caso, el proceso es distinto, especialmente cuando se trata de la carga de un tipo de producto que llega por primera vez.

La mayor variante de Vía Chile es el volumen de la carga y las medidas de seguridad (por ejemplo, cadenas) que deben utilizarse para la llegada satisfactoria de la carga. En general, Fabiola Lara visita personalmente las plantas para ver el tipo de producto que se trasladará.

El servicio se efectúa mediante el pedido de transporte por medio del envío de la información sobre traslado y embarque, que es chequeada por ella para ver si todo corresponde y poder solucionar cualquier problema. Posteriormente se despacha el camión que va al depósito, retira el contenedor dirigiéndose al lugar de destino, según la hora acordada. Una



vez en el puerto, el chofer avisa que la descarga se encuentra realizada y avisa al cliente que su solicitud fue debidamente efectuada.

Vía Chile tiene como valor agregado el servicio que otorga la verificación de la información que llega a sus manos respecto al destino de la carga.

Como política de manejo de personal, Vía Chile plantea el cumplimiento en el pago de las remuneraciones. Además, destaca el hecho que existe una estrecha relación con sus trabajadores y en varias ocasiones les otorga financiamiento para la compra de ciertos bienes que luego son descontados parcialmente de la remuneración. De esta forma, ella establece una relación de compromiso de parte de sus trabajadores que permiten en definitiva, que el servicio que otorga sea muy bueno, actuando como un factor motivador en sus empleados. Por otra parte, cuando se produce un problema con el transporte ella financia el arreglo utilizando el mismo método descrito anteriormente.

Su experiencia con Viña MontGras

La relación de Vía Chile con la empresa

MontGras comienza a mediados del año 2004, llegando a representar el año pasado un 30% de sus ventas. Esta comenzó por medio de una cotización que envió al área de comercio exterior de la empresa con los valores de sus servicios. Luego MontGras realizó un primer embarque de prueba que actuaría como medio de selección y, como todo resultó según las expectativas de la empresa, se quedó con ella como proveedora del servicio de transporte, negociando previamente ciertos aspectos.

La relación se efectúa directamente entre ella, el encargado de comercio exterior y el jefe de planta. No han surgido problemas en este proceso, porque ambas empresas cumplen con el trabajo que les corresponde, teniendo siempre flexibilidad en cuanto a las pequeñas dificultades externas que puedan surgir.

Finalmente, Fabiola Lara en su experiencia como proveedora, aconseja a otras empresas PyMe proveedoras de empresas exportadoras que dominen a cabalidad los tres aspectos básicos y fundamentales de su rubro: el cumplimiento de los horarios, el buen manejo financiero y una adecuada administración.★

