

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**PLAN DE CONTROL PARA MEJORAR LA CALIDAD
DEL SERVICIO (CASO AGENCIA BOLIVIANA DE
CORREOS - AGBC)**

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura

POR: SHIOMARA THALIA CHEJO CONDE

FABIOLA QUISPE CALLIZAYA

LA PAZ – BOLIVIA

2023



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi abuelo Saturnino Conde, quien siempre confió en mí y fue el pilar fundamental de mi vida, a mi madre Nancy Conde por todo el sacrificio, paciencia y apoyo incondicional que demuestra día a día, a mi abuela Emilia Alanoca, a mis tíos y primos que son mi motivación para cumplir mis objetivos.

Chejo Conde, Shiomara Thalia

Quiero dedicar a Dios este trabajo por haberme guiado con su sabiduría, amor y paciencia durante todo el desarrollo de mi tesis. A mis queridos padres, que sin su comprensión, su apoyo y su compañía la conclusión de esta investigación no sería posible y a mis queridos hermanos por haberme entendido y apoyado en los momentos más difíciles.

Quispe Callizaya, Fabiola



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a DIOS por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

También agradecer a la casa superior de estudios, nuestra Universidad Mayor de San Andrés por habernos formado en toda nuestra trayectoria como profesionales en Administración de Empresas.

Agradecemos de manera especial y sincera a la **MBA. Mónica del Carmen Soriano López**, por darnos la oportunidad de desarrollar nuestra tesis a nivel licenciatura bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas han sido un aporte invaluable, tanto en el desarrollo de esta tesis, como también en nuestra formación como investigadores. Queremos destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que, sin ello, la conclusión de esta tesis no sería posible.

De igual manera queremos dar las gracias a la Institución Pública Agencia Boliviana de Correos, por habernos brindado la confianza en cuanto a la información proporcionada para la elaboración de la presente tesis.

Por último, damos las gracias a nuestra familia por habernos apoyado durante toda nuestra formación como profesionales.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
ASPECTOS GENERALES	2
1.1. JUSTIFICACIÓN Y APORTES	2
1.1.1. Justificación Teórica	2
1.1.2. Justificación Práctica	2
1.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA	3
1.3. PROBLEMA CIENTÍFICO	4
1.4. OBJETO DE ESTUDIO	5
1.5. ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACION	5
1.6. HIPÓTESIS	5
1.6.1. Variables	6
1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	6
CAPITULO II	7
2.1. PLAN DE CONTROL EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA ..	7
2.1.1. Definición de Distribución Logística.....	8
2.1.2. Importancia de un Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística	8
2.1.3. Etapas de la distribución logística	9
2.1.3.1. Primera Etapa: Recepción	9
2.1.3.2. Segunda Etapa: Clasificació	11
2.1.3.3. Tercera Etapa: Almacenamiento.....	14
2.1.3.4. Cuarta Etapa: Entrega	15



2.1.4. Tipos de Entrega	16
2.1.5. Elementos de la Entrega	16
2.1.6. Control en la Distribución Logística	17
2.1.7. Definición de Control	17
2.1.8. Importancia del Control en la Distribución Logística.....	18
2.1.9. Tipos de Control en la Distribución Logística	18
2.1.10.Elementos del Control de Distribución	20
2.1.11.Etapas de un Plan de Control de Distribución.....	21
2.1.11.1.Primer Etapa: Identificación del Proceso	21
2.1.11.2.Segunda Etapa: Asignación de Responsabilidades.....	21
2.1.11.3.Tercera Etapa: Establecimiento de Indicadores.....	21
2.1.11.4.Cuarta Etapa: Selección de la Herramienta	22
2.1.11.5. Quinta Etapa: Análisis de Datos	23
2.2. OBJETIVO DE CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	23
2.2.1. Definición de Calidad	23
2.2.2. Importancia de la Calidad.....	24
2.2.3. Atributos de la Calidad	24
2.2.4. Calidad en el Atributo Tiempo	25
2.2.5. Tipos de Calidad	25
2.2.6. Características de la Calidad.....	26
2.2.7. Calidad en el Servicio.....	26
2.2.8. Dimensiones de la Calidad de Servicio	26
2.2.9. La Medición de la Calidad de Servicio	28



2.2.10. La Evaluación de la Calidad del Servicio.....	29
2.3. AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS (AGBC)	33
2.3.1. Reseña de la Empresa	33
2.3.2. Misión, Visión y Objetivos.....	33
2.3.3. Marco legal.....	33
2.3.4. Estructura organizacional	35
2.3.5. Servicios.....	36
2.3.6. Estudios Previos del Objeto de Estudio	37
2.3.7. Diagnóstico del Problema.....	38
CAPITULO III	39
3.1. TIPO DE INTERVENCIÓN	39
3.1.1. Nivel de la Investigación.....	39
3.1.2. Método de Investigación.....	39
3.2. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO Y SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA	40
3.2.1. Universo o Población de Estudio.....	40
3.2.2. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra.....	42
3.3. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .	42
3.3.1. Elaboración del proceso de recopilación de información	43
3.3.2. Matriz de recopilación de información	43
3.3.3. Estructuración de la técnica de recopilación de datos.....	47
3.4. Prueba Piloto	47
CAPITULO IV.....	51



4.1. RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	51
4.1.1. Preguntas para la Identificación de los sujetos de investigación	51
4.1.2. Preguntas para la recopilación de información	55
4.2. INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	93
4.2.1. Cruce de Variables	93
4.2.2. Interpretación de la información del cruce de variables	101
4.2.3. Recopilación Documental	106
4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	113
4.4. CONCLUSIÓN DEL MARCO PRÁCTICO.....	116
CAPITULO V.....	117
5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	117
5.2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS SEGÚN DIAGNÓSTICO	118
5.2.1. Descripción General De La Situación Actual De La Institución Pública Agencia Boliviana De Correos – AGBC.....	118
5.2.2. Descripción de las Oportunidades Identificadas	119
5.3. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO DE LA PROPUESTA	119
5.3.1. Objetivo General	119
5.4. PREPARACIÓN.....	120
5.4.1. Descripción de las Etapas del Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística.....	120
5.5. EJECUCIÓN	121
5.5.1. Primera Etapa: Identificación de los Procesos.....	121
5.5.2. Segunda Etapa: Asignación de Responsables	127



5.5.3. Tercera Etapa: Establecimiento de Indicadores	136
5.5.4. Cuarta Etapa: Selección de Herramienta.....	140
5.5.5. Quinta Etapa: Análisis de Datos	145
5.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL	146
5.6.1. Tiempo de Ejecución	146
5.6.2. Responsables de Ejecución.....	147
5.6.3. Resultados Esperados	147
5.7. CONDICIONES NECESARIAS PARA REALIZAR LA PROPUESTA	147
5.8. PRESUPUESTO	148
5.9. CONCLUSIONES	149
5.10. RECOMENDACIONES	150
5.11. BIBLIOGRAFÍA.....	150
ANEXOS	151



INDICE DE TABLAS

TABLA 1.	Dimensiones del modelo SERVQUAL	30
TABLA 2.	Modelo SERVQUAL Modificado	30
TABLA 3.	Tiempo Aproximado de Entrega	36
TABLA 4.	Universo o Población de Estudio.....	40
TABLA 5.	Matriz de recopilación de información.....	43
TABLA 6.	Encuesta Al Personal Operativo	48
TABLA 7.	Identificación de cargos del personal operativo del área de distribución	52
TABLA 8.	Cantidad de Funcionarios por Area de Servicio	53
TABLA 9.	Área de servicio en el que operan los funcionarios	54
TABLA 10.	Pregunta 1	55
TABLA 11.	Pregunta 2	56
TABLA 12.	Pregunta 3	57
TABLA 13.	Pregunta 4	58
TABLA 14.	Pregunta 5	59
TABLA 15.	Pregunta 6	60
TABLA 16.	Pregunta 7	61
TABLA 17.	Pregunta 8	62
TABLA 18.	Pregunta 9	63
TABLA 19.	Pregunta 10	64
TABLA 20.	Pregunta 11	65
TABLA 21.	Pregunta 12	66
TABLA 22.	Pregunta 13	67
TABLA 23.	Pregunta 14	68
TABLA 24.	Pregunta 15	69
TABLA 25.	Pregunta 16	70
TABLA 26.	Pregunta 17	71
TABLA 27.	Pregunta 18	72
TABLA 28.	Pregunta 19	73
TABLA 29.	Pregunta 20	74
TABLA 30.	Pregunta 21	75
TABLA 31.	Pregunta 22	76



TABLA 32.	Pregunta 23	77
TABLA 33.	Pregunta 24	78
TABLA 34.	Pregunta 25	79
TABLA 35.	Pregunta 27	81
TABLA 36.	Pregunta 28	83
TABLA 37.	Pregunta 29	84
TABLA 38.	Pregunta 30	86
TABLA 39.	Pregunta 31	87
TABLA 40.	Pregunta 32	89
TABLA 41.	Pregunta 33	90
TABLA 42.	Pregunta 34	92
TABLA 43.	Cruce de Variables	93
TABLA 44.	Interpretación del Cruce de Variables	101
TABLA 45.	Reclamos ATT-AGBC, Gestión 2020.....	106
TABLA 46.	Formularios Directos, Gestión 2020.....	126
TABLA 47.	Recopilación Documentada, Gestión 2020	107
TABLA 48.	Reclamos ATT-AGBC - Gestión 2021.....	108
TABLA 49.	Reclamos Directos - Gestión 2021	108
TABLA 50.	Recopilación Documentada, Gestión 2021	109
TABLA 51.	Reclamos ATT-AGBC - Gestión 2022.....	109
TABLA 52.	Formulario Directo - Gestión 2022	110
TABLA 53.	Recopilación documentada primer semestre de la Gestión 2022	110
TABLA 54.	Interpretación del indicador sobre el Nro. De Quejas y reclamos por área de servicio	111
TABLA 55.	Interpretación del indicador sobre el Nro. De usuarios insatisfechos en la entrega de su paquete	112
TABLA 56.	Análisis general de la recopilación documental.....	113
TABLA 57.	Descripción General De La Situación Actual De La Institución Pública Agencia Boliviana De Correos – AGBC.	118
TABLA 58.	Descripción del procedimiento para la recepción del paquete	128
TABLA 59.	Descripción del procedimiento para la recepción del paquete	128



TABLA 60.	Descripción del procedimiento para la recepción del paquete	129
TABLA 61.	Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes	130
TABLA 62.	Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes	130
TABLA 63.	Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes	131
TABLA 64.	Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes ...	132
TABLA 65.	Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes ...	132
TABLA 66.	Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes ...	133
TABLA 67.	Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes	134
TABLA 68.	Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes	154
TABLA 70.	Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes	135
TABLA 71.	Indicador de Calidad.....	136
TABLA 72.	Indicador de Productividad.....	137
TABLA 73.	Indicador de Tiempo.....	139
TABLA 74.	Presupuesto	148



ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	Identificación de cargos del personal operativo del área de distribución	51
GRÁFICO 2.	Área de servicio en el que operan los funcionarios	54
GRÁFICO 3.	Pregunta 1	55
GRÁFICO 4.	Pregunta 2	56
GRÁFICO 5.	Pregunta 3	57
GRÁFICO 6.	Pregunta 4	58
GRÁFICO 7.	Pregunta 5	59
GRÁFICO 8.	Pregunta 6	60
GRÁFICO 9.	Pregunta 7	61
GRÁFICO 10.	Pregunta 8	62
GRÁFICO 11.	Pregunta 9	63
GRÁFICO 12.	Pregunta 10	64
GRÁFICO 13.	Pregunta 11	65
GRÁFICO 14.	Pregunta 12	66
GRÁFICO 15.	Pregunta 13	67
GRÁFICO 16.	Pregunta 14	68
GRÁFICO 17.	Pregunta 15	69
GRÁFICO 18.	Pregunta 16	70
GRÁFICO 19.	Pregunta 17	71
GRÁFICO 20.	Pregunta 18	72
GRÁFICO 21.	Pregunta 19	73
GRÁFICO 22.	Pregunta 20	74
GRÁFICO 23.	Pregunta 21	75
GRÁFICO 24.	Pregunta 22	76
GRÁFICO 25.	Pregunta 23	77
GRÁFICO 26.	Pregunta 24	78
GRÁFICO 27.	Pregunta 25	79
GRÁFICO 28.	Pregunta 26	80
GRÁFICO 29.	Pregunta 27	81
GRÁFICO 30.	Pregunta 28	83
GRÁFICO 31.	Pregunta 29	84



GRÁFICO 32.	Pregunta 30	86
GRÁFICO 33.	Pregunta 31	87
GRÁFICO 34.	Pregunta 32	89
GRÁFICO 35.	Pregunta 33	90
GRÁFICO 36.	Pregunta 34	92
GRÁFICO 37.	Proceso de distribución logística	122
GRÁFICO 38.	Procedimiento para la recepción de los paquetes.....	123
GRÁFICO 39.	Procedimiento para la clasificación de los paquetes	124
GRÁFICO 40.	Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes	125
GRÁFICO 41.	Procedimiento para la entrega de los paquetes	126
GRÁFICO 42.	Procedimiento para la recepción de los paquetes.....	127
GRÁFICO 43.	Procedimiento para la clasificación de los paquetes	129
GRÁFICO 44.	Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes	131
GRÁFICO 45.	Procedimiento para la entrega de los paquetes	133

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.	Organigrama de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC).....	35
FIGURA 2.	Comprobación de la hipótesis	115



RESUMEN

El presente trabajo de investigación realizó un estudio en la institución Pública Agencia Boliviana de Correos, con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad del servicio en el atributo de tiempo en la entrega de los paquetes a través de la implementación de un plan de control en el proceso de distribución.

En el capítulo I, se procedió a estudiar el problema de la empresa y su importancia a través de la causa identificada, luego se procedió a la formulación de la hipótesis de estudio y por consiguiente se identificó los tres tipos de variables que se hacen presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló la estructura teórica tanto de la variable independiente como de la variable dependiente. En donde se explica el conjunto de teorías, conceptos, la importancia y los elementos que posee cada variable.

El capítulo III, está comprendido por el marco práctico de la investigación, donde se realizó el diseño metodológico, definiendo el nivel y método de investigación, la determinación del tamaño de la muestra y posteriormente se elaboró el proceso de recopilación, procesamiento e interpretación de la información, se analizó e interpretó los resultados obtenidos y se verificó la hipótesis mediante los resultados de la encuesta y finalmente se presentó la conclusión del marco práctico.

En el capítulo IV, se realizó la propuesta, en donde se detalló la implementación de un plan de control que resolverá el problema de no lograr el objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de los paquetes. Finalmente se realizó las conclusiones y recomendaciones de la investigación tomando en cuenta los aspectos más relevantes durante todo el proceso de la investigación.



PALABRAS CLAVE

Distribución: Conjunto de actividades que se realizan para poner un producto o servicio a disposición de los consumidores que quieren comprarlo.

Logística: Procesos de coordinación, gestión y transporte de los bienes comerciales desde el lugar de distribución hasta el cliente final.

Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.

Control: El control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.



PLAN DE CONTROL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

CASO: AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS (AGBC)

INTRODUCCIÓN

Los servicios postales son un servicio de interés general y se entienden como el servicio de recepción, clasificación, almacenamiento transporte, distribución y la entrega de envíos postales.

Según informes de la Unión Postal Universal (UPU), el servicio postal tradicional de envíos de correspondencia sigue representando, en términos generales, la principal fuente de ingresos de la actividad de los Correos, ya que las cartas generaban un promedio alto de los ingresos, sin embargo, la disminución paulatina de los volúmenes de correo obliga a los servicios postales a enfrentar una readecuación a los cambios a causa de la era digital. Además, con el auge del comercio electrónico, el servicio postal pretende posicionarse como distribuidores elegidos para compras online, facilitando los intercambios comerciales nacionales e internacionales. El e-Commerce representa la oportunidad de ofrecer un mejor servicio a los compradores por internet y a cada una de las empresas que venden a través de este canal.

El servicio postal en Bolivia es uno de los derechos fundamentales establecido en la Constitución Política del Estado, siendo una de las competencias exclusivas del nivel central del Estado.

Entonces el presente documento recoge y sistematiza la información extraída de los datos recolectados durante la gestión 2020, 2021 y el primer semestre de la gestión 2022, referidos a los servicios postales en el departamento de La Paz, de la Agencia Boliviana de Correos. Para realizar un análisis y poder realizar una mejor satisfacción de las necesidades de la sociedad en materia de confiabilidad, rapidez y seguridad.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. JUSTIFICACIÓN Y APORTES

1.1.1. Justificación Teórica

Se considera que el marco teórico es fundamental para el desarrollo de esta investigación, ya que se utiliza como respaldo teórico del análisis que implica analizar y demostrar las teorías, hallazgos, investigaciones y antecedentes del tema.

El tema de estudio fue elegido para ayudar a resolver los problemas que enfrenta la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos en el proceso de Distribución Logística y otras instituciones que requieran de la experiencia adquirida. En este sentido, este tema de investigación es un aporte para la comprensión de los temas relacionados con la Distribución Logística en el ámbito de Servicios Postales.

La información recabada se adquirió a través de expertos en el tema que sirvieron de guía en la realización de la presente investigación, como también el acceso a la documentación y herramientas necesarias para cumplir con la investigación de manera satisfactoria.

1.1.2. Justificación Práctica

En la presente investigación habiendo analizado los procesos y procedimientos de la distribución logística de la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos, se ha podido evidenciar que no cuenta con un plan de control en el proceso de distribución logística que ayude en la mejora de la calidad del servicio en cuanto a la entrega de los paquetes a tiempo.

En este sentido, a través de los resultados obtenidos, se apoyara a la institución pública a mejorar las funciones que se llevan a cabo dentro del proceso de distribución logística a través de la implementación de un plan de control con la finalidad de brindar mayor calidad en el servicio, generando de esta manera mayor competitividad por medio de la puesta en práctica de nuevas herramientas de trabajo, mayor participación en el mercado



a través de la satisfacción del usuario y logrando su permanencia en el mercado de manera sostenible.

1.2. SITUACIÓN PROBLÉMICA

Análisis de los Servicios Postales en el mundo

En los últimos decenios el sector postal ha experimentado una transformación radical en todo el mundo desde los puntos de vista reglamentario, operacional y tecnológico. Los cambios tecnológicos han hecho que los proveedores de servicios postales tuvieran que hacer frente a nuevas formas de competencia de otros servicios de comunicación, pero también han ofrecido nuevas oportunidades, por ejemplo, una mayor demanda de servicios de paquetería como consecuencia del auge del comercio electrónico y los envíos de mercancías "justo a tiempo" ¹ para apoyar las cadenas de suministro mundiales. Se trata de un sector en rápido crecimiento que desempeña una función clave en la gestión y la logística según cifras de la Unión Postal Universal (UPU), organización que integra 192 operadores postales designados a nivel mundial, con más de 677.000 oficinas y 5.3 millones de empleados, la tasa de crecimiento anual en el periodo 2007-2017 en lo que respecta a paquetería internacional fue del 13,3% (29,7% solo para el año 2017), mientras el correo nacional decreció el 3,1% en el mismo periodo, frente a estos cambios en el sector postal, los operadores reaccionaron en dos vías principales. Un primer grupo, enfocado en mejorar su modelo tradicional de negocio aplicando nuevas tecnologías, innovación y digitalización; y el segundo grupo, enfocado en un cambio radical de su negocio, incursionando en otros sectores².

Análisis de los Servicios Postales a nivel nacional

En Bolivia, el sector de servicios postales es de vital importancia para consumidores y usuarios comerciales y es considerado como un servicio de interés económico para el país.

¹ OMC | Servicios postales y de mensajeros. (2020). Retrieved May 3, 2023, from Wto.org website: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/postal_courier_s/postal_courier_s.htm

² Luis Humberto Jimenez. (2020, April 30). Los Operadores Postales en la Pandemia. Retrieved May 3, 2023, from Revista Empresarial & Laboral website: <https://revistaempresarial.com/industria/los-operadores-postales-en-la-pandemia/>



De igual manera, se constituyen un instrumento esencial de comunicación e intercambio de información además que desempeñan el papel de facilitadores del acceso universal para servicios esenciales locales. Los servicios postales básicos son de gran relevancia por ser un sector de alta capacidad de generación de empleo directo e indirecto y por su contribución del desarrollo socio-económico al país.

El servicio postal básico de Bolivia está regido por leyes, normas y reglamentos, tanto nacionales e internacionales, donde se establece la regularización del cumplimiento de brindar calidad en sus servicios, tomando en cuenta los diferentes factores como ser: el plazos de expedición y de entrega determinados, la regularidad en la prestación de los servicios, la confiabilidad y seguridad del servicio y el procedimientos de atención de reclamaciones transparente, sencillos, ágiles, garantizados y gratuitos; su importancia es tal porque en el caso de no poder brindar calidad en el atributo de tiempo en las entregas de paquetes, llegaría a producir una serie de consecuencias como ser: la desconfianza e insatisfacción del usuario al recibir un servicio ineficiente en cuanto a recepción y entrega de su paquetes; la disminución de los usuarios que utilizan el servicio postal, generando así una disminución en el volumen de ingresos de entregas; el impacto negativo en la competitividad y disminución de la participación en el mercado de servicios postales, por la alta competencia de las empresa que manejan el e-commerce y las empresas Courier, las cuales llegan a tener un mayor impacto en la capacidad de sostenibilidad de los servicios postales.

En el caso de la institución pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), a causa de no cumplir con la calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes, generó una disminución en las entregas, provocando de esta manera su insostenibilidad, como en el caso de la Empresa Estatal Correos de Bolivia (ECOBOL), que mediante el Decreto Supremo Nro. 3495, 1 marzo del 2018. Promulgaron el cierre definitivo con un quiebre de alrededor de Bs. 67 millones a la Administradora de Fondo de Pensiones y seguido por el despido de alrededor de 400 empleados.

1.3. PROBLEMA CIENTÍFICO



Analizadas las consecuencias que tiene el hecho de no lograr cumplir con la calidad en el atributo de tiempo en la distribución de los paquetes en la Agencia Boliviana de Correos (AGBC), se llega a formular el siguiente problema:

“La Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), dedicada a brindar servicios postales básicos de la ciudad de La Paz, no logró su objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes durante las gestiones 2020, 2021 y el primer semestre del 2022”.

1.4. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio para este tema de investigación es todas aquellas personas que están involucradas y relacionadas de manera directa en el proceso de distribución logística, donde se tomaron en cuenta aspectos como: la recepción, clasificación, almacenamiento y entrega de los paquetes y a su vez en todas las personas que adquieren el servicio postal.

1.5. ALCANCE O CAMPO DE ACCIÓN DE LA INVESTIGACION

La presente investigación será relacionada con el proceso de distribución logística, el cuál toma aspectos sobre los procedimientos que conlleva el funcionamiento de un operador postal.

Por medio de esta investigación se pretende dar a conocer las causas del no logro de brindar calidad en el servicio en la entrega de los paquetes a tiempo, a través del estudio de las etapas de que conlleva el proceso de distribución logística: recepción, clasificación, almacenamiento y entrega de los paquetes.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo durante el segundo semestre de la gestión 2022 hasta el primer semestre de la gestión 2023 en la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC) de la ciudad de La Paz. Bolivia.

1.6. HIPÓTESIS

Tras haber identificado el problema de investigación, se encontraron diferentes causas que generan el problema, como ser: la falta de un plan de control en el proceso de distribución



logística, la falta de implementación de control de indicadores de calidad, la falta de un plan de gestión administrativa, la falta de un sistema informático actualizado y la falta de personal operativo. Una vez analizando todas las causas mencionadas anteriormente, se identifica que la causa potencial que genera el problema es la falta de un plan de control en el proceso de distribución.

La hipótesis planteada es la siguiente:

“La Falta de un Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística, es una de las causas por las que la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), dedicada a brindar servicios postales básicos de la ciudad de La Paz no logró su objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes, durante las gestiones 2020 y 2021 y el primer semestre del 2022”.

1.6.1. Variables

Donde podemos identificar las siguientes variables:

Variable Independiente

La Falta de un Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística.

Variable Dependiente

No logró su objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes durante las gestiones 2020, 2021 y el primer semestre del 2022.

Variable Moderante

La Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), dedicada a brindar Servicios Postales Básicos de la ciudad de La Paz.

1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

El objetivo de la investigación es contribuir a que la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), logre su objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes.



CAPITULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. PLAN DE CONTROL EN EL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA

Un plan de control en el proceso de distribución se trata de una descripción documentada de los métodos y controles, así como los planes de reacción utilizados para controlar y monitorear la variación del proceso en la distribución logística. El plan de control otorga a los responsables del proceso y a los trabajadores los medios necesarios para controlarlo, de modo que funcione bien y de forma continua. El plan de control especifica lo que debe controlarse, para tal efecto, se debe conocer los procesos de distribución, las funciones, los empleados, los métodos y los tiempos.

Para la elaboración de un plan de control se debe seguir las siguientes etapas:

Primero, se debe definir las etapas de los procesos mediante la realización de un manual de flujo y manual de operaciones, realizar su respectivo análisis y detectar fallas y controles necesarios para evitar o reducir las deficiencias del proceso correspondiente.

Segundo, se debe asignar los responsables de llevar a cabo el plan de control tomando en cuenta dos aspectos importantes: la capacitación sobre la función que va a desempeñar el personal y conocimiento de la jerarquía de los procesos y sus directos responsables sobre el control de los procesos.

Tercero, se deben establecer indicadores para dar a conocer la cantidad de paquetes recibidos, la metodología o forma de clasificar los paquetes, la cantidad de paquetes que se encuentra en inventario y la cantidad de paquetes que se entregan a los usuarios.

Cuarto, se deben determinar las herramientas las cuales ayudaran a organizar las ideas y la información, como también a identificar el problema detectado con el objetivo de la mejora continua de los procesos.

Quinto, el análisis de datos. Una vez habiendo detectado el problema y haber utilizado la herramienta correcta para el control de los procesos, se debe proceder al análisis de datos



y la medición de los resultados, en cuanto a la mejora y la eficiencia en el control de los procesos.

2.1.1. Definición de Distribución Logística

“La logística de distribución también conocida como logística de salida, es una etapa o fase de la cadena de suministro que se encarga de gestionar las actividades relacionadas con la distribución de productos hacia los compradores, incluyendo almacenaje y entrega”.³

La distribución logística es una etapa o fase dentro de la cadena de suministros, el cual se encarga de las actividades relacionadas con el movimiento de los productos terminados, desde el final de la fabricación hasta el consumidor. La distribución también se considera como el flujo de productos, el cual se relaciona con varias funciones y procesos, incluidos los medios físicos como la recepción, la clasificación, el almacenamiento y la entrega de mercancías o productos a los beneficiarios o usuarios finales.

2.1.2. Importancia de un Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística

La importancia del control en el proceso de distribución logística radica en el hecho de la identificación de los procesos que se ejecutan de manera inadecuada, fallas e implementación inadecuada de las herramientas de control, al hacer un uso correcto de un plan de control, mejora la eficiencia de la empresa, reduciendo costos y creando utilidad de tiempo en la entrega de los productos, además de aumentar la calidad en el servicio a los clientes.

Dentro del funcionamiento de un plan de control en la distribución logística, tiene como prioridad, que la experiencia del cliente o consumidor sea la más satisfactoria para que de esta manera la empresa logre ganarse la confianza y fidelidad del consumidor. De no ser así, la empresa tendría que invertir mayores esfuerzos y costos al no poder mantener la

³ *Facultad De Estudios A Distancia 1 Unidad 5. Logística De Distribución.* (n.d.). http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf



satisfacción de los clientes y, por ende, la pérdida de los mismos. De esta manera, la importancia de un plan de control en la distribución logística en una empresa radica en su optimización, dando paso a la ventaja competitiva para poder posicionarse en el mercado y hacer frente a cualquier contingencia.

2.1.3. Etapas de la distribución logística

La distribución logística tiene como objetivo principal, el traslado físico del producto desde la fábrica hasta el consumidor final, el cual debe poner una serie de funciones. Las principales etapas de la cadena de distribución física son la recepción del producto elaborado por el fabricante, la clasificación, el almacenamiento y la entrega o distribución al usuario.

2.1.3.1. Primera Etapa: Recepción

Dentro de la etapa de recepción de los productos se toman en cuenta varios elementos importantes, los cuales llegan a componer el flujo de operaciones de este proceso en el centro de distribución. Los elementos son:

✓ Que recibir

Para este elemento se deben considerar aspectos como la validación del embarque, refrendar el estado del producto recibido, la verificación y corroboración de los procedimientos de devolución e informar sobre el recibo.

✓ Cantidades-conteos

Existen dos tipos de conteo; conteo ciego y conteo anunciado. El conteo ciego desconoce la cantidad a recibir, el conteo anunciado conoce el resultado e incrementa los niveles de confiabilidad en el inventario.

✓ Registro de información

Existen tres tipos de registro de información, los cuales son:

Papel y lápiz, este tipo de registro de información está sujeto a errores de transcripción, ilegibilidad de la información y no permite la automatización del stock del inventario.



Teclado, la transcripción de información puede resultar en errores de transcripción, sin embargo, a diferencia del registro de papel y lápiz, el teclado posibilita el control de existencias en el sistema de control.

Escáner, es una forma más eficiente de llevar a cabo el registro de información, elimina los errores de transcripción, permite el control del inventario en tiempo real y provee facilidades para la automatización del stock.

✓ **Documentación**

Las documentaciones se llevan de dos maneras: de forma física (papel), como de manera electrónica (archivos digitales).

Papel, dentro de la documentación física están los órdenes de recepción, facturas selladas entre otros.

Electrónicos, la documentación electrónica consta de los avisos de despacho, avisos de recibo y las facturas electrónicas.

✓ **Confianza en el despacho**

Se deben tomar aspectos como la velocidad de la inspección realizada, asegurando la misma la calidad del producto. También se debe tomar en cuenta que las tareas deben realizarse de manera fluida y lógicas, tomando en cuenta procedimientos como la inspección de la orden.

✓ **Zona de espera**

Se debe establecer un diseño que permita la productividad y eficiencia para la evacuación de los productos. Para el diseño de la zona de espera productiva se deben considerar aspectos como: el recojo de información sobre las áreas usadas, la determinación de las necesidades pico de los productos y realizar un layout.

✓ **Manejo de los materiales**

El manejo de los materiales se puede dar de tres maneras los cuales son:

Operación paletizada, esta operación cuenta con equipos contrabalanceados, equipos con operario a pie y plataformas niveladoras.

Operación a granel, cuenta con bandas transportadoras y silos.

Operación en arrume, cuenta con equipos apiladores y equipos de transporte horizontal.



2.1.3.2. Segunda Etapa: Clasificación

Teniendo en cuenta la variedad de clasificación de almacenamiento, se debe tener en cuenta las características de los productos a la hora de su almacenamiento. Por ello, es importante conocer la clasificación de los productos. Esto nos ayuda a diseñar el almacén y sus espacios y elegir las mejores estanterías o clasificación de almacenamiento de productos. Para la clasificación de los productos se debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Estado físico de los productos.
- Características de estabilidad o deterioro de los productos que tienen un efecto significativo en el almacenamiento.
- Su grado de peligrosidad.
- El grado de rotación y su papel en el proceso logístico.
- La relación entre el peso y el volumen de la carga a almacenar (forma, tamaño, densidad).

También al momento de realizar la clasificación se debe tomar en cuenta que tipo de carga se estará almacenando como ser⁴:

✓ Tipos de carga según su contabilización

Carga general

Son mercancías que requieren un embalaje individualizado. Pueden ser manipulados de 2 formas distintas: por un lado, están aquellas cargas que se pueden manipular de manera individual; y, por otro lado, está la carga general utilizada, es decir, cargas que para su manipulación durante el proceso logístico son unificadas en soportes como cajas, estibas o contenedores.

Carga a granel

⁴ AR Racking. (2021, May 20). Tipos de carga y cómo almacenarlas | AR Racking Colombia. Ar-Racking.com. <https://www.ar-racking.com/co/actualidad/blog/calidad-y-seguridad-4/tipos-de-carga-y-como-almacenarlas>



Se trata de la carga que se contabiliza no en unidades, sino por criterios de masa y volumen, puesto que es mercancía preparada para ser transportada directamente, donde el propio medio de transporte ejerce de recipiente, generalmente, contenedores especializados.

✓ **Tipos de carga según su volumen**

Cargas pequeñas

Son las cargas que podemos coger con una sola mano y que generalmente, están unidas por un embalaje.

Cargas medianas

Son ligeramente más grandes que las anteriores, que pueden alcanzar un peso de 10 kg, pero que siguen siendo manipulables con las manos.

Cargas grandes o en estibas

Son mercancías de mayor tamaño, que requieren un embalaje estandarizado y que están agrupadas sobre una estiba para su manejo. Este tipo de carga no puede ser manipulando manualmente, sino mediante medios mecánicos como montacargas, etc.

Cargas voluminosas

Se trata de mercancía de grandes dimensiones, que incluso a veces no se pueden apilar. Pueden ser desde electrodomésticos de gran tamaño como frigoríficos a elementos de construcción como vigas de hierro.

✓ **Tipos de carga según su peso**

Cargas ligeras

Se trata de las cargas que no superan los 5 kg.

Cargas medias

Este tipo de mercancías tienen un peso mínimo de 5 kg y un máximo de 25 por unidad de carga.

Cargas pesadas



En este caso, el peso oscila entre los 25 kg y una tonelada.

Cargas muy pesadas

Estas son superiores a la tonelada.

✓ **Tipos de carga según su resistencia**

Cargas resistentes

Son aquellas que pueden soportar peso encima, es decir, que permiten el apilamiento del producto, bien del mismo tipo o soportando la carga de otro tipo de producto.

Cargas ligeras

Estas cargas pueden apilarse unas sobre otras, pero estableciendo límites.

Cargas frágiles

Debe ser manipulada con especial cuidado debido a que, por su naturaleza, puede dañarse o estropearse. Su almacenamiento en las estanterías deberá hacerse de forma individual, puesto que no se podrán apilar.

Es importante que para la clasificación de las mercancías se tome en cuenta las características necesarias que la infraestructura debe tener, como ser:

- ✓ **Tamaño**, el tamaño de la infraestructura debe ser en relación al tamaño de inventario que la empresa posee y, de acuerdo a ello acomodar los productos de tal manera que se ahorre tiempo.
- ✓ **Ubicación**, determinar la ubicación de manera estratégica, da paso a un libre acceso al transporte, mejorando los tiempos y costos.
- ✓ **Zonas**, establecer las diferentes zonas para trabajar las diferentes actividades del almacenaje mejorará el desempeño de las mismas, haciendo más productivo el trabajo y cumpliendo con las normas establecidas de cuidado y protección de los productos. Puede haber zonas de recepción, zonas de almacenamiento, zona de preparación de pedidos, zona de envío o despacho y zonas auxiliares.



2.1.3.3. Tercera Etapa: Almacenamiento

El almacenamiento es uno de los procesos logísticos más importantes en los centros de distribución o bodegas, tiene el fin de proteger y conservar los productos de una manera adecuada con un límite de tiempo; facilitando de esta manera el proceso de despacho cuando este lo requiera. La estructura del almacén debe ser utilizada en su máximo volumen, estableciendo para ello el flujo de los materiales con base en el tipo de operaciones a realizar. La determinación de las zonas de almacenamiento se debe realizar de acuerdo a la velocidad de surtido de los bienes o productos y en base a la agrupación de las mercancías por familia.

Es importante establecer que, según el tipo de empaque y el lapso de tránsito estimado de los productos en la bodega, dependerá que el producto presente un cierto número de averías y deterioros. Es por ello que el almacenaje incide en el proceso productivo de la organización. Por tanto, el fin fundamental del almacenaje es suministrar los bienes o productos con una justa calidad, cantidad, tiempo establecido y los menores costos. Dentro de la etapa de almacenaje, se realizan actividades y funciones específicas como:

✓ **Recepción de productos**

Se realiza la actividad de registro del ingreso de los productos enviados por los proveedores, el cual, se debe verificar que el ingreso de los productos sea de acuerdo al pedido realizado, tomando en cuenta el estado o condiciones con las que se presentó y las cantidades estipuladas en el informe.

✓ **Almacenamiento**

Es importante que se cuente con una buena organización en el almacenamiento de los productos para que haya mayor facilidad de acceso y manejo de los productos.

✓ **Conservación y mantenimiento**

El tiempo que los productos se encuentren en el almacén, deben ser conservados en las mejores condiciones. Para el cumplimiento del cuidado de los productos, se deben establecer normas que regulen el mantenimiento y cuidado de los mismos.

✓ **Administración de inventario**



Se debe tener los datos exactos sobre el registro de las mercancías o productos que se tiene, y de esta forma poder brindar información específica al cliente con relación a qué y cuántos productos se tiene.

Al contar con buenas condiciones de almacenamiento, se puede lograr tener ventajas como ser: la reducción de los costos, la reducción de las tareas administrativas, control en el tiempo de los procesos, el aumento de la satisfacción de la calidad y productividad de un centro de almacén.

2.1.3.4. Cuarta Etapa: Entrega

La entrega del producto es el objetivo final de todos los procesos logísticos. Para que esto suceda de manera correcta, no basta con que el producto llegue al consumidor final, sino que la entrega debe realizarse en la forma prescrita y de acuerdo con las condiciones especificadas en la compra. A continuación, profundizamos sobre algunos de los aspectos fundamentales para una buena entrega de productos en el sector logístico.

- ✓ Seguimiento logístico: El seguimiento logístico es la gestión y el control del proceso logístico y comienza en el momento de la compra realizada por el cliente. A partir de ahí se desarrollan las distintas etapas por las que pasa el producto, esta etapa es la que asegura que el desarrollo del proceso logístico sea más eficiente.
- ✓ Tiempo de entrega: Al hablar de entrega de productos se debe entender que no basta con que el producto llegue a manos del cliente. Esta entrega debe realizarse conforme a las características con las que el cliente adquirió el producto. Es decir, características relativas tanto al tiempo como a la forma de entrega.

El cliente necesita que el producto le llegue en un determinado momento. Si es posible (y el cliente quiere), tal vez antes. Pero nunca después. Que la entrega de productos se lleve a cabo después del tiempo estipulado constituye un problema incluso cuando el producto se entrega en las condiciones físicas estipuladas. Sin embargo, si dicha entrega no se realiza en el tiempo adecuado, no se puede considerar que dicha entrega se haya realizado correctamente.



2.1.4. Tipos de Entrega

✓ **Entrega Directa**

Las entregas directas son cuando el producto, bien tangible, es entregado de la empresa al usuario o beneficiador sin un intermediario. Es decir que solo consta de dos elementos: empresa y usuario.

✓ **Entrega Indirecta**

Las entregas indirectas se dan cuando el producto o bien tangible es transportado de la empresa al usuario por medio de un mediador o intermediario. Es decir que para la entrega de los productos se necesita de tres elementos: empresa, transportista o intermediario y usuario.

2.1.5. Elementos de la Entrega

Teniendo en cuenta los aspectos fundamentales para una buena entrega de productos tanto en forma como en tiempo; existen elementos que se deben tener en cuenta y que estos ayudan a que la entrega se realice de una manera correcta.

✓ **Seguimiento de las entregas**

El primer factor que hay que tener en cuenta es que se debe hacer un seguimiento de las entregas durante todo el proceso. Esto permite tratar de manera individualizada cada pedido y, así, poder tomar las decisiones más adecuadas en cada momento para poder garantizar que el despacho que se realiza tanto en tiempo como en forma.

✓ **Cuidar la última milla**

Todas las fases logísticas que culminan con la entrega de productos son importantes, pero el reparto en última milla es determinante a la hora de garantizar la satisfacción del cliente. Por ello, es importante que se le presta especial atención y que se disponga de los medios necesarios para garantizar una buena ejecución.

✓ **Gestión y organización de itinerarios**



De forma paralela a lo anterior, para que la entrega de productos se realice de manera eficaz, es necesario gestionar y organizar previamente las rutas de reparto. Esto consigue que dichas rutas sean lo más eficientes posible, lo que al final se beneficiaran tanto la empresa como el propio cliente.

✓ **Administración de datos**

Finalmente, otro de los elementos que cumple un papel determinante en la entrega de productos son los datos. Los datos de los clientes y de los pedidos son fundamentales a la hora de que la entrega de pedidos se ejecute correctamente, por lo que es muy importante contar con una base de datos actualizada, de fácil acceso para los repartidores y, sobre todo, que sea capaz de responder a los distintos contratiempos o imprevistos que puedan acontecer durante las entregas. De esta forma, se mejoran las condiciones en las que se realiza la gestión de los pedidos y su reparto. En consecuencia, se mejora la entrega de productos, con lo que se realiza de forma conforme a lo esperado por el cliente, garantizando también su satisfacción con la entrega.

2.1.6. Control en la Distribución Logística

2.1.7. Definición de Control

Según el autor Fayol, H. (2018) “El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente⁵”.

Dentro del proceso de distribución logística, el control permite identificar, analizar y evaluar que todos los procesos cumplan con los objetivos de la empresa a través de una monitorización constante sobre el desarrollo de cada uno de los mismos, los cuales se encuentran en los manuales de funciones, manual de procesos y procedimientos, normas

⁵ Fayol, H. (2012). El proceso administrativo. *Extraído de: <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/> Fecha de consulta, 25.*



y políticas, con la finalidad que el servicio de distribución de productos cumpla con las entregas a tiempo y sin inconveniente alguno para el consumidor final.

2.1.8. Importancia del Control en la Distribución Logística

La importancia de contar con un control en la distribución logística contribuye en la optimización de la entrega de los productos, teniendo como efecto, la disminución de los costos de distribución, aumento de la competitividad en el mercado y la satisfacción del usuario o cliente final. En caso de no contar con un control en el proceso de distribución logística, implica que el funcionamiento de los procesos posea un alto margen de error en relación con los objetivos propuestos y los objetivos alcanzados, evitando que se aplique acciones preventivas en caso del desarrollo de un proceso inadecuado, la anticipación a fallos y prever posibles resultados.

2.1.9. Tipos de Control en la Distribución Logística

Existen tres tipos de control, los cuales son:

✓ **Control Administrativo**

El control administrativo es aplicado sobre la administración interna de la logística, el cual incluye el establecimiento de un orden y control sobre los procesos de distribución, la recepción de los productos, el almacenamiento, el transporte y entrega a tiempo y en condiciones óptimas. Existen tres tipos de control administrativo en la logística:

- Control preventivo: Tiene como función garantizar que se puede llevar a cabo sin algún riesgo, también se debe verificar que los recursos necesarios estén disponibles.
- Control concurrente, se efectúa durante los procesos de distribución y tiene como función comprobar que todos los procesos se desarrollen de una manera óptima y no comprometerse con la calidad o seguridad.
- Control posterior, se efectúa una vez finalizado el proceso, se obtiene información del desempeño, los procesos en los que no se cumple los objetivos y ver las posibles mejoras que se puedan implementar.



✓ **Control de Calidad**

Consiste en la implementación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas, las cuales están orientadas a la mejora de la calidad de los productos y servicios permitiendo satisfacer a los clientes al máximo a través del cumplimiento de los objetivos de la empresa. Para establecer un control de calidad, se debe seguir las siguientes etapas:

- Analizar y estandarizar procesos, analizar los procesos desde el inicio hasta el último, con el fin de saber que se necesita mejorar y estandarizar el mismo.
- Definir la metodología de trabajo, existen varias metodologías y herramientas que se pueden utilizar para asegurar la estandarización de procesos y promover la mejora continua, también es importante poder seleccionar una metodología que sea de acuerdo a nuestra realidad, de no efectuarse de esa manera, se convertirá en una burocracia interna.
- Capacitaciones, ofrecer capacitaciones a los trabajadores siempre que se llegue a cambiar un proceso como parte de la mejora del desempeño dentro de la empresa.
- Adoptar una comunicación clara, dentro del control de calidad la mejora de los procesos debe ser constantes, siendo necesario de esta manera contar con una comunicación clara y eficaz con las personas que son parte del control de calidad.
- Búsqueda de la satisfacción del cliente, el control de calidad tiene como principal objetivo el hecho de garantizar la satisfacción del cliente. Es importante realizar la evaluación y obtener la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio o producto prestado, con el fin de alinear las expectativas de los consumidores junto con el servicio entregado.

✓ **Control de transporte**

Es fundamental para medir el rendimiento de las entregas, las cantidades de entregas que han llegado a ser exitosas y las cantidades de entregas que presentaron una falla, también se evalúa la productividad de los transportistas, la eficiencia de la planificación de rutas, el seguimiento y visibilidad, la comunicación que se establece entre operador y conductor y la motorización de variables. Al establecer un control de transporte en el área logística, tiene como principales beneficios el ahorro de recursos y costes, brindar mayor seguridad,



mejorar la calidad en el servicio prestado y mejorar la capacidad de respuesta ante imprevistos.

2.1.10. Elementos del Control de Distribución

Independientemente del tipo de control que se aplique, como el control administrativo, el control de calidad u otros controles, este debe consistir en una serie de pasos que permitan evaluar la precisión de la recopilación de información y seguir el proceso de monitoreo de una manera adecuada y efectiva.

En este sentido, los elementos del control son los siguientes:

✓ **Herramientas**

Existen diversas herramientas que permiten la digitalización y automatización del control de procesos. Existen herramientas especializadas para control administrativo, control de entrega de última milla, entre otras cosas pertenecientes a la categoría de sistemas de información logística.

✓ **Personas**

La aplicación de herramientas de control requiere la presencia de personal capacitado para utilizar estos sistemas. Es cierto que las herramientas pueden automatizar algunos tipos de control, pero son las personas las que analizan los indicadores de desempeño, toman decisiones estratégicas, permiten el seguimiento y realizan la gestión y planificación logística. Es por este motivo que la contratación de personal cualificado es clave para promover la eficiencia en la logística y sus elementos de gestión operativa.

Es por eso que este elemento de control en la distribución logística propone un mayor énfasis en identificar y captar profesionales de alto nivel, con los conocimientos y las capacidades necesarias para operar y mantener todo el sistema de distribución logística a su máximo rendimiento.



2.1.11. Etapas de un Plan de Control de Distribución

Las etapas del control que se deben tomar en cuenta para su implementación exitosa son las siguientes:

2.1.11.1. Primera Etapa: Identificación del Proceso

En la primera etapa, lo primero que se debe identificar son los procesos de distribución, de cada una de las etapas del proceso de distribución logística que son: La recepción, clasificación, almacenamiento o entrega, para así poder analizar cómo se está llevando a cabo el proceso dentro de dicha etapa.

2.1.11.2. Segunda Etapa: Asignación de Responsabilidades

Se debe elegir a un responsable para llevar a cabo el control del proceso identificado. Este puede ser el gerente de operaciones, de bodega, de piso de ventas, de transporte, etc., de una correcta asignación de responsabilidades dependen de gran manera el logro de los objetivos. Una clara asignación de responsabilidades permite un monitoreo efectivo del control del proceso.

2.1.11.3. Tercera Etapa: Establecimiento de Indicadores

Los indicadores logísticos son la relación entre datos numéricos y cuantitativos, que permiten evaluar el desempeño y el resultado de cada proceso. Para medir el desempeño en cuanto a calidad y productividad, se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas; por lo tanto, es importante clarificar y precisar las condiciones necesarias para construir aquello realmente útiles para el mejoramiento de las organizaciones.

Los indicadores pueden clasificarse en:

- ✓ Indicadores financieros y operativos, miden el costo total de la operación logística con la finalidad de optimizar los costos a través de la cadena de abastecimiento,



incrementando la competitividad en función de ser más rentable en su operación. Estos indicadores se clasifican en dos: costos operacionales y costos de capital.

- ✓ Indicadores de tiempo, se controla el tiempo estimado para la ejecución de un proceso. Estos indicadores pueden ser en base a: ciclo total de un pedido, ciclo de la orden de compra, ciclo de pedido en bodega o almacén, tiempo de tránsito y el horizonte del pronóstico de inventarios.
- ✓ Indicadores de calidad, muestran la eficiencia con la que se realizan las actividades que implica la ejecución de los procesos logísticos. Los indicadores de calidad se dividen en dos grupos: porcentaje de pedidos perfectos y el porcentaje de averías.
- ✓ Indicadores de productividad, mide la capacidad de la función logística sobre el uso eficiente de los recursos asignados al cumplimiento de cada proceso. Un indicador de productividad es el número de cajas movidas por hombre, el número de pedidos despachados y el número de órdenes recibidos.

2.1.11.4. Cuarta Etapa: Selección de la Herramienta

Para llevar a cabo el control de calidad, existen varias herramientas como ser:

- ✓ La hoja de recogida de datos, también llamado como hoja de control o chequeo es un impreso en el cual consta de tablas, diagramas, utilizados para registrar y compilar datos.
- ✓ La gráfica de control, permite que la persona responsable de controlar un determinado proceso tenga la capacidad de conocer cuáles son las causas de la variabilidad que existe dentro del proceso.
- ✓ El diagrama de Pareto, es una gráfica que permite organizar valores y asignar un orden en función de las prioridades de los procesos, para la toma de decisiones.
- ✓ El diagrama de causa y efecto, es una herramienta para clasificar las ideas sobre las causas de un problema de manera gráfica permitiendo estimular las ideas y ampliar las opiniones acerca de las causas probables y reales.
- ✓ Los diagramas de redes, es la representación gráfica de las tareas, actividades, dependencias con el fin de buscar la ruta crítica del proyecto.



También como herramientas de control están los sistemas o software como el IPS, que es el sistema Postal universal, siendo una aplicación integrada y destinada para una mejor gestión del correo internacional que se combina en un único software, el procesamiento del correo, la gestión operativa y el intercambio de mensajes con el fin de que las empresas postales dispongan de un seguimiento del correo exacto y global. El objetivo principal es mejorar la calidad del servicio de correo a través de un monitoreo de extremo a extremo de los envíos, envases y despachos.

2.1.11.5. Quinta Etapa: Análisis de Datos

El análisis de datos es el estudio profundo de una cantidad determinada de datos que han sido recopilados a lo largo de todo el proceso o desarrollo de actividades en una empresa. A través del análisis de datos y la recopilación de la información, se debe proseguir con la interpretación y generar conclusiones ya sean positivas o negativas que ayuden a mejorar el desempeño, la toma de decisiones y conocer cuál es el comportamiento del cliente o consumidor final en base al servicio o producto ofrecido.

VARIABLE DEPENDIENTE

2.2. OBJETIVO DE CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO

2.2.1. Definición de Calidad

“La calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente”⁶. La calidad hace referencia a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas según el cumplimiento de requisitos de calidad. Calidad es un concepto subjetivo. En términos generales, se refiere a una actividad planificada y sistemática dirigida a proveer a los clientes diferentes productos (bienes y servicios) de calidad adecuada, con la seguridad de que los productos cumplen con los requisitos del cliente. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de los dos focos principales del negocio: el diseño de bienes y

⁶ Kotler, P., Armstrong, G., Gay, M. G. M., & Cantú, R. G. C. (2017). Fundamentos de marketing.



servicios, y el control de calidad durante la ejecución de la producción y la prestación de los servicios.

2.2.2. Importancia de la Calidad

En la empresa, la calidad es un factor importante que genera clientes, empleados y accionistas satisfechos, proporcionando herramientas prácticas para la gestión general y así poder competir en el mercado actual que cada vez es más exigente, es por eso, que es necesario adherirse a estándares de calidad, por ello se debe buscar:

- La mejora continua.
- La satisfacción de los clientes.
- La estandarización.
- El control de los procesos.

2.2.3. Atributos de la Calidad

Según el autor José Pérez, los atributos de calidad son los componentes del servicio percibido que el cliente valora de manera especial y puede percibir con claridad por separado⁷. Los atributos que son más valorados por el cliente son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad, medio de comunicación de fácil contacto por medio de uso telefónico o personal de oficina.
- ✓ Trato, forma de interactuar con el usuario de manera amable, rápida y eficaz.
- ✓ Tiempo, duración del proceso de adquisición del producto, desde la solicitud del servicio o producto hasta el recibo o entrega.
- ✓ Rapidez, en cuanto a los procesos de tramitación o documentación, como el llenado de formularios.
- ✓ Eficacia, en la atención de quejas y reclamos, una gestión y resolución de esta.

⁷ Pérez Fernández De Velasco José A(1999); "Gestión De La Calidad Empresarial", Editorial E sic, Madrid, Pág.94



- ✓ Información, brindar un asesoramiento al usuario en cada etapa de la adquisición de un producto o servicio. Asesoramiento antes que utilice el servicio, durante y después de su adquisición.
- ✓ Cumplimiento, responsabilidad en cuanto a los compromisos adquiridos.
- ✓ Voluntad, en el trato y el logro de la satisfacción del usuario.

2.2.4. Calidad en el Atributo Tiempo

El atributo tiempo - calidad es una de las muchas propiedades sobre las que opera la calidad en sus dimensiones. El atributo calidad del tiempo se mide mediante indicadores de tiempo que se pueden utilizar para conocer la duración de cada proceso y paso a realizar. Estos indicadores de tiempo pueden mostrar cuánto se tarda en completar la entrega desde que el producto sale del almacén hasta que el paquete se envía al cliente final, así como también darte información sobre cuánto tiempo ha estado el producto en stock, desde el momento en que llega al almacén especificado del fabricante hasta que el consumidor lo compra.

2.2.5. Tipos de Calidad

Según el Autor José Antonio Pérez, existen tres tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tiene acerca de la satisfacción que le producen cada una de ellas.

- ✓ Calidad Requerida

Corresponde a los atributos indispensables que el cliente pide al expresar sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus términos para satisfacerlas.

- ✓ Calidad Esperada

Corresponde a los criterios y estándares de calidad a través de los cuales se medirá el desempeño de los procesos prioritarios o críticos.

- ✓ Calidad Subyacente

Está relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.



2.2.6. Características de la Calidad⁸

Las características de la calidad son los rasgos diferenciadores inherentes de un producto, proceso, sistema o servicio relacionados con un requisito. Es posible distinguir diferentes clases de características de la calidad:

- ✓ Físicas, incluye los instrumentos mecánicos, eléctricos, químicos y biológicos.
- ✓ Sensoriales, las características sensoriales están relacionadas con el olfato, tacto, gusto, vista y solicitud.
- ✓ De comportamiento, están la cortesía, veracidad, honestidad y ética.
- ✓ De tiempo, son tomados en cuenta factores como la puntualidad, fiabilidad o confiabilidad, disponibilidad, mantenimiento entre otros,
- ✓ Ergonómicas, las características ergonómicas tienen relación con los aspectos antropocéntricos, relativos a la seguridad.
- ✓ Funcionales, estos facilitan el desarrollo de las personas.

2.2.7. Calidad en el Servicio

“La calidad de un servicio se la puede definir como la acumulación de experiencias repetitivas que adquiere un usuario, siempre que dichas experiencias sean satisfactorias”⁹
Su objetivo es satisfacer las expectativas de sus clientes mediante la utilización de todo tipo de servicios. La calidad del servicio se puede medir por las impresiones y opiniones de clientes leales o potenciales.

2.2.8. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Las dimensiones de la calidad del servicio son criterios o factores que utilizan los clientes para evaluar un servicio específico.

⁸ Benavides Velasco, C. A., & Quintana García, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. Ediciones Díaz de Santos.

⁹ GINEGRA Joan y ARANA Rafael, 1994; “DIRECCIÓN POR SERVICIO”, Editorial Mac Grav Hill, Bogotá. Pág. 29-34



Para David Garvín (1987), la calidad de un servicio se compone de ocho dimensiones que ofrecen la base para la evaluación de sus elementos distintivos que ofrecen la base para la evaluación de sus elementos distintivos o propios.

Estas dimensiones son:

- ✓ Rendimiento. Tiene carácter funcional y representa el soporte de características requeridas para un producto o servicio, se refiere a sus características principales o básicas.
- ✓ Atributos adicionales. Son características secundarias que ayudan a diferenciar un producto o servicio y hacen que sea valorado por los consumidores.
- ✓ Fiabilidad. La capacidad del producto para realizar sus tareas bajo ciertas condiciones y dentro de un cierto período de tiempo. Se mide teniendo en cuenta el tiempo hasta el primer fallo, el tiempo medio entre fallos y los costes de mantenimiento y reparación.
- ✓ Conformidad. Es el grado de concordancia entre el diseño del producto y los resultados obtenidos tras su producción. Se relaciona principalmente con procesos y propiedades estrechamente relacionadas con la confiabilidad, ya que depende de las correctas especificaciones de diseño y la conformidad de la producción con respecto a las características mencionadas anteriormente.
- ✓ Durabilidad. Se debe tomar en cuenta el tiempo de vida del producto, es un concepto difícil de definir, aunque puede interpretarse como la vida útil de un producto antes de que sea reemplazado o antes de que se reemplacen sus componentes principales. Desde un punto de vista técnico, define el período durante el cual el producto puede utilizarse con un rendimiento superior a un cierto umbral. Esta dimensión está estrechamente relacionada con la fiabilidad y la consistencia. En cuanto a los servicios, estos tienen poca o ninguna estabilidad
- ✓ Utilidad. La capacidad de un producto, cuando se usa bajo ciertas condiciones, para continuar su modo normal de operación cuando sea necesario. Esto significa velocidad de servicio, disponibilidad y bajos costos. Esta es una característica de sincronización que está estrechamente relacionada con la confiabilidad y el rendimiento.
- ✓ Estética. El efecto del producto en las emociones del consumidor. La valoración de esta propiedad depende de un alto grado de subjetividad, cada persona valora esta dimensión de forma diferente.



✓ Calidad percibida. Impresión, sentimiento, imagen positiva transmitida por un producto o servicio y aceptada por el consumidor sin suficiente información sobre sus características.

Parasuraman, Zeithaml y Berry, concluyeron que las dimensiones de la calidad del servicio deben ser agrupados en cinco.

A continuación, se detallan las cinco dimensiones:

✓ **Elementos Tangibles:** incluyen las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en sus servicios, sus instalaciones y equipos y, por último, la paciencia de su personal

✓ **Fiabilidad:** es la habilidad que se posee para suministrar servicio prometido de forma confiable, segura y cuidadosa.

✓ **Capacidad de respuesta:** se refiere a la actitud que la empresa muestra con sus clientes para suministrar un servicio rápido. La capacidad de respuesta incluye el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

✓ **Seguridad:** esta dimensión representa el sentimiento que tienen los clientes de que sus problemas están en buenas manos. Seguridad también implica credibilidad y honestidad.

✓ **Empatía:** es ponerse en el lugar de otras personas que reciben el servicio.

2.2.9. La Medición de la Calidad de Servicio

Los mejores sistemas de medición se centran en evaluar tres aspectos diferentes del servicio: el proceso de prestación del servicio, el producto o resultado y la satisfacción del cliente. Los mejores sistemas de medición siempre perderán su eficacia si no se combinan con una evaluación frecuente de la satisfacción del cliente. Las expectativas de los clientes cambian constantemente, influenciadas por muchos factores, por lo que deben revisarse regularmente para que nunca se pierda de vista al cliente.

✓ Dejar que los clientes digan lo que es importante para ellos. Un sistema de medición nunca debe desarrollarse sobre la base de suposiciones o creencias sobre las necesidades del cliente o sobre la base de las necesidades de los diferentes miembros de la



organización. Los tres tipos de medición (proceso, producto y satisfacción) deben coincidir con lo que realmente le importa al cliente.

✓ Elegir medidas específicas con cuidado y establecer un sistema de medición que equilibre las medidas de proceso, producto y satisfacción. Está claro que las personas tienden a hacer lo que se les dice y son recompensadas por ello. Por tanto, es necesario tener en cuenta el número y características de las medidas propuestas.

✓ Definición de sistema de medida. Esta es la única manera de que los empleados presten atención y coordinen su comportamiento con el cliente. El sistema de medición debe estar vinculado con el sistema de pago y recompensa.

2.2.10. La Evaluación de la Calidad del Servicio

✓ El modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, es “un modelo de diagnóstico que descubre las fortalezas y debilidades de la empresa en materia de calidad de los servicios”¹⁰.

El modelo SERVQUAL (Service Quality), de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Es una técnica de investigación comercial, que está constituido por una escala de respuesta múltiple que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo, proporciona información sobre los comentarios de los clientes, sobre los servicios de la empresa, opiniones de los clientes y sugerencias de mejora para ciertos factores, percepciones de los clientes y percepciones de los empleados. A su vez, es considerado como un instrumento de mejora y de comparación. Se basa en un enfoque del cliente sobre la calidad donde se define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente. Así, un balance positivo de percepción; esto

¹⁰ Galarza, Q. N. C., Lazo, M. S. R., & Céspedes, J. G. (2018). EL MODELO SERVQUAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE HUÁNUCO. 2014. *Balance´s*, 5(5).



implica una alta calidad de servicio percibida, superando las expectativas. Esto genera un alto nivel de satisfacción con el mismo.

Dimensiones del modelo SERVQUAL

TABLA 1. Dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	CONCEPTO
Elementos tangibles	La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.
Fiabilidad	La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	La disposición a ayudar a los clientes y proveerlos un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía	La disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual (atención personalizada).

Fuente: Berry & Parasuraman, 1991, pág. 374

Modelo SERVQUAL Modificado¹¹

TABLA 2. Modelo SERVQUAL Modificado

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

¹¹ Pai Machicado, G. A. P. (2022), "MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD – SERVQUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE". (Monografía presentada para la obtención del grado de Licenciatura P.E.T.A.E.N.G.). Repositorio Institucional – Universidad Mayor de San Andrés.

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/29518>



Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación.

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa.

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio.

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes



- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los
- Clientes.

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

Fuente: Modelo De Gestión De Calidad – Servqual Para Mejorar La Atención Del Cliente



VARIABLE MODERANTE

2.3. AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS (AGBC)

2.3.1. Reseña de la Empresa

La Agencia Boliviana de Correos (AGBC), fue creada mediante el Decreto Supremo N°3495 del 28 de febrero de 2018, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

2.3.2. Misión, Visión y Objetivos

Misión

“Brindar servicios postales de calidad de manera eficiente, confiable y con compromiso social, con el fin de facilitar la comunicación nacional e internacional, satisfaciendo las necesidades de los usuarios, el desarrollo de la entidad y del país”.

Visión

“Somos una institución pública de servicios postales reconocida por la excelencia de su gestión, su alto nivel de competitividad, constante modernización y desarrollo en los productos y servicios que brinda”.

Objetivos Institucionales

- 1.- Desarrollar políticas internas de administración y gestión para el Fortalecimiento Organizacional de la Agencia Boliviana de Correos.
- 2.- Alcanzar el Fortalecimiento Organizacional acorde con las nuevas tendencias tecnológicas, rediseño de la Estructura Organizacional e innovación en la Gestión del Talento Humano.

2.3.3. Marco legal

En el artículo 2 del Decreto Supremo N°3495 de febrero de 2018, indica: “se crea la agencia boliviana de correos denominada correos Bolivia, como una institución pública descentralizada de derecho público con personalidad jurídica, autonomía de gestión



administrativa, financiera, legal y técnica, y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Viviendas”.

En el artículo 5 del referido Decreto Supremo, establece que las Funciones de la Agencia Boliviana de correos son las siguientes: a) Planificar, prestar, mejorar, y desarrollar en todo el territorio nacional los servicios postales básicos y no básicos nacionales o internacionales, financieros, postales, conexos y accesorios establecidos en las disposiciones legales sobre correos, en los convenios y acuerdos postales internacionales suscritos por el estado y en sus respectivos reglamentos y b) prestar y promover el desarrollo del servicio postal universal.

La Constitución Política del Estado mediante los Parágrafos I y II del Artículo 20, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones y que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias.¹²

El 8 de agosto de 2011 se decreta la Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información Y Comunicación, donde se establece “el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de servicio postal y el sistema de regulación en procura del vivir bien”.

Y por último en el artículo 9 del mencionado Decreto Supremo, nombra a la Agencia Boliviana de Correos como el operador público designado del Estado Plurinacional de Bolivia.¹³

¹² Justicia Bolivia:: Nueva Constitución Política Del Estado > PRIMERA PARTE > TÍTULO II > CAPÍTULO SEGUNDO :: Ley de Bolivia. (2022). Justia.com. <https://bolivia.justia.com/nacionales/nueva-constitucion-politica-del-estado/primera-parte/titulo-ii/capitulo-segundo/>

¹³ DECRETO SUPREMO N° 3495. (2018). https://www.correos.gob.bo/uploads/Decreto_Supremo_N%C2%BA_3495_de_Administraci%C3%B3n_del_Servicio_Postal_P%C3%BAblico_en_Bolivia1.pdf.

2.3.4. Estructura organizacional

La Estructura organizacional de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC), fue aprobada mediante Resolución Administrativa N°36 el 21 de noviembre de 2018; está conformada por la Dirección General Ejecutiva, en el primer nivel, cuenta con un staff de apoyo compuesto por las áreas de Planificación, Legal, Auditoría Interna y Transparencia. En el nivel operativo cuenta con las Direcciones Financiera, Operaciones y Comercial, estas dos últimas forman parte del área sustantiva de la Institución y cuyas funciones están directamente relacionadas a la misión y visión de esta.

El nivel de Ejecución está compuesto por tres Jefaturas Territoriales:

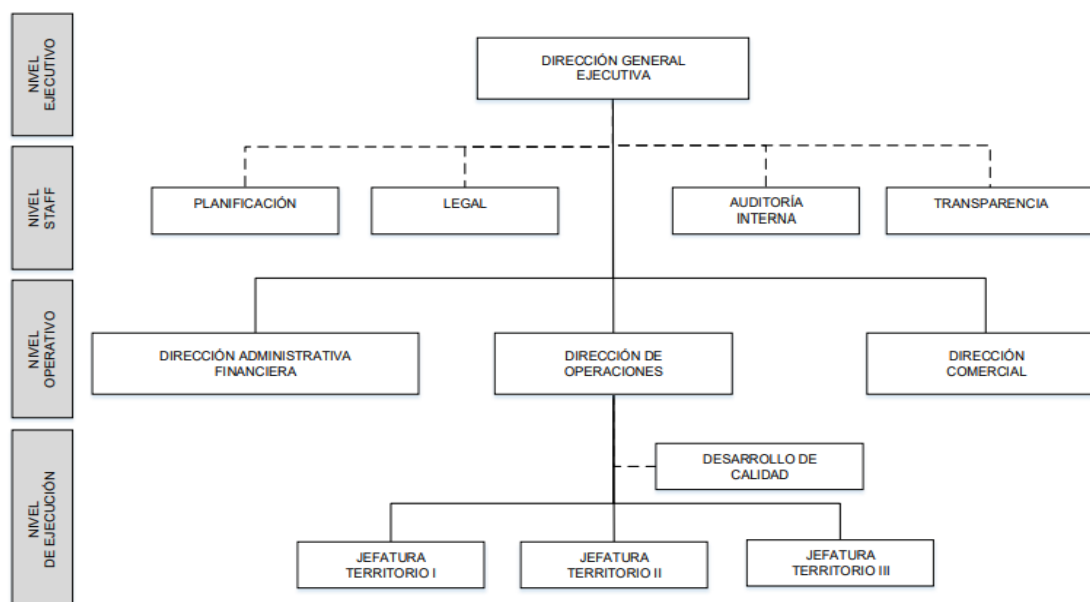
Territorio I: La Paz, Oruro y Potosí

Territorio II: Santa Cruz, Beni y Pando

Territorio III: Cochabamba, Chuquisaca y Tarija

La estructura responde y se ajusta a la naturaleza de las actividades y a la Programación de Operaciones, destinada a cumplir con los objetivos institucionales.

FIGURA 1. **Organigrama de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC)**



Fuente: Organigrama de la Agencia Boliviana de Correos



2.3.5. Servicios¹⁴

La Agencia Boliviana de Correos (AGBC) clasifica sus servicios en tres:

1. Servicio Prioritario, Cartas E Impresos O Pequeños Paquetes

Es el servicio de envío de correspondencia Prioritaria de pequeños paquetes, cartas e impresos que tienen un peso de 0 a 2 kg., tiene tarifa diferenciada para tarjetas postales

2. Servicio Prioritario De Encomiendas: Se refiere al servicio de envío de correspondencia Prioritaria de paquetes mayores desde los 2.01 kg. Hasta un máximo de 20 kg.

3. Servicio De Prioritarios Sacas “M”: Es el servicio de envío certificado de varios impresos (diarios, publicaciones constantes, periódicos, libros, revistas, otros) a un mismo destinatario, el cual cuenta con tarifa preferencial que debe ser facturada antes del envío. Los envíos nacionales deben tener un peso máximo de 20 Kg y los envíos internacionales máximo 30 kg.

El tiempo aproximado de entrega para los tres tipos de servicios básicos se determina desde la fecha de la recepción de un envío postal (D), hasta la fecha de entrega al destinatario, considerando el número de días hábiles (n).

TABLA 3. **Tiempo Aproximado de Entrega**

TIEMPO APROX. DE ENTREGA (D+n)	
Nacional	
<i>Local</i>	D+ 24 horas
<i>Provincias dentro de departamento</i>	D+7 días

¹⁴ ¹⁴ Página Web: <https://www.correos.gob.bo/index.php/noticias/Servicios-Postales-Bsicos-de-la-Agencia-Boliviana-de-Correos,2342.html>



<i>Provincias fuera del departamento</i>	D+48 horas+7 días
<i>Nacional</i>	D+48 horas
<i>Nacionales ciudades especiales</i>	D+72 horas
Internacional por Región	
<i>Sud América</i>	D+10 días
<i>Centro América y el Caribe</i>	D+15 días
<i>Norte América</i>	D+16 días
<i>Europa, Medio Oriente</i>	D+20 días
<i>África, Asia , Oceanía</i>	D+25 días
D = Día de la recepción del envío	
n = Número de días hábiles.	

Fuente: Agencia Boliviana de Correos (A.G.B.C)

2.3.6. Estudios Previos del Objeto de Estudio

En el caso de la Institución Pública Agencia Boliviana de Correos, no existe ningún estudio previo sobre el control en el proceso de distribución logística, debido a esta situación la Institución Pública refleja falencias con unos de sus objetivos principales que es brindar calidad en el servicio ofrecido a la sociedad boliviana. Con esta información podemos contribuir con los antecedentes de la empresa siendo los primeros en realizar una investigación completa y exhaustiva.



2.3.7. Diagnóstico del Problema

El resultado que se logró obtener gracias a la información recopilada, interpretada y más la comprobación de la hipótesis la cual se determinó que se acepta la hipótesis nula, teniendo como resultado que la falta de un plan de control en el proceso de distribución logística es una de las principales causas por las que la Gran Institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC) no logro su objetivo de calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes, la misma que es considerado como un causante principal.

Por lo cual se llega a la deducción que es necesario proceder a la creación de un plan de control en el proceso de distribución logística el cual consiste en cinco etapas, donde la primera etapa consiste en la identificación de procesos, en la segunda etapa se realiza la asignación de responsables por cada proceso de distribución y por cada procedimiento dentro de los mismos, en la tercera etapa, se realiza el establecimiento de indicadores a través de una ficha, posteriormente en la cuarta etapa se procede a la selección de la herramienta, elegida en base a los datos obtenidos por cada etapa de distribución y finalmente se llega a la quinta etapa, donde se definen cinco pasos para un buen análisis de datos a través del uso de la hoja de control.



CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INTERVENCIÓN

3.1.1. Nivel de la Investigación

El nivel de investigación que se utilizó en el presente trabajo de tesis es de carácter EXPLICATIVO.

El nivel explicativo responde a la pregunta ¿Por qué?, con este estudio se puede conocer por que un hecho o fenómeno de la realidad tiene características, cualidades y propiedades por medio de la comprobación de la hipótesis. Este nivel de investigación nos ayuda a responder las causas de los eventos físicos y sociales del porque ocurren estos fenómenos y en qué condiciones se dan.

3.1.2. Método de Investigación

Los métodos de investigación a utilizar son: el método inductivo, el método de análisis y el método de síntesis.

3.1.2.1. Método Inductivo

El método inductivo consiste en generalizar el conocimiento obtenido en una ocasión a otros casos u ocasiones, se considera dos aspectos fundamentales dentro de este método los cuales son: la muestra y las medidas estadísticas a emplearse.

- ✓ Muestra, es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, la muestra es una parte representativa de la población.
- ✓ Medidas estadísticas, para el nivel de investigación explicativo se utilizará las estadísticas inferenciales que nos permite probar o rechazar la hipótesis planteada.



3.1.2.2. Método de Análisis

El método de análisis es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos, con el fin de estudiarlas por separado y examinar la relación que existe entre ellas.

3.1.2.3. Método de Síntesis

Este método consiste en la reunión racional, las partes o elementos para analizar, dentro de un todo, su naturaleza y comportamiento con el propósito de identificar las características del fenómeno observados en una nueva totalidad

3.2. UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO Y SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN, DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO Y DISEÑO DE LA MUESTRA

3.2.1. Universo o Población de Estudio

Una población estadística es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones.

En este sentido para la variable independiente el universo de la investigación está constituido por las siguientes unidades del área operativa correspondiente al proceso de distribución:

TABLA 4. Universo o Población de Estudio

UNIVERSO O POBLACIÓN DE ESTUDIO	
Nº FUNCIONARIOS	SUJETOS DE INVESTIGACIÓN
1	Dirección De Operaciones
2	Responsable Nacional De Operaciones



3	Encargado De DD, DND Y Apartados Postales
4	Auxiliar Ventanilla Postal
5	Cartero Motociclista
6	Cartero
7	Cartero
8	Cartero
9	Cajero Turno I
10	Encargado De Reencaminamiento Y Encomiendas Postales
11	Encargado Recolector Operador Postal
12	Encargado EMS
13	Auxiliar ECA Pliegos, Cartero
14	Auxiliar Recolector Operador Postal
15	Auxiliar Ventanilla 7

Fuente: Elaboración por la AGBC-Área de Recursos Humanos (Planilla de Personal de la Agencia Boliviana de Correos-Gestión 2022)

Para la variable independiente, los sujetos de investigación son los mencionados en la Tabla 3, quienes son el personal del área operativa correspondiente al área de distribución logística de la institución pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), los cuales son un total de 15 funcionarios.

Para la variable dependiente, el universo de investigación son los usuarios que presentaron quejas y reclamos sobre el servicio de paquetería, de la institución Pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC), de la ciudad de La Paz, esta información es proporcionada por el Responsable Nacional de Operaciones y por el encargado de Reclamos Internacionales y Nacionales, a través de la recopilación documentada.



3.2.2. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra

Variable Independiente

- **Sujetos de Investigación**

Para la variable independiente el tamaño de la muestra es el total de funcionarios del área operativa correspondiente al área de distribución logística, con un total de 15 funcionarios. Se realizó un censo ya que el número de sujetos de investigación pertenecientes al área operativa es menor a 30, tomando en cuenta en la recopilación de información los siguientes cargos:

- ✓ Director de Operaciones
- ✓ Jefes por cada área de Servicio
- ✓ Jefe de Reclamos
- ✓ Auxiliares
- ✓ Carteros
- ✓ Atención en Ventanilla

Variable Dependiente

- **Sujetos de Investigación**

Para la variable dependiente se realizará el estudio sobre el registro de quejas y reclamos presentados por los usuarios que utilizan el servicio de paquetería de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC), en la ciudad de La Paz. La información de quejas y reclamos es proporcionada por la Agencia Boliviana de Correos (AGBC), de las gestiones 2020, 2021 y primer semestre del 2022.

Las quejas y reclamos del servicio de paquetería son canalizados a través de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC) y por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), que actúa como intermediador entre los usuarios y la Agencia Boliviana de Correos (AGBC), para una conciliación y solución sobre las quejas y reclamos presentados por el usuario.

3.3. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN



Las técnicas de recopilación de información de datos a utilizar son: los cuestionarios y la recopilación documental de carácter histórico.

✓ Cuestionario, consiste en la captación de información escrita a los sujetos de información y se clasifica en pos-codificado, pre-codificado, respuestas dicotómicas, tricotómicas, respuestas de alternativas y gradación Likert.

✓ Recopilación documental, consiste en la búsqueda de fuentes impresas o magnéticas que permitan captar información sobre hechos, fenómenos o situaciones que han acontecido. La recopilación documentada puede ser a través de estadísticas, memorias, anuarios, informes y archivos.

A través de estas técnicas de recopilación de información se utilizan para comprobar la hipótesis que ha sido planteada anteriormente, con el fin de lograr cumplir uno de los objetivos de la empresa y además poder hallar una solución a los problemas que se encuentran dentro de la misma.

3.3.1. Elaboración del proceso de recopilación de información

El proceso de recopilación de información se enfoca en el análisis de las variables de investigación: variable independiente y variable dependiente. Estas variables son de carácter medible con el objetivo de analizar la información mediante las técnicas de recopilación de información.

3.3.2. Matriz de recopilación de información

La matriz del proceso de recopilación de información consiste en el proceso de integrar de manera lógica las variables, indicadores, sujetos de investigación y fuentes de información para comprobar y rechazar la hipótesis. Los elementos de la matriz de recopilación son siete: las variables objeto de estudio, las subvariables, los indicadores, los sujetos de investigación, la técnica a utilizar, los documentos de consulta, los sujetos que proveerán de información.

TABLA 5. Matriz de recopilación de información



VARIABLES	ELEMENTOS O SUBVARIABLES	INDICADORES O UNIDAD DE MEDIDA	SUJETOS DE INVESTIGACION	TECNICA A UTILIZAR	DOCUMENTO ESPECIFICO DE LA CONSULTA	SUJETO DE PROVISION DE INFORMACION	
VARIABLE INDEPENDIENTE							
FALTA DE CONTROL EN EL PROCESO DE DISTRIBUCION	Identificación del proceso	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de paquetes recibidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable Nacional de Operaciones • Responsable de Quejas y Reclamos Internacional • Jefe de Área • Atención en ventanilla • Distribuidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación documental • Cuestionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes diarios y mensuales de recepción y entrega de paquetes • Manual de funciones y procedimientos • Hoja de ruta • Registro de cuadro de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Operaciones • Encargado de atención al cliente • Recepcionista
		Clasificación	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de clasificación de paquetes 				
		Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de inventarios 				
		Entrega	<ul style="list-style-type: none"> • Número de paquetes entregados 				



Selección Herramienta	Asignación de responsables	Responsables por cada proceso	<ul style="list-style-type: none">• Número de actividades por proceso• Cantidad de responsables por proceso• Numero de reportes por proceso			paquetes	
	de Establecimiento de indicadores	Indicadores utilizados	<ul style="list-style-type: none">• Indicadores de tiempo• Indicadores de calidad de tiempo			<ul style="list-style-type: none">• Registro de cantidad de paquetes en almacén• Informes de quejas y reclamos	
		Herramientas de control	<ul style="list-style-type: none">• Tipos de herramientas• Cantidad de formularios por				



			procesos <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los paquetes 				
	Análisis de datos	Evaluación de todo el proceso de distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de fallas en el proceso de distribución • Número de fallas por proceso de distribución 				
VARIABLE DEPENDIENTE							
CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	Calidad en el atributo de tiempo		<ul style="list-style-type: none"> • Número de quejas y reclamos por la entrega de los paquetes con retraso 				
	Calidad del servicio		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de quejas y reclamos por área de servicio en la entrega de los paquetes con retraso 	Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación documental 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de operaciones • Usuarios

Fuente: Elaboración propia



3.3.3. Estructuración de la técnica de recopilación de datos

A través de la elaboración y el análisis de la matriz de recopilación de datos se procedió a la elaboración de la técnica de recopilaciones datos, los cuales son: el cuestionario y la recopilación documentada. Ambas técnicas de recopilación de datos fueron utilizadas con el objetivo de comprobar la hipótesis planteada y proponer una solución para la mejora de la calidad del servicio de paquetería de la Agencia Boliviana de Correos (AGBC).

3.4. Prueba Piloto

Se realizó una prueba piloto a 5 funcionarios del área operativa correspondiente al área de distribución logística, con el objetivo de identificar si las preguntas eran pertinentes, relevantes y claras para los sujetos de investigación.

Los sujetos de investigación para la prueba piloto fueron seleccionados en base a su cargo, los cuales fueron:

- ✓ Director de Operaciones
- ✓ Jefe Nacional de Operaciones
- ✓ Encargado de DD, DND y operaciones postales
- ✓ Cartero
- ✓ Encargado de Encomiendas



ENCUESTA 1: PERSONAL OPERATIVO

TABLA 6. Encuesta al Personal Operativo

PREGUNTA	RESPUESTAS ESTABLECIDAS	OBERVACIONES
1. ¿Conoce que es un plan de control en el proceso de distribución?	SI/NO	5 de cada 5 encuestados indico que se debería especificar a cual servicio (Correspondencia, Encomienda y EMS) se refiere para hablar de su proceso de distribución.
2. ¿La empresa cuenta con un plan de control en el proceso de distribución?	SI/NO/NO SE	Ninguna
3. ¿Conoce la cantidad de paquetes que se reciben a diario?	SI/NO	3 de 5 encuestados indico que se debería especificar la pregunta.
4. ¿Conoce cómo se clasifican los paquetes para su almacenaje?	SI/NO	3 de 5 encuestados indico que se debería especificar la pregunta.
5. ¿La AGBC realiza inventarios de los paquetes entregados y no entregados?	SI/NO/ NO SE	Ninguna
6. ¿Conoce cuál es la cantidad de paquetes entregados de manera diaria a los usuarios?	SI/NO	3 de 5 encuestados indico que se debería especificar la forma de entrega de los paquetes, si es por ventanilla o mediante los carteros.



7. ¿Usted conoce de manera detallada las actividades que se deben cumplir en el proceso de distribución?	SI/NO	Ninguna
8. ¿Conoce cuantos responsables hay por cada proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenaje y entrega)?	SI/NO	5 de 5 encuestados sugirió que se debería aclarar la pregunta y ser más objetivos.
9. ¿Usted elabora un reporte o informe detallado por la actividad o función que realiza de manera diaria?	SI/NO	5 de 5 encuestados observo que la pregunta debería ir de manera más específica de acuerdo al servicio.
10. ¿Conoce usted el tiempo de entrega de los paquetes que están establecidos por las normas UPU?	SI/NO	5 de 5 opina que debería especificarse el servicio del cual se está hablando.
11. ¿La AGBC cumple con el plazo de entrega de los paquetes según las normas UPU?	SI/NO/A VECES	Ninguna
12. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con herramientas de control de calidad en el atributo de tiempo?	SI/NO/NO SE	5 de 5 encuestados indica falta de claridad y especificación en la pregunta.
13. ¿Conoce usted si la AGBC cuenta con formularios	SI/NO	3 de 5 encuestados indica que la pregunta no es clara ni específica.



<i>en donde se detalle la cantidad de recepción y entrega que se realiza de manera diaria?</i>		
<i>14. ¿La AGBC cuenta con un sistema de monitoreo de seguridad de los paquetes durante todo el proceso de distribución?</i>	<i>SI/NO</i>	Ninguno
<i>15. ¿Conoce cuáles son las principales fallas de cada proceso de distribución (¿recepción, clasificación, almacenaje y entrega?)</i>	<i>SI/NO</i>	Ninguno
<i>16. ¿Cuál es la falla más común dentro del proceso de distribución?</i>	<i>Errores de transcripción</i>	Ninguno
	<i>Falta de datos de los usuarios</i>	
	<i>Embalaje incorrecto</i>	
	<i>Otros...</i>	

Fuente: Elaboración propia

Una vez que se realizó la prueba piloto, se modificaron las preguntas en base a las correcciones y especificaciones que se debían realizar, también se agregaron otras preguntas para ser más detallados en cuanto al objetivo de la pregunta. Se presenta el modelo final de la encuesta para el personal operativo correspondiente al área de distribución. (ANEXO 1)

CAPITULO IV

RECOPIACIÓN, PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

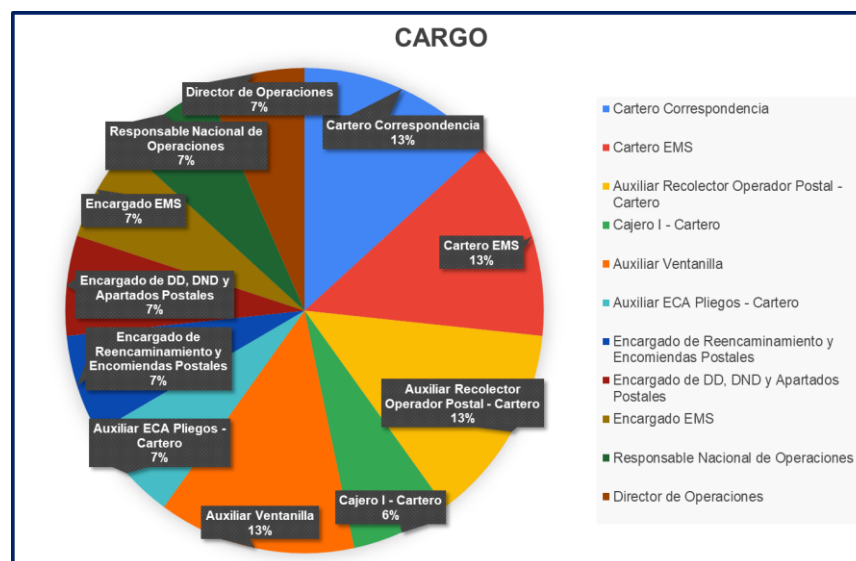
4.1. RECOPIACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Posterior a la elaboración y realización de la prueba piloto, se modificaron las preguntas de acuerdo a las observaciones por parte de los cinco sujetos de investigación y se procedió a la recopilación de información por medio de la técnica del cuestionario al personal operativo correspondiente del área de distribución. El tiempo de la recopilación de información se realizó desde la fecha jueves 20 de octubre del 2022 al jueves 3 de noviembre de la misma gestión, en donde se obtuvo el llenado de 15 encuestas correspondientes a la muestra de investigación.

4.1.1. Preguntas para la Identificación de los sujetos de investigación

1. Identificación de cargos del personal operativo del área de distribución.

GRÁFICO 1. Identificación de cargos del personal operativo del área de distribución



Fuente: Elaboración propia



TABLA 7. Identificación de cargos del personal operativo del área de distribución

CARGO	Cantidad de funcionarios	Porcentaje
Cartero Correspondencia	2	13,3%
Cartero EMS	2	13,3%
Auxiliar Recolector Operador Postal – Cartero	2	13,3%
Cajero I – Cartero	1	6,7%
Auxiliar Ventanilla	2	13,3%
Auxiliar ECA Pliegos – Cartero	1	6,7%
Encargado de Re-encaminamiento y Encomiendas Postales	1	6,7%
Encargado de DD, DND y Apartados Postales	1	6,7%
Encargado EMS	1	6,7%
Responsable Nacional de Operaciones	1	6,7%
Director de Operaciones	1	6,7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia



Descripción: Según la encuesta realizada al personal operativo correspondiente al área de distribución, se tiene como resultado que el **54%** de los funcionarios tiene el cargo de cartero, tanto para el servicio de Correspondencia Tradicional de Pequeños Paquetes y el servicio de EMS (Express Mail Service), el **13%** de los funcionarios tiene el cargo de auxiliar de ventanilla, el cual corresponde al servicio de Correspondencia Tradicional de Pequeños Paquetes y el **33%** de los funcionarios cumplen el cargo de altos directivos, como los encargados por cada área de servicio y los responsables del área operativo.

TABLA 8. Cantidad de Funcionarios por Área de Servicio

CARGO	Área de Servicio	Cantidad de funcionarios	Porcentaje
Auxiliar ECA pliegos-Cartero	Correspondencia-EMS	1	6,7%
Cartero	Correspondencia-EMS	1	6,7%
Auxiliar Recolector Operador Postal – Cartero	Correspondencia-EMS	2	13,3%

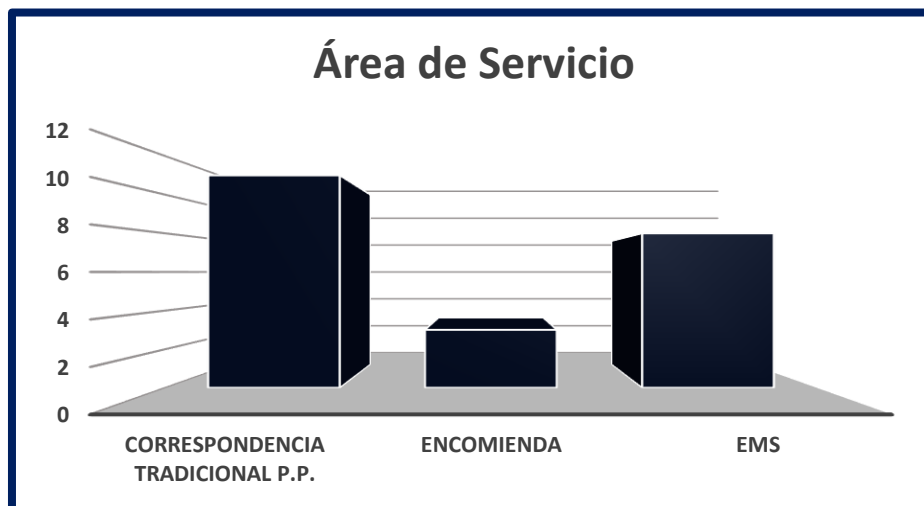
Fuente: Agencia Boliviana de Correos (AGBC)

Descripción: El 27% de los funcionarios que cumplen el cargo de carteros, desempeñan su labor en dos áreas de servicio, los cuales son: el servicio de correspondencia tradicional de pequeños paquetes y el servicio de EMS (Express Email Service).

2. Área de servicio en el que operan los funcionarios

La respuesta de cada funcionario identifica el área de servicio en el que desempeña sus funciones.

GRÁFICO 2. Área de servicio en el que operan los funcionarios



Fuente: Elaboración propia

TABLA 9. Área de servicio en el que operan los funcionarios

ÁREA DE SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORRESPONDENCIA TRADICIONAL P.P.	11	73,3%
ENCOMIENDA	3	20%
EMS	8	53,30%

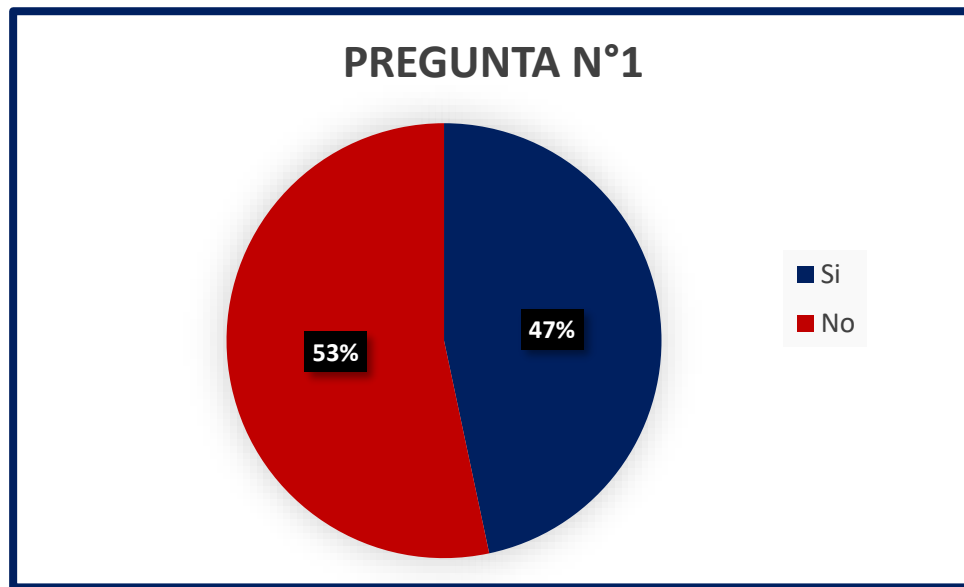
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas con respecto a la pregunta sobre el área de servicio al que corresponde, se obtiene como resultado del **100%** de los funcionarios del área de distribución, el **73,3%** desempeña sus funciones en el área de servicio de correspondencia tradicional de pequeños paquetes. Del **100%** de los funcionarios del área de distribución, el **20%** desempeña sus funciones en el área de servicio de encomiendas. Del **100%** de los funcionarios del área de distribución, el **53,3%** desempeña sus funciones en el área de servicio de EMS (Express Email Service).

4.1.2. Preguntas para la recopilación de información

1. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **recepción** de los paquetes dentro del área de distribución?

GRÁFICO 3. **Pregunta 1**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 10. **Pregunta 1**

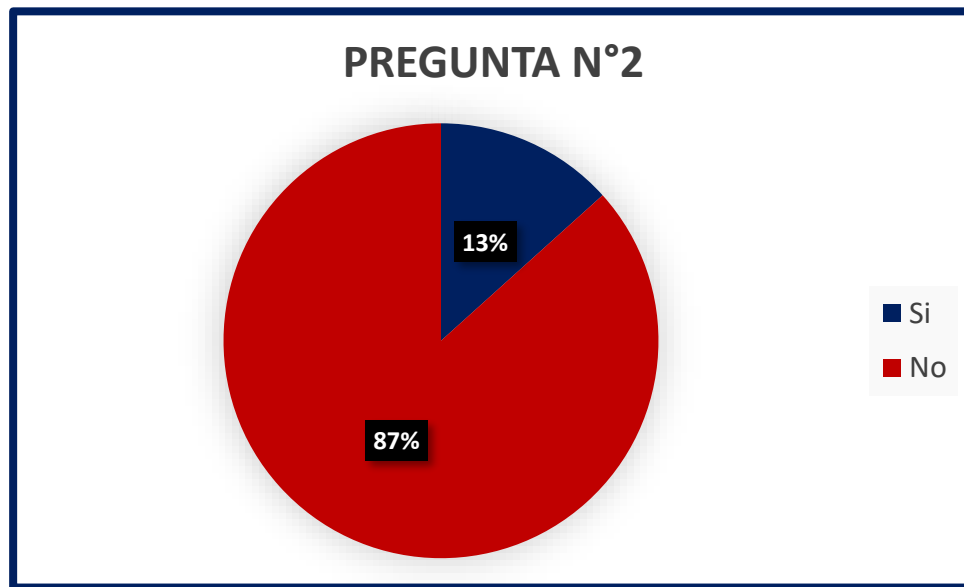
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	7	47%
No	8	53%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la primera pregunta, se obtiene como resultado, que el **53%** de los funcionarios indican que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un procedimiento de control en el proceso de recepción de los paquetes dentro del área de distribución y el **47%** de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de recepción.

2. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **clasificación** de los paquetes dentro del área de distribución?

GRÁFICO 4. **Pregunta 2**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 11. **Pregunta 2**

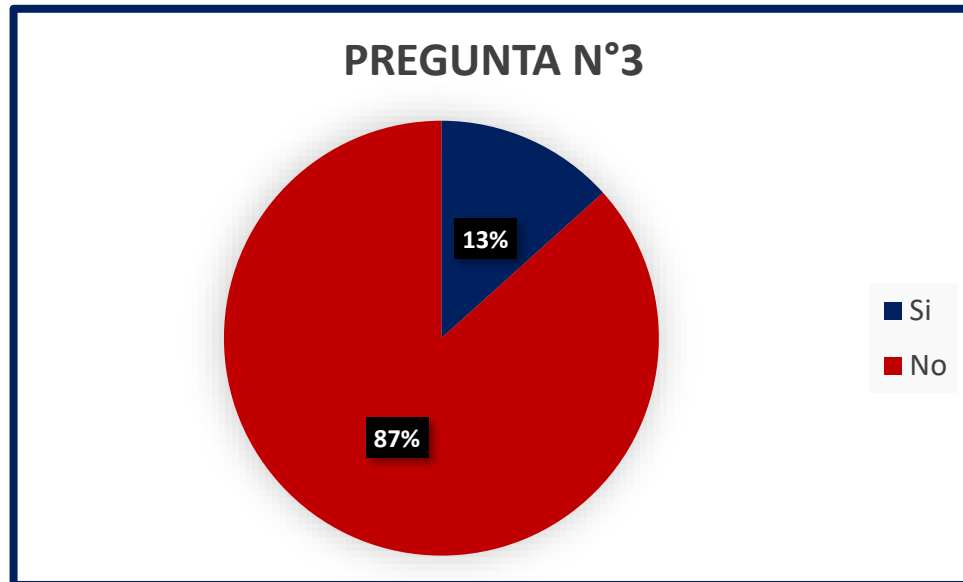
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 2, se obtiene como resultado, que el **87%** de los funcionarios indican que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un procedimiento de control en el proceso de clasificación de los paquetes dentro del área de distribución y el **13%** de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de clasificación.

3. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes dentro del área de distribución?

GRÁFICO 5. Pregunta 3



Fuente: Elaboración propia

TABLA 12. Pregunta 3

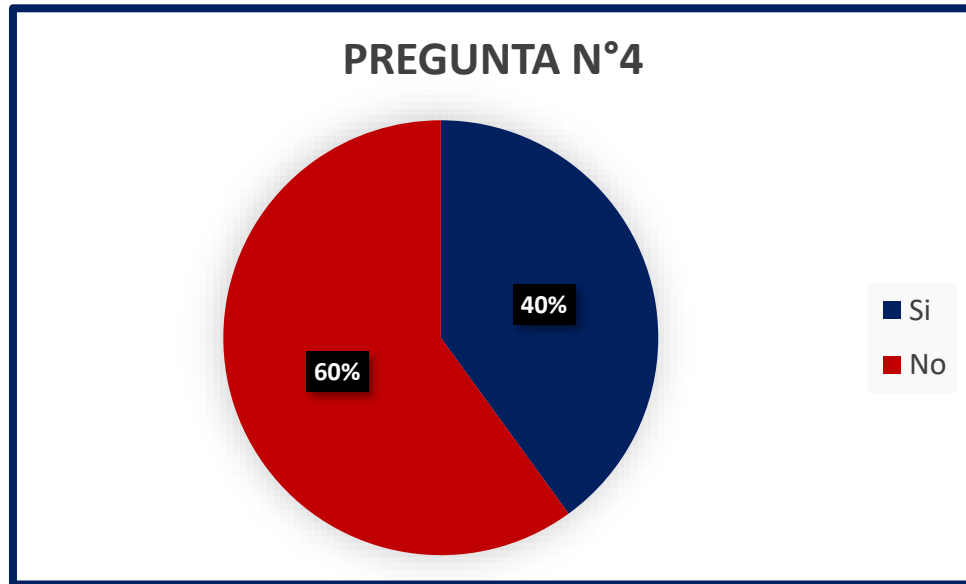
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	2	13%
No	13	87%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 3, se obtiene como resultado, que el **87%** de los funcionarios indican que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un procedimiento de control en el proceso de almacenamiento de los paquetes dentro del área de distribución y el **13%** de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de almacenamiento.

4. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **entrega** de los paquetes dentro del área de distribución?

GRÁFICO 6. **Pregunta 4**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 13. **Pregunta 4**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 4, se obtiene como resultado, que el **60%** de los funcionarios indican que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un procedimiento de control en el proceso de entrega de los paquetes dentro del área de distribución y el **40%** de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de entrega.

5. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un control por medio de un formulario de verificación física y digital al momento de recibir los paquetes, de manera diaria?

GRÁFICO 7. Pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

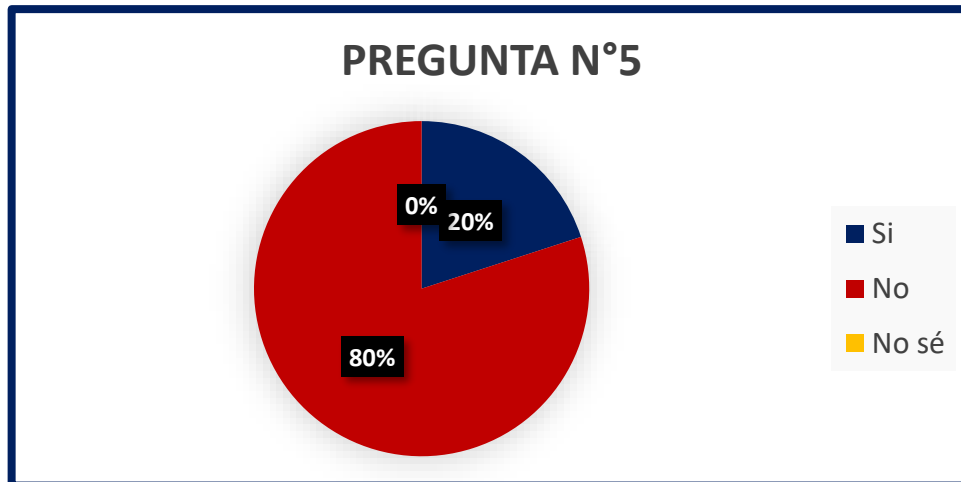


TABLA 14. Pregunta 5

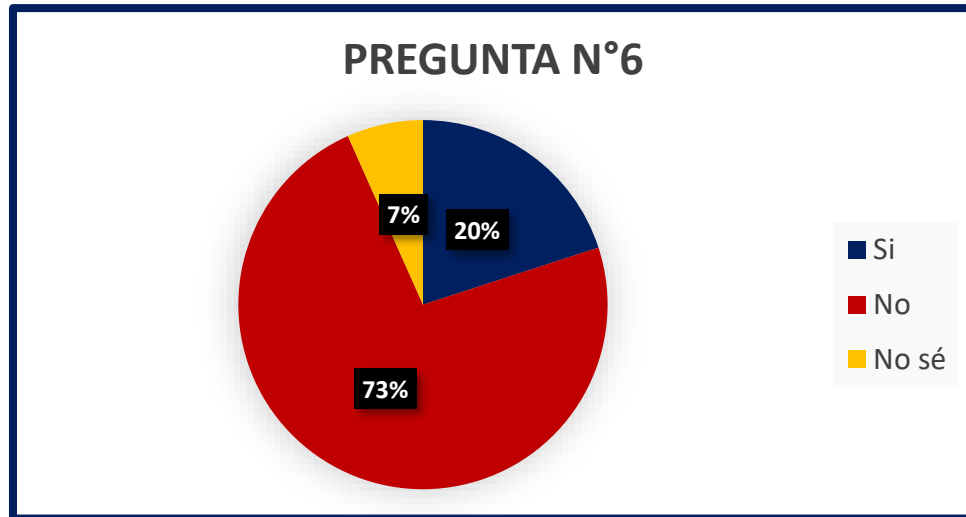
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%
No sé	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 5, se obtiene como resultado que el **80%** indica que no se realiza un control por medio de un formulario de verificación física y digital al momento de recibir los paquetes de manera diaria y el **20%** indica que si se realiza un control mediante un formulario de verificación tanto física como digital.

6. ¿La metodología de clasificar los paquetes en el área de distribución, permite que los paquetes se almacenen de manera eficaz en cuanto a tipo de paquete, origen, destino, fecha de ingreso y notificación realizada?

GRÁFICO 8. **Pregunta 6**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 15. **Pregunta 6**

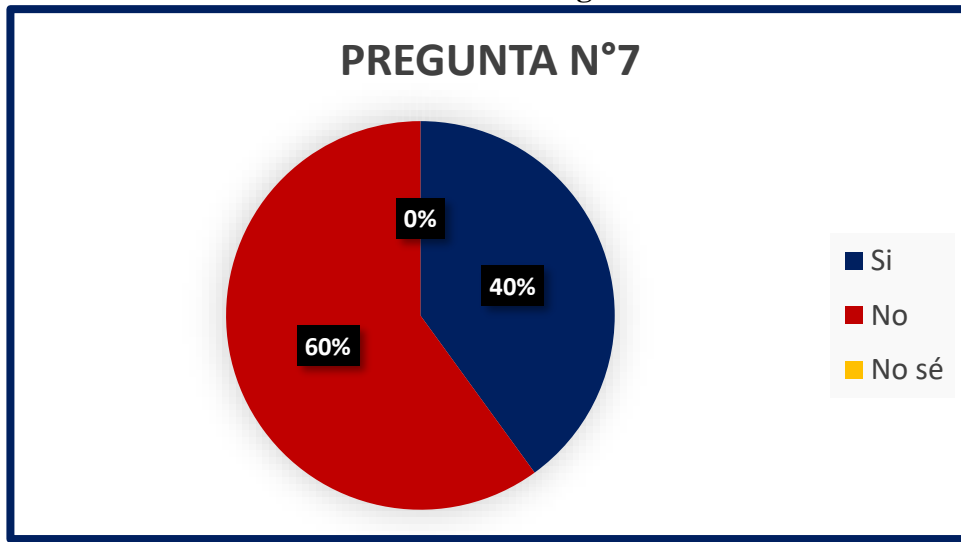
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	20%
No	11	73%
No sé	1	7%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 6, se obtiene como resultado que el **73%** de los funcionarios indica que la metodología de clasificar los paquetes en el área de distribución no permite que los paquetes se almacenen de manera eficaz, el **20%** de los funcionarios indica que la metodología de clasificar los paquetes si permite que los paquetes se logren almacenar de manera eficaz y el **7%** de los funcionarios indica no saber si la metodología utilizada para la clasificar los paquetes es eficaz.

7. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS), se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran en almacén dentro del área de distribución, de manera diaria?

GRÁFICO 9. Pregunta 7



Fuente: Elaboración propia

TABLA 16. Pregunta 7

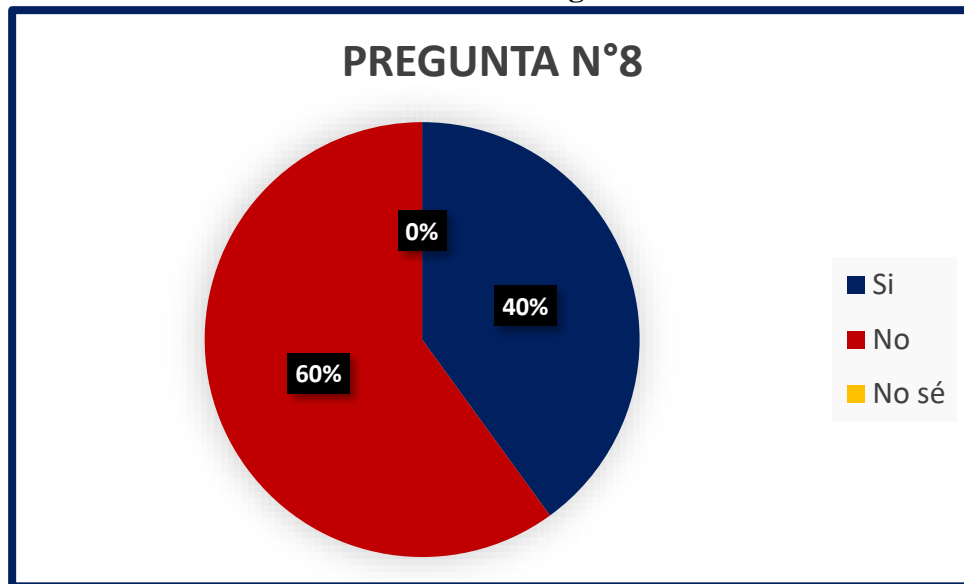
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%
No sé	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 7, se obtiene como resultado que el **60%** de los funcionarios indica que no se realiza un inventario de manera diaria sobre la cantidad de los paquetes que se encuentran en almacén dentro del área de distribución y el **40%** de los funcionarios indica que si se realiza un inventario diario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran en almacén dentro del área de distribución.

8. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS), se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes notificados que se encuentran en **almacén** dentro del área de distribución, de manera diaria?

GRÁFICO 10. **Pregunta 8**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 17. **Pregunta 8**

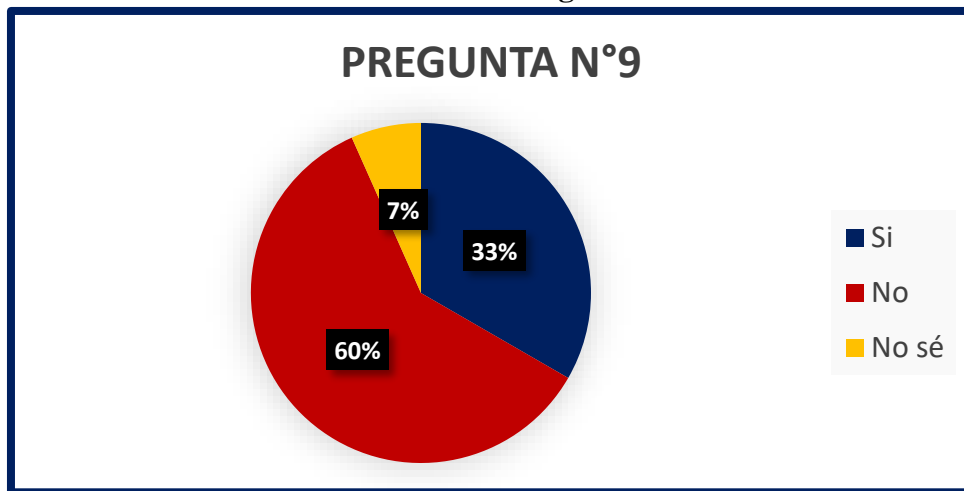
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	6	40%
No	9	60%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 8, se obtiene como resultado que el **60%** de los funcionarios indica que no se realiza de manera diaria un inventario sobre la cantidad de paquetes notificados que se encuentran en **almacén** dentro del área de distribución y el **40%** de los funcionarios indica que si se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes notificados de manera diaria.

9. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P. Encomienda o EMS), se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran observados (cantidad de notificaciones CN-15) dentro del área de distribución, de manera diaria?

GRÁFICO 11. **Pregunta 9**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 18. **Pregunta 9**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	33%
No	9	60%
No sé	1	7%

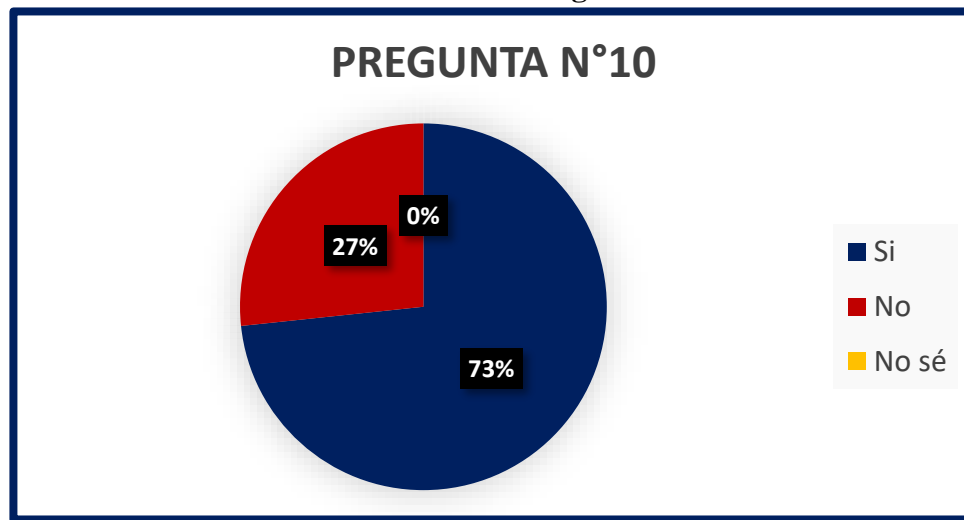
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 9, se obtiene como resultado que el **60%** de los funcionarios indica que no se realiza un inventario de manera diaria sobre la cantidad de paquetes que se encuentran observados dentro del área de distribución, el **33%** indica que si se realiza un inventario sobre los paquetes observados que se encuentran dentro del área de distribución y el **7%** de los funcionarios indica no

tener conocimiento acerca de la elaboración de un inventario sobre los paquetes observados.

10. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P. Encomienda o EMS), se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes entregados dentro del área de distribución, de manera diaria?

GRÁFICO 12. **Pregunta 10**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 19. **Pregunta 10**

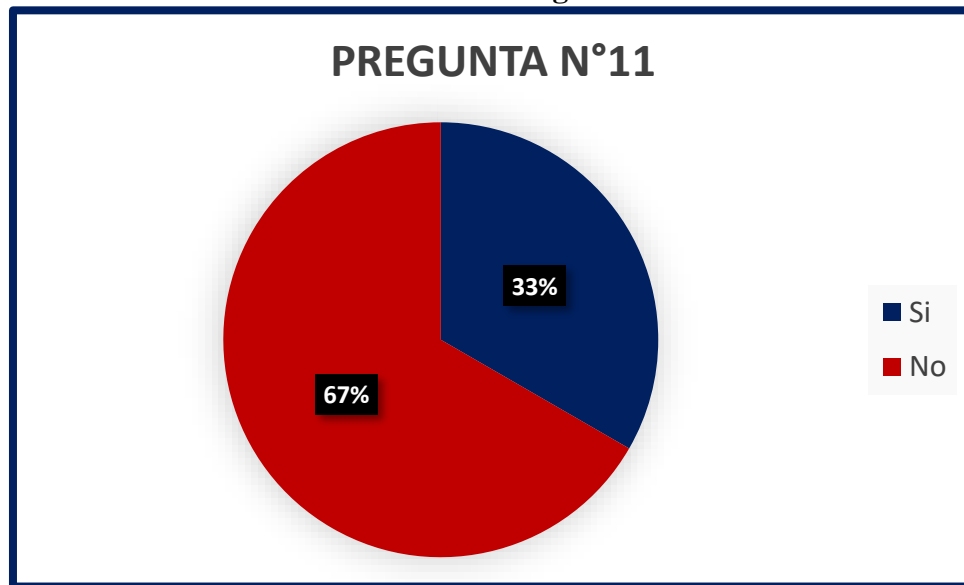
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	11	73%
No	4	27%
No sé	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 10, se obtiene como resultado que **73%** de los funcionarios indica que si se realiza de manera diaria un inventario sobre la cantidad de paquetes entregados dentro del área de distribución y el **27%** indica que no se realiza de manera diaria un inventario de los paquetes entregados.

11. ¿Se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados de manera diaria a los usuarios mediante ventanillas?

GRÁFICO 13. Pregunta 11



Fuente: Elaboración propia

TABLA 20. Pregunta 11

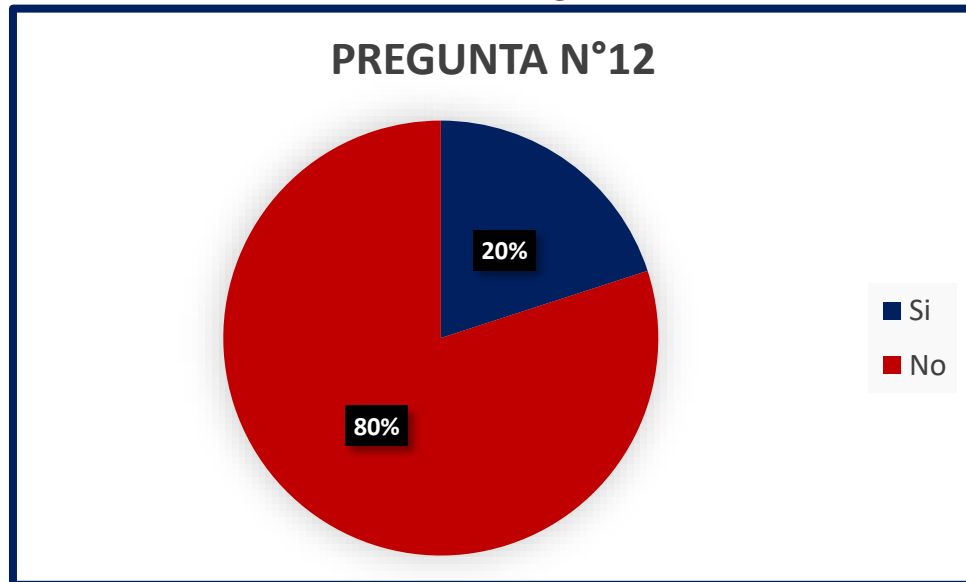
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 11, se obtiene como resultado que **67%** de los funcionarios indica que no se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados de manera diaria a los usuarios mediante ventanillas y el **33%** de los funcionarios indica que si se realiza un registro tanto físico como electrónico de los paquetes que son entregados a los usuarios mediante ventanilla.

12. ¿Se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados a los usuarios de manera diaria mediante el servicio de carteros (Correspondencia tradicional P.P., o EMS)?

GRÁFICO 14. Pregunta 12



Fuente: Elaboración propia

TABLA 21. Pregunta 12

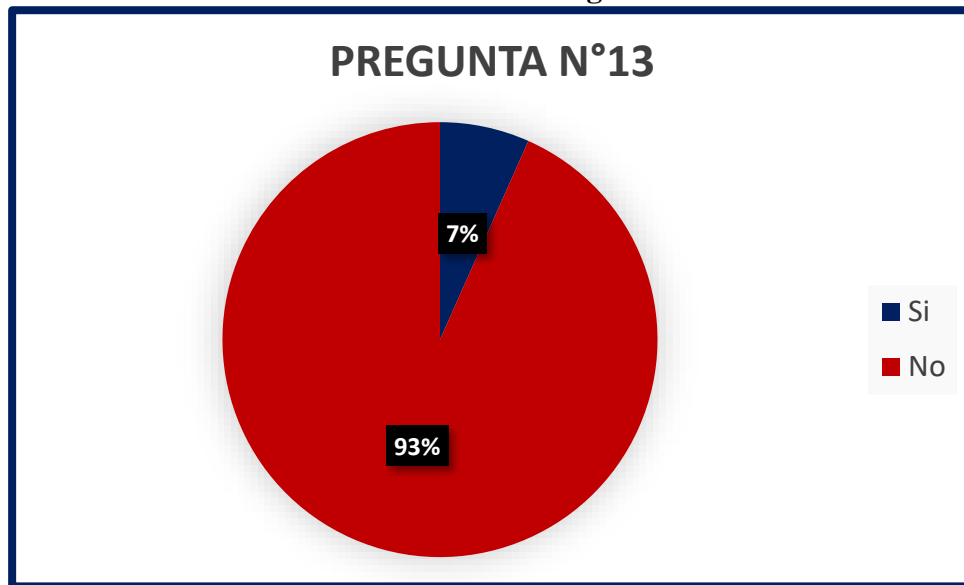
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 12, se obtiene como resultado que el **80%** de los funcionarios indica que no se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados a los usuarios de manera diaria mediante el servicio de carteros y el **20%** de los funcionarios indica que si se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados de manera diaria a los usuarios mediante carteros.

13. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **recepción** de los paquetes en el área de distribución?

GRÁFICO 15. **Pregunta 13**



Elaboración propia

TABLA 22. **Pregunta 13**

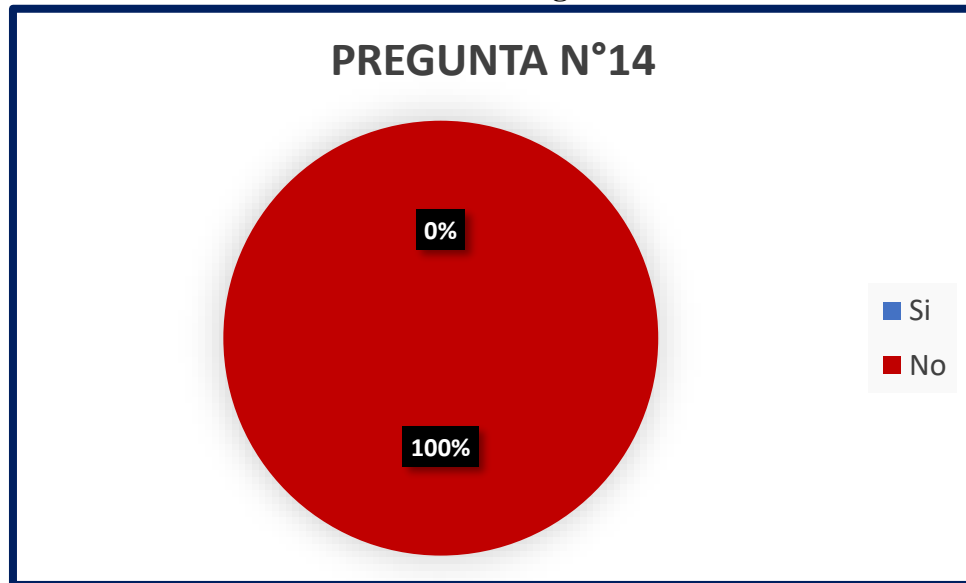
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Mediante la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 13, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios indica no realizar un registro a través de un sistema software en el proceso de recepción de paquetes y el **7%** de los funcionarios indica que si se realiza un registro por medio de un software en el proceso de recepción en los paquetes.

14. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **clasificación** de los paquetes en el área de distribución?

GRÁFICO 16. Pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

TABLA 23. Pregunta 14

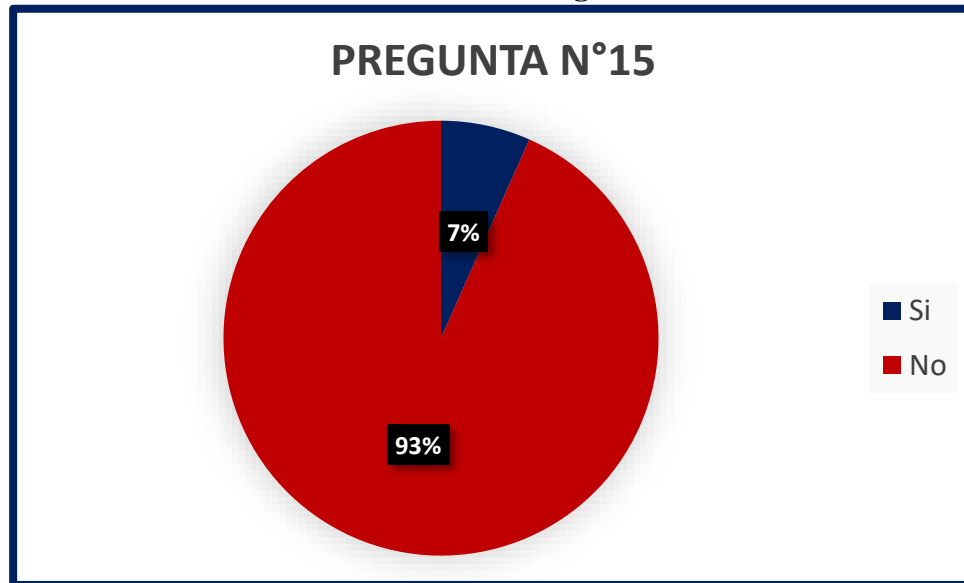
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0.0%
No	15	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Mediante la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 14, se obtiene como resultado que el **100%** de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **clasificación** de los paquetes en el área de distribución.

15. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes en el área de distribución?

GRÁFICO 17. **Pregunta 15**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 24. **Pregunta 15**

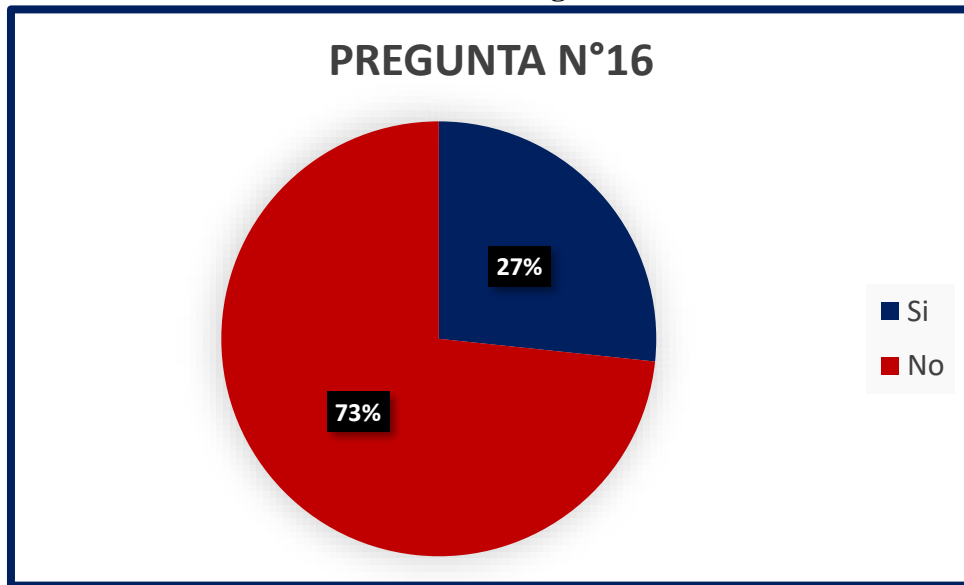
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Mediante la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 15, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios indica no realizar un registro a través de un sistema software en el proceso de almacenaje de paquetes y el **7%** de los funcionarios indica que si se realiza un registro por medio de un software en el proceso de almacenaje en los paquetes.

16. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **entrega** de los paquetes en el área de distribución?

GRÁFICO 18. **Pregunta 16**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 25. **Pregunta 16**

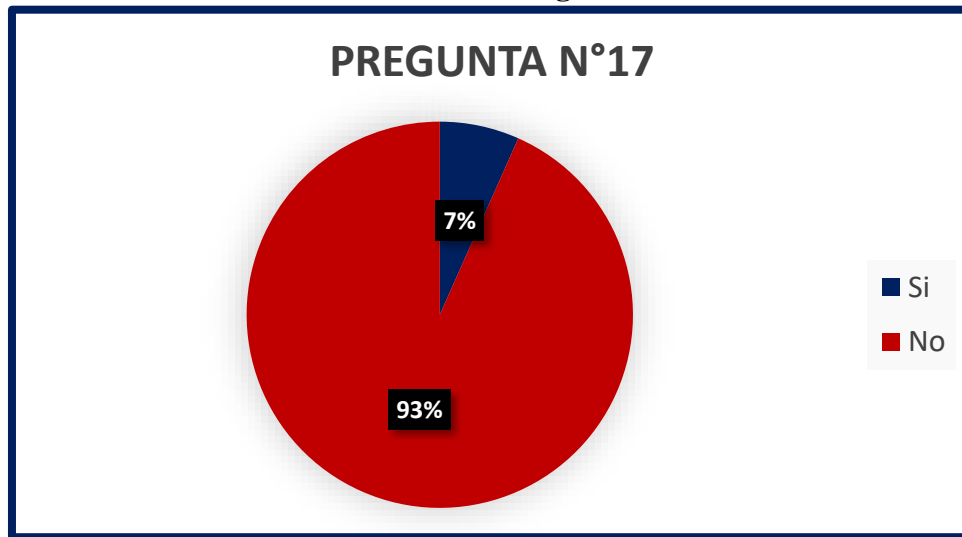
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	27%
No	11	73%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Mediante la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 16, se obtiene como resultado que el 73% no realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **entrega** de los paquetes en el área de distribución y el 27% de los funcionarios indica que si se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de entrega de paquetes.

17. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **recepción** es la indicada en base al volumen de paquetes recibidos?

GRÁFICO 19. **Pregunta 17**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 26. **Pregunta 17**

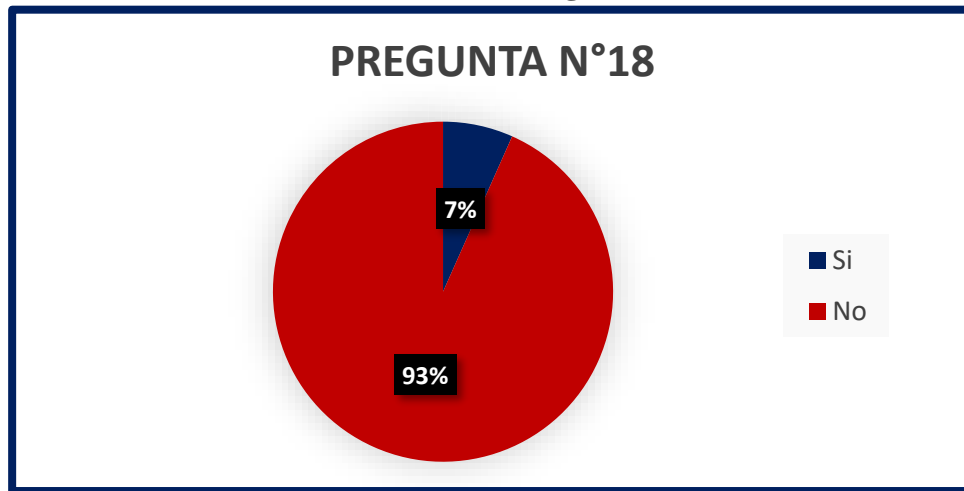
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: A través de la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 17, se obtiene como resultado que el **93%** cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **recepción no** es la indicada en base al volumen de paquetes recibidos y el **7%** de los funcionarios indica que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de recepción si es la indicada en base al volumen de paquetes recibidos.

18. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **clasificación y almacenamiento** es la indicada de acuerdo al volumen de paquetes clasificados y reclasificados después de la notificación a los usuarios?

GRÁFICO 20. **Pregunta 18**



Fuente: Elaboración propia

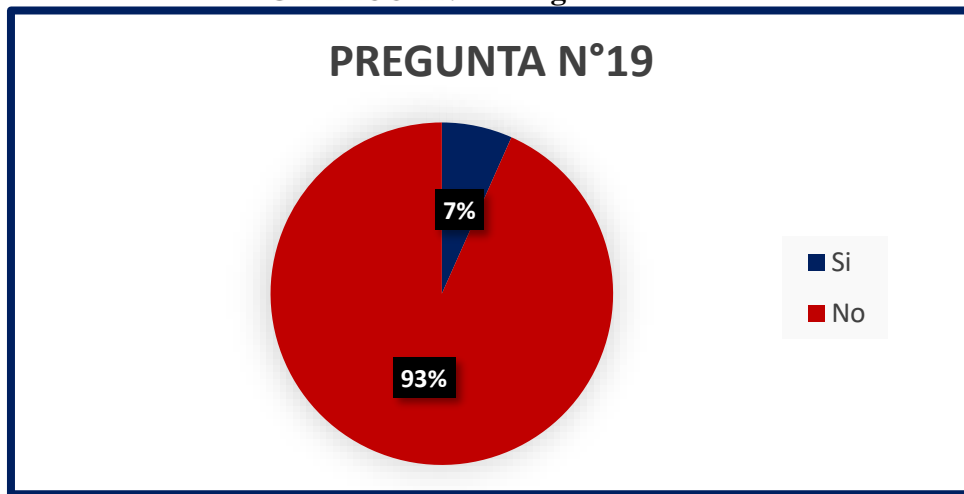
TABLA 27. **Pregunta 18**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

Descripción: A través de la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 18, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **clasificación y almacenaje no** es la indicada en base al volumen de paquetes recibidos y el **7%** de los funcionarios indica que la cantidad del personal del área de distribución si es la indicada de acuerdo al volumen de paquetes clasificados y reclasificados después de la notificación a los usuarios.

19. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **entrega** (ventanilla y carteros) es la indicada de acuerdo a la cantidad de usuarios que realizan el recojo de sus paquetes mediante ventanilla y el número de paquetes a entregar mediante **carteros** de manera diaria?

GRÁFICO 21. **Pregunta 19**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 28. **Pregunta 19**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

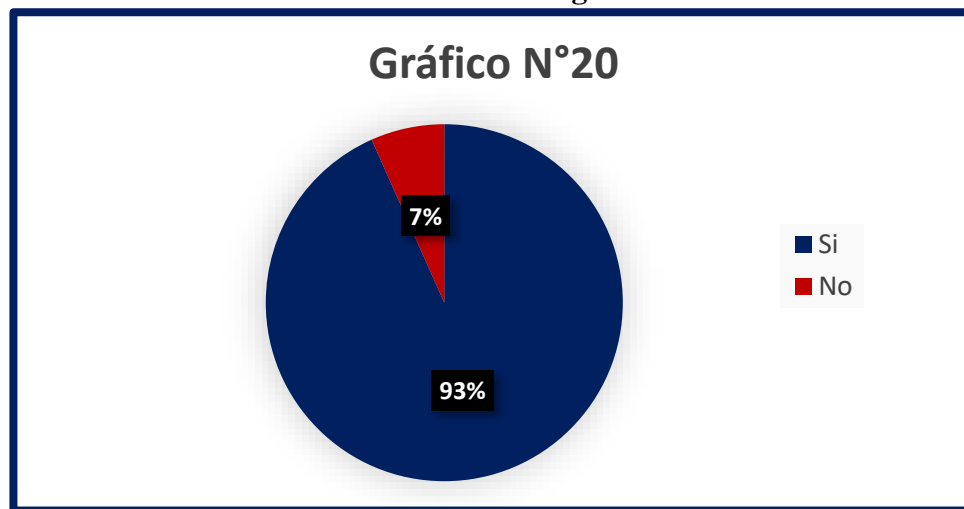
Fuente: Elaboración propia

Descripción: A través de la realización de las encuestas al personal operativo correspondiente al área de distribución de la Agencia Boliviana de Correos, con respecto a la pregunta 19, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de entrega (ventanilla y carteros) no es la indicada de acuerdo a la cantidad de usuarios que realizan el recojo de sus paquetes mediante ventanilla y el número de paquetes a entregar mediante **carteros** de manera diaria. El **7%** de los funcionarios indica que la cantidad del personal

del área de distribución si llega a ser óptima en base a los factores mencionados con anterioridad.

20. ¿Usted cree conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en todo el proceso de **distribución** (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega), de los paquetes?

GRÁFICO 22. **Pregunta 20**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 29. **Pregunta 20**

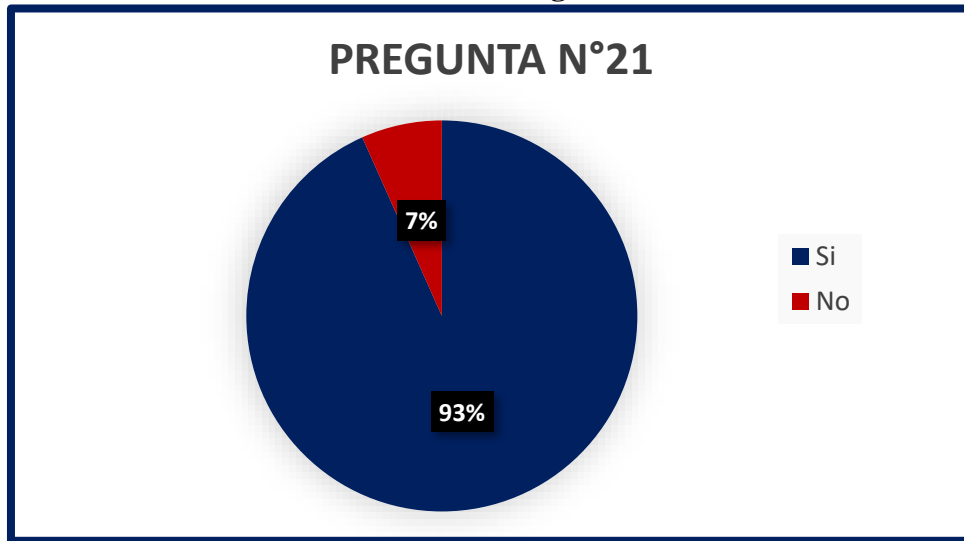
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 20, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios si cree conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control de los paquetes en todo el proceso de distribución y un **7%** de los funcionarios no cree conveniente implementar una herramienta.

21. ¿El tiempo de entrega de los paquetes está estandarizado conforme a normas Internacionales de la Unión Postal Universal-U.P.U.?

GRÁFICO 23. Pregunta 21



Fuente: Elaboración propia

TABLA 30. Pregunta 21

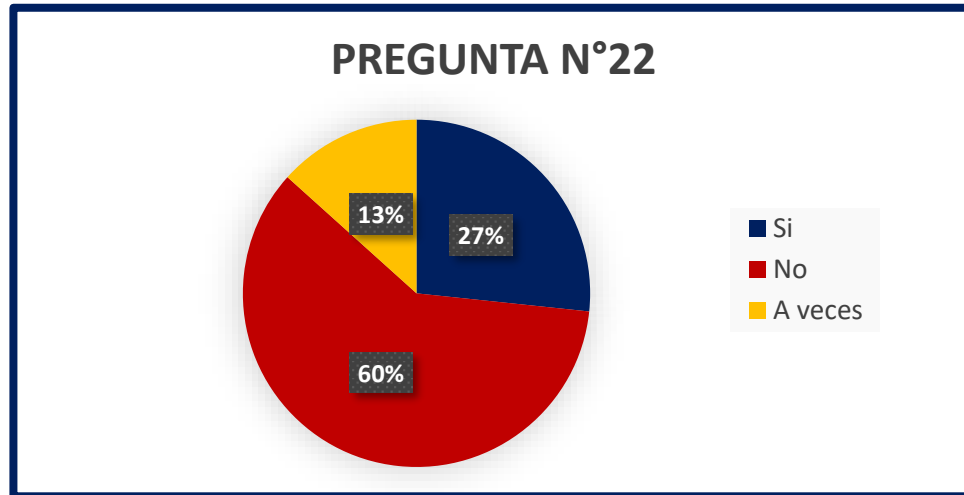
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 21, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios indica que el tiempo de entrega de los paquetes sí está estandarizado conforme a las normas Internacionales de Unión Postal Universal – U.P.U. y el **7%** de los funcionarios no tiene conocimiento respecto a las normas Internacionales de la Unión Postal Universal – U.P.U.

22. ¿La AGBC cumple con el plazo de entrega de los paquetes según normas de la Unión Postal Universal-U.P.U.?

GRÁFICO 24. **Pregunta 22**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 31. **Pregunta 22**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	27%
No	9	60%
A veces	2	13%

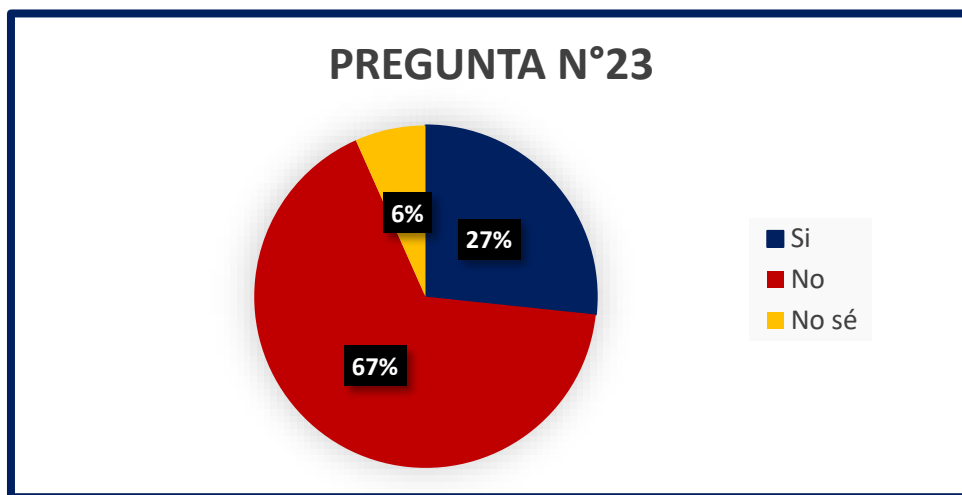
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 22, se obtiene como resultado que el **60%** de los funcionarios indica que la Agencia Boliviana de Correos no cumple con el plazo de entrega de los paquetes establecidas por las normas de la Unión Postal Universal – U.P.U., el **27%** de los funcionarios indica que la Agencia Boliviana de Correos si cumple con el plazo de entrega de los paquetes y el **13%** de los funcionarios

indica que la Agencia Boliviana de Correos a veces si cumple y a veces no cumple con el plazo de entrega de los paquetes.

23. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS), cuenta con herramientas de control de calidad para realizar la entrega de los paquetes a tiempo dentro del área de distribución?

GRÁFICO 25. **Pregunta 23**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 32. **Pregunta 23**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	27%
No	10	67%
No sé	1	6%

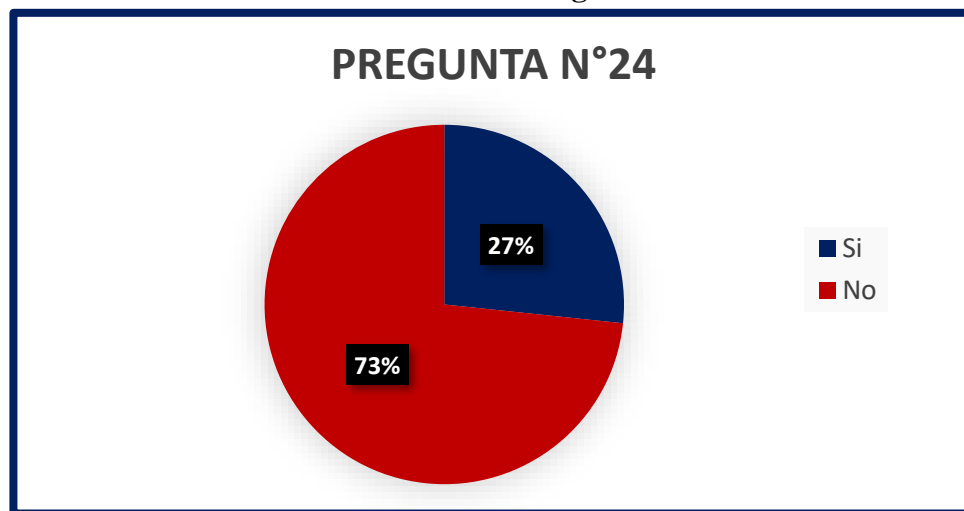
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 23, se obtiene como resultado que el **67%** de los funcionarios indica que no cuenta con una herramienta de control de calidad para realizar la entrega a tiempo de los paquetes, el **27%** de los funcionarios indica que si cuenta con una herramienta de control de calidad para la entrega

de los paquetes a tiempo y el **6%** de los funcionarios no tiene conocimiento si el área de servicio al que corresponde cuenta con alguna herramienta de control de calidad para realizar la entrega a tiempo de los paquetes.

24. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P. Encomienda o EMS), cuenta con una herramienta que ayude a optimizar el llenado de los formularios utilizados por cada proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega)?

GRÁFICO 26. **Pregunta 24**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 33. **Pregunta 24**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	4	27%
No	11	73%

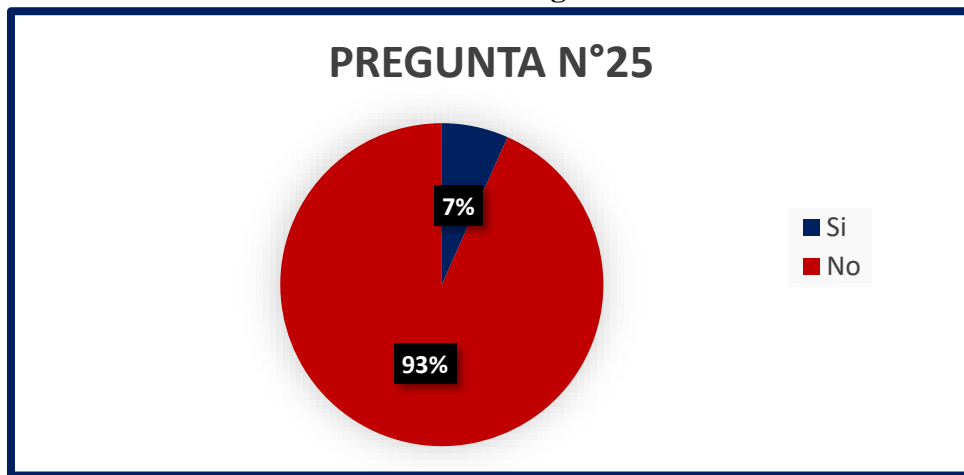
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 24, se obtiene como resultado que el **73%** de los funcionarios no cuenta con una herramienta que ayude a optimizar el llenado de los formularios utilizados por cada proceso de distribución y el

27% de los funcionarios indica que el área de servicio al que corresponde si cuenta con una herramienta que ayude a optimizar el llenado de los formularios utilizados por cada proceso de distribución.

25. ¿La AGBC cuenta con un personal que realice el seguimiento del sistema de monitoreo de seguridad para el cuidado e integridad de los paquetes en el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega), dentro del área de distribución?

GRÁFICO 27. Pregunta 25



Fuente: Elaboración propia

TABLA 34. Pregunta 25

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%

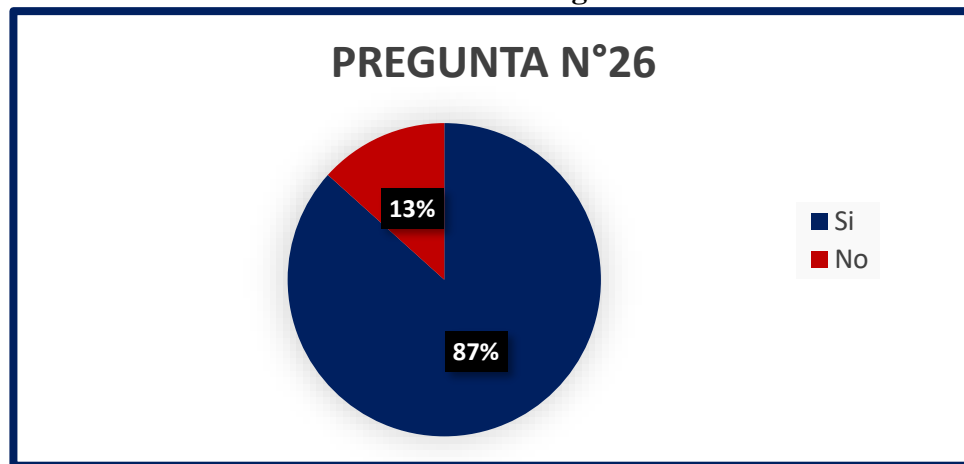
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 25, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios indica que la Agencia Boliviana de Correos no

cuenta con un personal que realice el seguimiento del sistema de monitoreo de seguridad para el cuidado e integridad de los paquetes en el proceso de distribución dentro del área de distribución y el 7% de los funcionarios indica que si cuentas con un personal responsable del sistema de seguridad de la Agencia Boliviana de Correos.

26. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **recepción** de los paquetes e el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta 28).

GRÁFICO 28. **Pregunta 26**



Fuente: Elaboración propia

TABLA 35. **Pregunta 26**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 26, se obtiene como resultado que el 87% de los funcionarios indica que, si conocen las principales fallas en el proceso de recepción de los paquetes y el 13% de los funcionarios no identificaron

ninguna falla en el proceso de recepción de los paquetes, dentro del proceso de distribución.

27. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **recepción** en el área de distribución.

GRÁFICO 29. **Pregunta 27**

Fuente: Elaboración propia

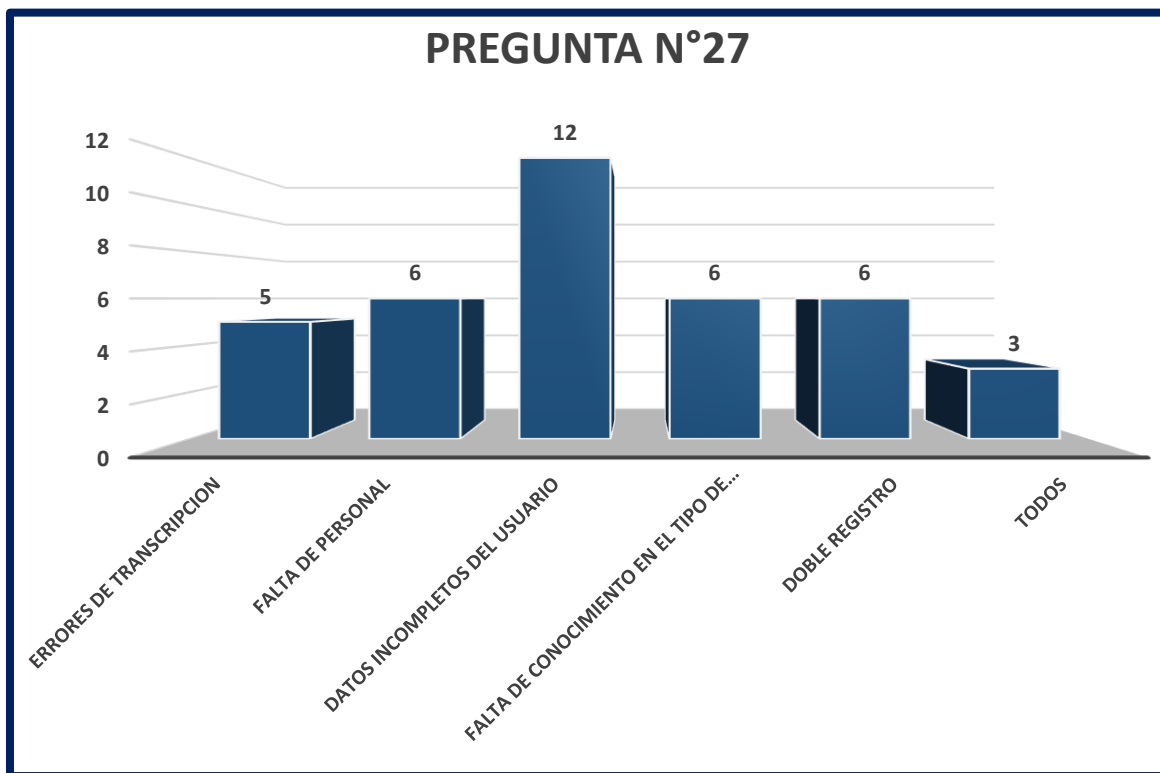


TABLA 36. **Pregunta 27**

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Errores de Transcripción	5	38%
Falta de Personal	6	46%
Datos incompletos del usuario	12	92%



Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (correspondencia tradicional P.P., Encomienda o EMS)	6	46%
Doble registro	6	46%
Todos	3	23%

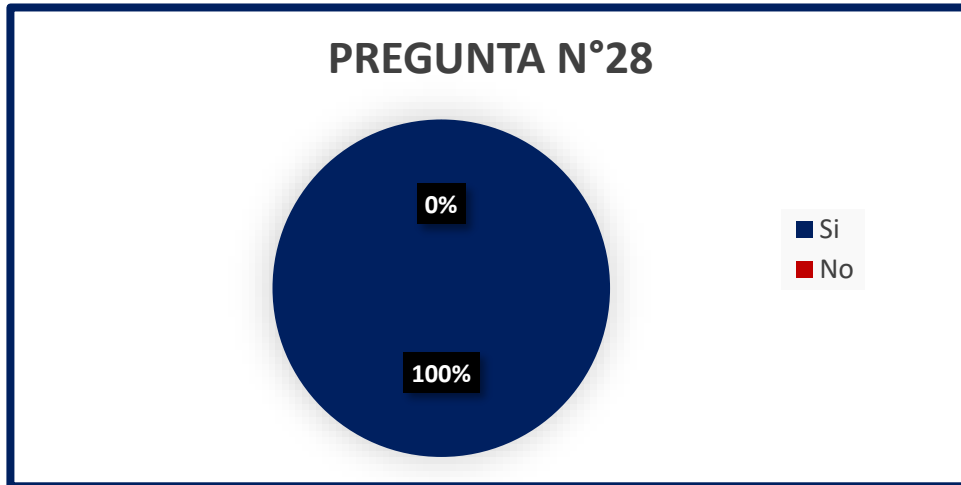
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 27, se obtiene como resultado que:

- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **38%** indica que uno de las fallas en el proceso de recepción son los errores de transcripción.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **46%** de los funcionarios indica que una de las fallas en el proceso de recepción es por la falta de personal.
- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **92%** indica que una de las principales fallas en el proceso de recepción es a causa de no contar con datos completos del usuario.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado el **46%** indica que una de las fallas en el proceso de recepción es la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza.
- ✓ Del **100%** de, los encuestados, el **46%** indica que una de las fallas dentro del proceso de recepción es a causa de generar un doble registro del paquete.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado, el **23%** indica que todas las anteriores opciones son fallas que se encuentran en el proceso de recepción de los paquetes.

28. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de clasificación de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta30).

GRÁFICO 30. Pregunta 28



Fuente: Elaboración propia

TABLA 37. Pregunta 28

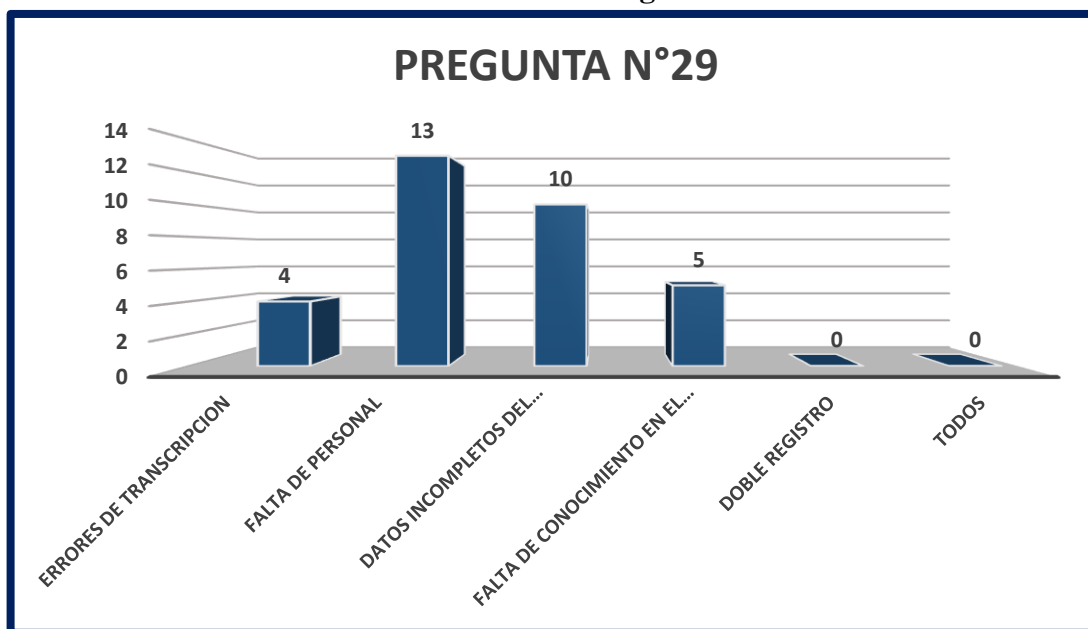
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 28, se obtiene como resultado que el **100%** de los funcionarios si conoce cuales son las fallas en el proceso de clasificación de los paquetes, dentro del proceso de distribución.

29. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **clasificación** en el área de distribución.

GRÁFICO 31. Pregunta 29



Fuente: Elaboración propia

TABLA 38. Pregunta 29

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Errores de Transcripción	4	27%
Falta de Personal	13	87%
Datos incompletos del usuario	10	67%
Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (correspondencia tradicional P.P., Encomienda o EMS)	5	33%
Doble registro	0	0%
Todos	0	0%

Fuente: Elaboración propia

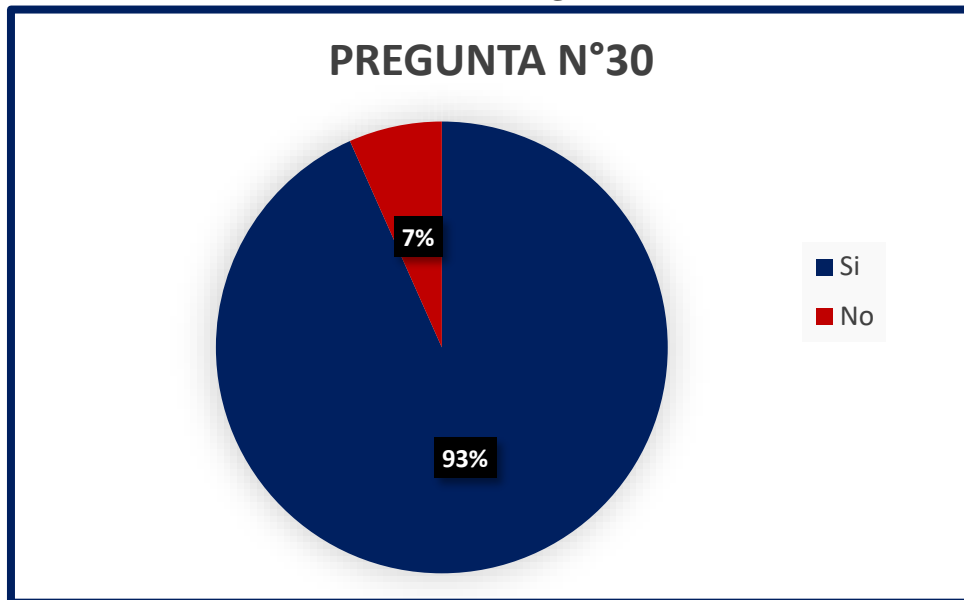


Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 29, se obtiene como resultado que:

- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **27%** indica que una de las fallas en el proceso de clasificación son los errores de transcripción.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **87%** de los funcionarios indica que una de las fallas en el proceso de clasificación es por la falta de personal.
- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **67%** indica que una de las principales fallas en el proceso de clasificación es a causa de no contar con datos completos del usuario.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado el **33%** indica que una de las fallas en el proceso de clasificación es la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza.

30. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta 32).

GRÁFICO 32. Pregunta 30



Fuente: Elaboración propia

TABLA 39. Pregunta 30

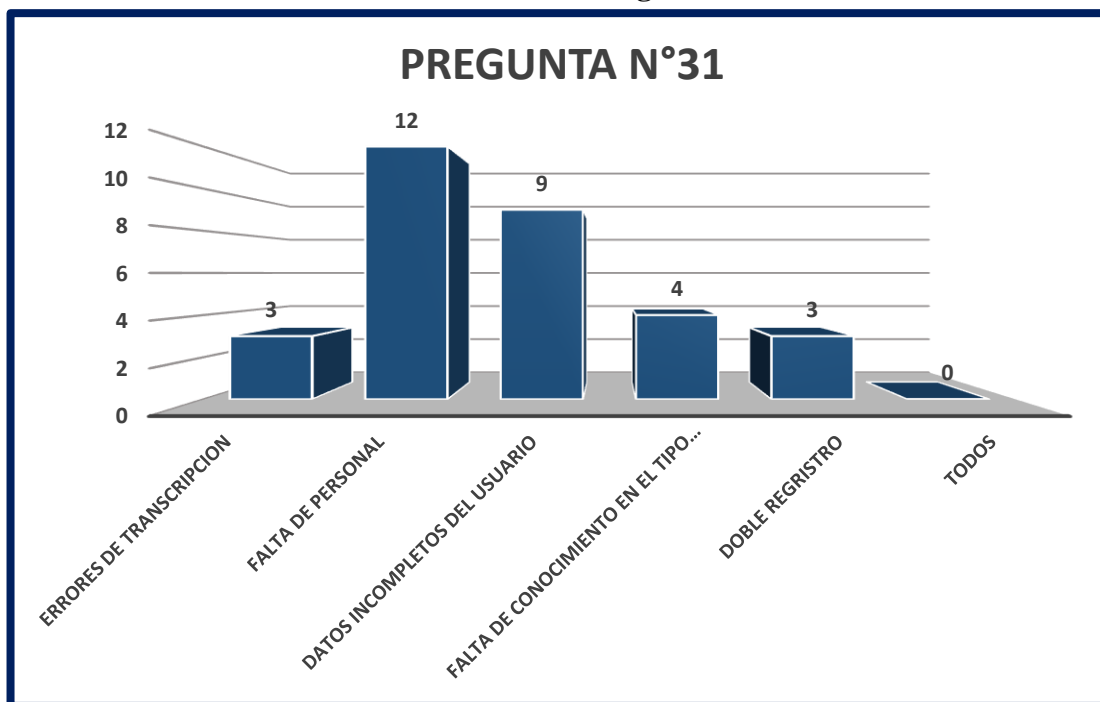
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	14	93%
No	1	7%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 28, se obtiene como resultado que el **93%** de los funcionarios indica que si conoce cuales son las principales fallas en el proceso de almacenamiento de los paquetes, y el **7%** de los funcionarios indican que no identificaron fallas en el proceso de almacenamiento, dentro del proceso de distribución.

31. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **almacenamiento** en el área de distribución.

GRÁFICO 33. Pregunta 31



Fuente: Elaboración propia

TABLA 40. Pregunta 31

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Errores de transcripción	3	21%
Falta de personal	12	86%
Datos incompletos del usuario	9	64%
Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (correspondencia tradicional P.P., Encomienda o EMS)	4	29%
Doble registro	3	21%
Todos	0	0%

Fuente: Elaboración Propia

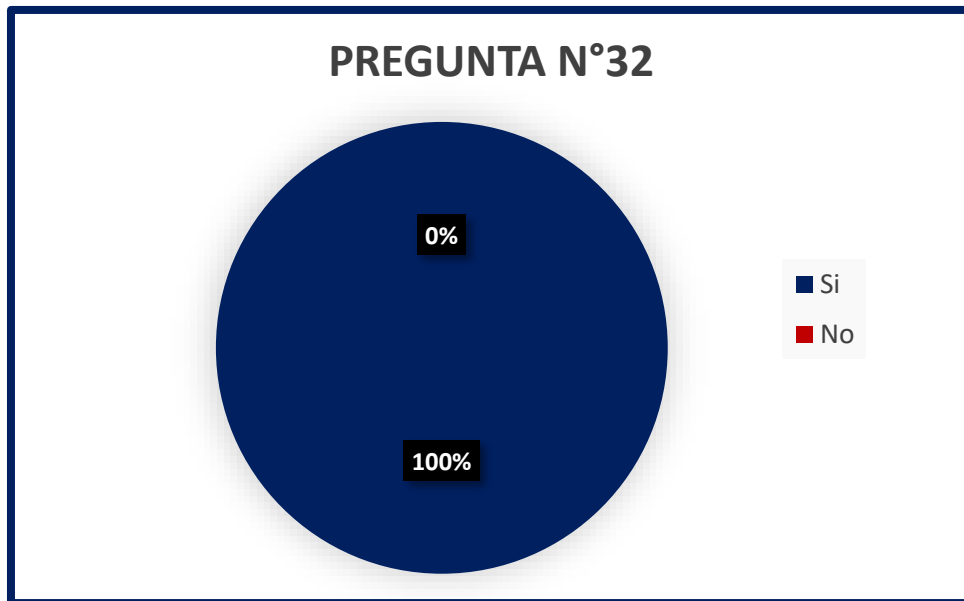


Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 31, se obtiene como resultado que:

- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **21%** indica que uno de las fallas en el proceso de almacenamiento son los errores de transcripción.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **86%** de los funcionarios indica que una de las fallas en el proceso de almacenamiento es por la falta de personal.
- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **64%** indica que una de las principales fallas en el proceso de almacenamiento es a causa de no contar con datos completos del usuario.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado el **27%** indica que una de las fallas en el proceso de almacenamiento es la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza.
- ✓ Del **100%** de, los encuestados, el **21%** indica que una de las fallas dentro del proceso de recepción es a causa de generar un doble registro del paquete.

32. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **entrega** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO finalice la encuesta).

GRÁFICO 34. Pregunta 32



Fuente: Elaboración propia

TABLA 41. Pregunta 32

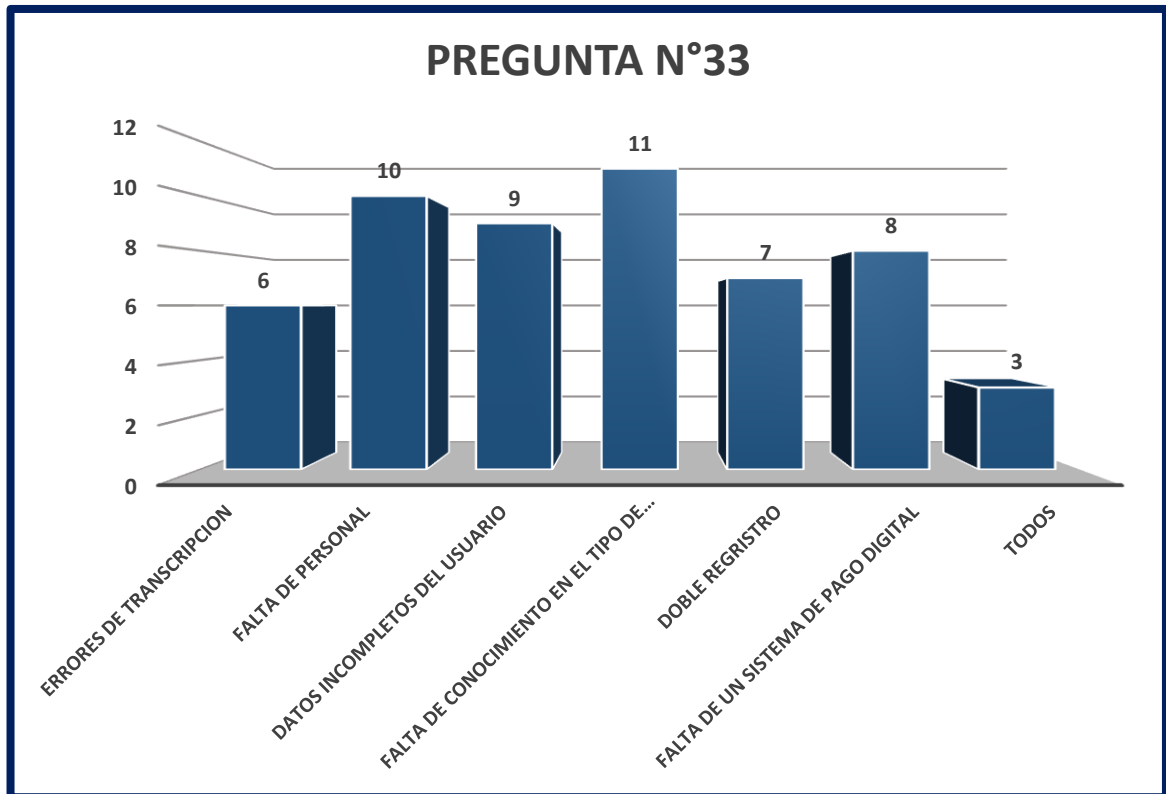
Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 28, se obtiene como resultado que el 100% de los funcionarios indica que, si conoce las principales fallas en el proceso de entrega de los paquetes, dentro del proceso de distribución.

33. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de entrega en el área de distribución.

GRÁFICO 35. Pregunta 33



Fuente: Elaboración propia

TABLA 42. Pregunta 33

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Errores de transcripción	6	40%
Falta de personal	10	67%
Datos incompletos del usuario	9	60%
Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (correspondencia tradicional P.P., Encomienda o EMS)	11	73%
Doble registro	7	47%



Falta de un sistema de pago digital	8	53%
Todos	3	20%

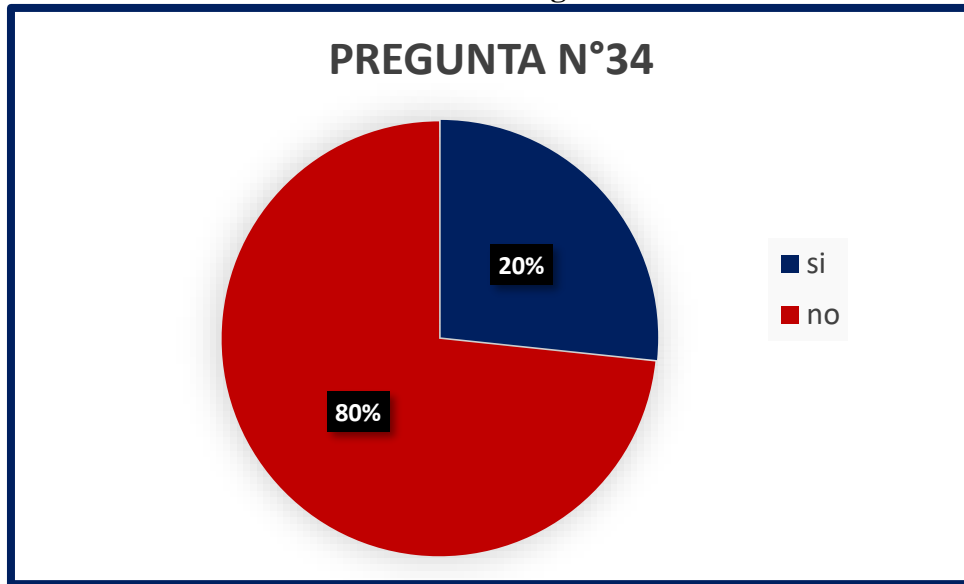
Fuente: Elaboración propia

Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 33, se obtiene como resultado que:

- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **40%** indica que uno de las fallas en el proceso de entrega son los errores de transcripción.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **67%** de los funcionarios indica que una de las fallas en el proceso de entrega es por la falta de personal.
- ✓ Del **100%** de los funcionarios encuestados, el **60%** indica que una de las principales fallas en el proceso de entrega es a causa de no contar con datos completos del usuario.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado el **73%** indica que una de las fallas en el proceso de entrega es la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **47%** indica que una de las fallas dentro del proceso de entrega es a causa de generar un doble registro del paquete.
- ✓ Del **100%** de los encuestados, el **53%** indica que una de las fallas dentro del proceso de entrega es a causa de un sistema de pago digital.
- ✓ Del **100%** del personal encuestado, el **20%** indica que todas las anteriores opciones son fallas que se encuentran en el proceso de entrega de los paquetes.

34. ¿La Agencia Boliviana de Correos cuenta con un plan de control para el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega) correspondiente al área de distribución?

GRÁFICO 36. Pregunta 34



Fuente: Elaboración propia

TABLA 43. Pregunta 34

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Si	3	20%
No	12	80%

Fuente: Elaboración propia

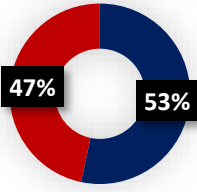
Descripción: Según el resultado de las encuestas realizadas al personal operativo correspondiente al área de distribución, con respecto a la pregunta 34, se obtiene como resultado, que el **80%** de los funcionarios correspondientes al área de distribución, indican no contar con un plan de control en el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega). El **20%** de los funcionarios indica que si cuentan con un plan de control para el proceso distribución.

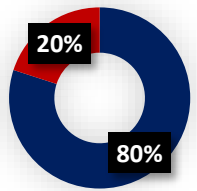
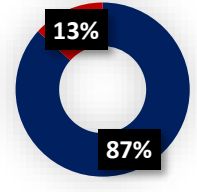
4.2. INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

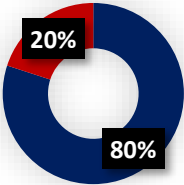
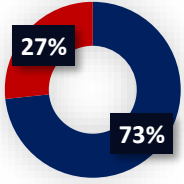
4.2.1. Cruce de Variables

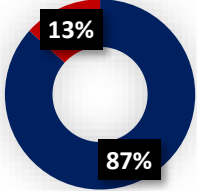
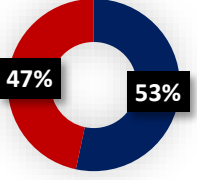
Para obtener resultados más específicos en base a la realización de encuestas, se procedió a realizar un cruce de variables mediante la unión de las siguientes preguntas:

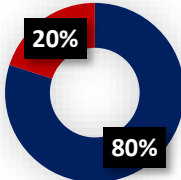
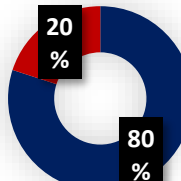
TABLA 44. **Cruce de Variables**

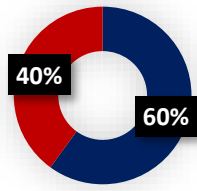
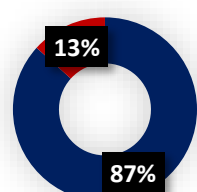
N°	PREGUNTA	RELACION	GRAFICA
1	22 y 23	<p>El 53% de los funcionarios indica que no se cumple con los plazos establecidos según normas de la U.PU. en la entrega de los paquetes, debido a que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con herramientas de control de calidad en el atributo de tiempo para realizar la entrega de los paquetes correspondientes al área de distribución.</p> <p>El 47% de los funcionarios indica que, si, se cumple con los plazos de entrega, pero no con frecuencia e indican que no cuentan con una herramienta de control de calidad para la entrega de los paquetes a tiempo.</p>	

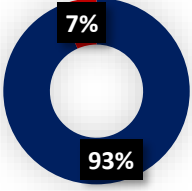
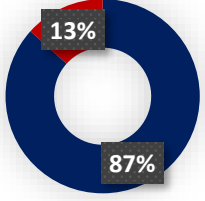
2	26 y 27	<p>El 80% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de recepción de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la ausencia de datos personales del usuario. El 20% de los funcionarios indican que si conocen cuales son las fallas, sin embargo, identificaron diferentes tipos de fallas que se presentan en el proceso de recepción de los paquetes dentro del área de distribución.</p>	 <table border="1" style="margin: auto;"> <tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Conocen fallas</td><td>80%</td></tr> <tr><td>No conocen fallas</td><td>20%</td></tr> </table>	Categoría	Porcentaje	Conocen fallas	80%	No conocen fallas	20%
Categoría	Porcentaje								
Conocen fallas	80%								
No conocen fallas	20%								
3	28 y 29	<p>El 87% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de clasificación de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la falta del personal. El 13% de los funcionarios indican que si conocen cuales son las fallas, sin embargo, identificaron diferentes tipos de fallas que se presentan en el proceso de clasificación de los paquetes dentro del área de distribución.</p>	 <table border="1" style="margin: auto;"> <tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Conocen fallas</td><td>87%</td></tr> <tr><td>No conocen fallas</td><td>13%</td></tr> </table>	Categoría	Porcentaje	Conocen fallas	87%	No conocen fallas	13%
Categoría	Porcentaje								
Conocen fallas	87%								
No conocen fallas	13%								

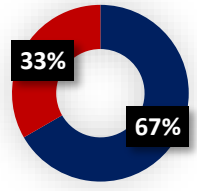
4	30 y 31	<p>El 80% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de almacenamiento de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la falta del personal. El 20% de los funcionarios indican que si conocen cuales son las fallas, sin embargo, identificaron diferentes tipos de fallas que se presentan en el proceso de almacenamiento de los paquetes dentro del área de distribución.</p>	
5	32 y 33	<p>El 73% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de entrega de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza. El 27% de los funcionarios indican que si conocen cuales son las fallas, sin embargo, identificaron diferentes tipos de fallas que se presentan en el proceso de entrega de los paquetes dentro del área de distribución.</p>	

6	17, 18 y 19	<p>El 87% de los funcionarios indica que la cantidad del personal no es la indicada en base al volumen de paquetes (recibidos, clasificados, almacenados y entregados) correspondientes al área de distribución. El 13% de los funcionarios indica que la cantidad de personal es adecuada dentro del área de distribución al que corresponde.</p>	
7	1 y 20	<p>El 53% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de recepción de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 47% de los funcionarios indica que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de recepción de los paquetes y también creen conveniente implementar una herramienta de control.</p>	

8	2 y 20	<p>El 80% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de clasificación de los paquetes correspondientes al área de distribución. El 20% de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de clasificación de los paquetes y también creen conveniente implementar una herramienta de control.</p>	
9	3 y 20	<p>El 80% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de almacenamiento de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 20% de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de almacenamiento de los paquetes y también creen conveniente implementar una herramienta de control.</p>	

10	4 y 20	<p>El 60% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de entrega de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 40% de los funcionarios indican que si se cuenta con un procedimiento de control en el proceso de entrega de los paquetes y también creen conveniente implementar una herramienta de control.</p>	
11	13 y 20	<p>El 87% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de recepción de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 13% de los funcionarios indica que si se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de recepción de los paquetes.</p>	

12	14 y 20	<p>El 93% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de clasificación de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 7% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y no creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de clasificación de los paquetes.</p>	
13	15 y 20	<p>El 87% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de almacenamiento de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 13% de los funcionarios indica si se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de almacenamiento de los paquetes.</p>	

14	16 y 20	<p>El 67% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de entrega de los paquetes correspondiente al área de distribución. El 33% de los funcionarios indica si se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de entrega de los paquetes.</p>	 <table border="1"><thead><tr><th>Categoría</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>Se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de entrega de los paquetes.</td><td>33%</td></tr><tr><td>No se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de entrega de los paquetes.</td><td>67%</td></tr></tbody></table>	Categoría	Porcentaje	Se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de entrega de los paquetes.	33%	No se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de entrega de los paquetes.	67%
Categoría	Porcentaje								
Se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta para facilitar el control en el proceso de entrega de los paquetes.	33%								
No se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de entrega de los paquetes.	67%								

Fuente: Elaboración propia



4.2.2. Interpretación de la información del cruce de variables

TABLA 45. Interpretación del Cruce de Variables

N°	HALLAZGOS	POSIBLES RESPUESTAS A LOS HALLAZGOS
1	<p>El 53% de los funcionarios indica que no se cumple con los plazos establecidos según normas de la U.PU. En la entrega de los paquetes, debido a que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con herramientas de control de calidad en el atributo de tiempo para realizar la entrega de los paquetes correspondientes al área de distribución.</p>	<p>✓ No tienen destinado una inversión para la implementación de herramientas de control de calidad.</p> <p>✓ No todos los funcionarios tienen conocimiento acerca de los plazos de entrega según normas de la U.P.U.</p> <p>✓ Los tiempos de entrega de paquetes varían de acuerdo al servicio que el usuario utiliza.</p>
2	<p>El 80% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de recepción de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la ausencia de datos personales del usuario.</p>	<p>✓ Las fallas que se identificaron se presentan de manera frecuente en todo el proceso de distribución.</p> <p>✓ Se identifica ausencia de datos personales en cuanto a dirección</p>



		domiciliaria, nombre, número telefónico, entre otros, en el proceso de recepción.
3	El 87% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de clasificación de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la falta del personal.	<ul style="list-style-type: none">✓ No cuentan con un sistema de clasificación actualizado correspondiente al área de distribución.✓ Falta de conocimiento sobre el uso de sistemas de clasificación.
4	El 80% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de almacenamiento de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla como la falta del personal.	<ul style="list-style-type: none">✓ Las instalaciones de la Agencia Boliviana de correos no están adecuadas para el volumen de paquetes que se reciben.✓ La metodológica de almacenamiento no es eficaz en cuanto a tipo de paquete, origen, fecha de llegada y fecha de entrega.
5	El 73% de los funcionarios si conocen cuales son las fallas en el proceso de entrega de los paquetes dentro del área de distribución, identificando la principal falla, la falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza.	<ul style="list-style-type: none">✓ Desinformación por parte del usuario para el recojo de sus paquetes al momento de utilizar el servicio.✓ La Agencia Boliviana de Correos no brinda información



		clara y específica sobre los tipos de servicio que ofrece al usuario.
6	El 87% de los funcionarios indica que la cantidad del personal no es la indicada en base al volumen de paquetes (recibidos, clasificados, almacenados y entregados) correspondientes al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ La Agencia Boliviana de Correos cuenta con el personal reducido por cada servicio.✓ En el área de distribución existe personal operativo cumpliendo doble función.
7	El 53% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de recepción de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Volumen de paquetes recibidos con falta de datos del usuario.✓ Doble registro en la recepción del paquete.✓ Desconocimiento sobre el uso de sistemas de control actualizado.
8	El 80% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de clasificación de los paquetes correspondientes al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Datos incompletos en la dirección domiciliaria de los paquetes.✓ Falta de conocimiento sobre el uso de sistemas de clasificación.



9	El 80% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de almacenamiento de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Existencia de pérdida de paquetes.✓ La metodológica de almacenamiento no es eficaz en cuanto a tipo de paquete, origen, fecha de llegada y fecha de entrega.
10	El 60% de los funcionarios, indica que no cuentan con un procedimiento de control y creen conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en el proceso de entrega de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Demora en la búsqueda del paquete para la entrega al usuario.✓ Falta de conocimiento sobre sistema de distribución
11	El 87% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de recepción de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Uso de registro ambiguo e ineficaz para el control sobre la recepción de los paquetes.✓ No se realiza un registro en la recepción de los paquetes de manera óptima.
12	El 93% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de clasificación de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ No cuentan con las competencias necesarias para implementar un sistema software en el proceso de clasificación.✓ La metodología de clasificación no es óptima por



		usar un control de clasificación ambiguo.
13	El 87% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de almacenamiento de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Inventario del almacenamiento ineficaz.✓ Ausencia de registro sobre la cantidad de paquetes almacenados de manera diaria.
14	El 67% de los funcionarios indica que no se realiza un registro a través de un sistema software y creen conveniente implementar una herramienta de control para facilitar el proceso de entrega de los paquetes correspondiente al área de distribución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Demora en la búsqueda del paquete, para su respectiva entrega.✓ Falta de un sistema de pago digital para en el proceso de entrega de los paquetes a los usuarios.

Fuente: Elaboración propia



4.2.3. Recopilación Documental

TABLA 46. Reclamos ATT-AGBC, Gestión 2020

RECLAMOS ATT-AGBC GESTION 2020			
REGIONAL	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS ATENDIDOS	RECLAMOS NO ATENDIDOS
COCHABAMABA	16	15	1
SUCRE	26	26	0
TARIJA	10	10	0
SANTA CRUZ	24	24	0
POTOSI	1	1	0
ORURO	1	1	0
COBIJA	0	0	0
TRINIDA	0	0	0
LA PAZ	26	25	1
TOTAL	104	102	2

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales.



TABLA 47. **Formularios Directos, Gestión 2020**

FORMULARIOS DIRECTOS GESTION 2020			
GESTION	RECIBIDOS	ATENDIDOS	PENDIENTES
RECLAMO DIRECTO	59	54	5
SOLICITUD DIRECTA	41	40	1
TOTAL	100	94	6

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales.

TABLA 48. **Recopilación Documentada, Gestión 2020**

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	LUGAR/DONDE	CUANDO	RESULTADO	
					Nº	%
CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	% De Quejas Y Reclamos	Registro	ATT-AGBC-LP	2020	26	21%
		Registro	AGBC-LP	2020	100	79%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: En base a la recopilación documentada de la gestión **2020**, se puede observar que la cantidad de quejas y reclamos realizados a través de la ATT tiene un porcentaje del



21% y los reclamos realizados por los usuarios que ha sido atendido de manera directa por la Agencia Boliviana de Correos corresponden al 79%.

TABLA 49. Reclamos ATT-AGBC - Gestión 2021

RECLAMOS ATT-AGBC GESTION 2021			
REGIONAL	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS ATENDIDOS	RECLAMOS NO ATENDIDOS
COCHABAMBA	39	36	3
SUCRE	45	45	0
TARIJA	26	26	0
SANTA CRUZ	49	49	0
POTOSI	8	8	0
ORURO	11	9	2
COBIJA	0	0	0
TRINIDA	0	0	0
LA PAZ	45	45	0
TOTAL	223	218	5

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales.

TABLA 50. Reclamos Directos - Gestión 2021

RECLAMOS DIRECTOS GESTION 2021			
GESTION	RECIBIDOS	ATENDIDOS	PENDIENTES
RECLAMO DIRECTO	83	77	6
SOLICITUD DIRECTA	66	65	1
TOTAL	149	142	7

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales.

TABLA 51. **Recopilación Documentada, Gestión 2021**

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	LUGAR/DONDE	CUANDO	RESULTADO	
					Nº	%
CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	% DE QUEJAS Y RECLAMOS	REGISTRO	ATT-AGBC-LP	2021	45	23%
		REGISTRO	AGBC-LP	2021	149	77%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: En base a la recopilación documentada de la gestión **2021**, se puede observar que la cantidad de quejas y reclamos realizados a través de la ATT tiene un porcentaje del **23%** y los reclamos realizados por los usuarios que han sido atendidos de manera directa por la Agencia Boliviana de Correos corresponden al **77%**.

TABLA 52. **Reclamos ATT-AGBC - Gestión 2022**

RECLAMOS ATT-AGBC GESTION 2022			
REGIONAL	TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS ATENDIDOS	RECLAMOS NO ATENDIDOS
COCHABAMABA	5	5	0
SUCRE	2	2	0
TARIJA	0	0	0
SANTA CRUZ	8	8	0
POTOSI	3	3	0
ORURO	2	2	0
COBIJA	0	0	0
TRINIDA	0	0	0
LA PAZ	10	10	0
TOTAL	30	30	0

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales



TABLA 53. **Formulario Directo - Gestión 2022**

FORMULARIO DIRECTO			
GESTION 2022			
GESTION	RECIBIDOS	ATENDIDOS	PENDIENTES
RECLAMO DIRECTO	59	54	5
SOLICITUD DIRECTA	41	40	1
TOTAL	100	94	6

Fuente: Agencia Boliviana de Correos, oficina de Reclamos Nacionales e Internacionales

TABLA 54. **Recopilación documentada primer semestre de la Gestión 2022**

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	LUGAR/DONDE	CUANDO	RESULTADO	
					Nº	%
CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	% DE QUEJAS Y RECLAMOS	REGISTRO	ATT-AGBC-LP	2022	10	9%
		REGISTRO	AGBC-LP	2022	100	91%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: En base a la recopilación documentada de la gestión 2022, se puede observar que la cantidad de quejas y reclamos realizados a través de la ATT tiene un porcentaje del 9% y los reclamos realizados por los usuarios que han sido atendidos de manera directa por la Agencia Boliviana de Correos corresponden al 91%.



TABLA 55. Interpretación del indicador sobre el Nro. De Quejas y reclamos por área de servicio

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	LUGAR/DONDE	CUANDO	RESULTADO	
					NRO	%
CALIDAD EN EL ATRIBUTO DE TIEMPO	Nro. De Quejas y reclamos por área de servicio	REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE CORRESPONDENCIA TRADICIONAL P.P.	2020	13	10 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE ENCOMIENDAS	2020	42	33 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE EMS	2020	71	57 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE CORRESPONDENCIA TRADICIONAL P.P.	2021	85	44 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE ENCOMIENDAS	2021	31	16 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE EMS	2021	78	40 %



		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE CORRESPONDENCIA TRADICIONAL P.P.	2022	38	34 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE ENCOMIENDAS	2022	20	18 %
		REGISTRO	AREA DE SERVICIO DE EMS	2022	52	48 %

Fuente: Elaboración propia

Descripción: A través de la recopilación documentada, se puede observar que, para la gestión del 2020, el mayor porcentaje de quejas y reclamos por área de servicio corresponde al servicio de **EMS** (Express Email Service) con un porcentaje del **57%**. Para la gestión 2021, el mayor porcentaje de quejas y reclamos por área de servicio corresponde al servicio de **correspondencia tradicional de pequeños paquetes** con un porcentaje del **44%**. En el primer semestre de la gestión del 2022, el mayor porcentaje de quejas y reclamos por área de servicio corresponde al servicio de **EMS** (Express Email Service) con un porcentaje del **48%**.

TABLA 56. Interpretación del indicador sobre el Nro. De usuarios insatisfechos en la entrega de su paquete

VARIABLE	INDICADOR	FUENTE	LUGAR/DONDE	CUANDO	RESULTADO	
					Nº	%
CALIDAD EN EL ATRIBUTO	% Número de usuarios insatisfechos en la	REGISTRO	AGBC-LP	2020	126	29%
		REGISTRO	AGBC-LP	2021	194	45%



O	DE	entrega de	REGISTR	AGBC-LP	2022	110	26%
TIEMPO		su paquete	O				

Fuente: Elaboración propia

Descripción: A través de la recopilación documentada, se puede observar que en la gestión **2021** presenta el mayor porcentaje de usuarios insatisfechos en la entrega a tiempo de sus paquetes con el **45%**, seguido por la gestión del **2020**, que cuenta con un porcentaje de **29%** y, por último, se toma en cuenta la gestión del **2022**, en donde se manejan los datos del primer semestre de la presente gestión con un porcentaje del **26%**.

Análisis general de la recopilación documental

TABLA 57. Análisis general de la recopilación documental

INDICADOR	RESULTADO
% de quejas y reclamos	91%
% usuarios insatisfechos en la entrega de sus paquetes	45%
% de quejas y reclamos por área de servicio	57%

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Mediante la recopilación documentada de las gestiones 2020, 2021 y primer semestre del 2022, se identificó el mayor porcentaje de cada gestión, en base a cada indicador sobre quejas y reclamos, por cada área de servicio (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda y EMS) de los usuarios

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

De acuerdo al análisis obtenido de la recopilación e interpretación de la información, se procedió a la comprobación de la hipótesis con respecto al criterio de si se aprueba o se rechaza la hipótesis planteada en base al problema identificado. La hipótesis plantea lo siguiente:



En base a la propuesta: la implementación de un plan de control en el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y clasificación) en el área de distribución para lograr la calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes.

Para la comprobación de la hipótesis se cuenta con la siguiente afirmación en base a los resultados de la encuesta: 12 de 15 funcionarios indican que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un plan de control en el proceso de distribución correspondiente al área de distribución. ¿Se podrá afirmar que con un nivel de significancia del 5% que la proporción puede ser mayor a 93%?

Por lo tanto, se procede al siguiente cálculo:

Hipótesis Nula $\mu^0 = 0.93$

Hipótesis Alterna $\mu^1 > 0.93$

Nivel de Significancia $\alpha = 0.05$

Censo: $n = 15$

Formula a aplicar:

$$p = \frac{x}{n} \quad p = \frac{12}{15} \quad p = 0.80$$

X = 12 $n = 15$

1-α	90%	92%	94%	95%	96%	97%	98%	99%
α	10%	8%	6%	5%	4%	3%	2%	1%
z_{α^2}	1.645	1.751	1.881	1.960	2.054	2.170	2.326	2.575
z_{α}	1.282	1.405	1.555	1.645	1.751	1.881	2.054	2.326

Siendo: $1 - \alpha = \text{nivel de confianza}$

α = nivel de significación

Valor de Critico

$$Z_c = -1,645$$

Valor de la Proporción:

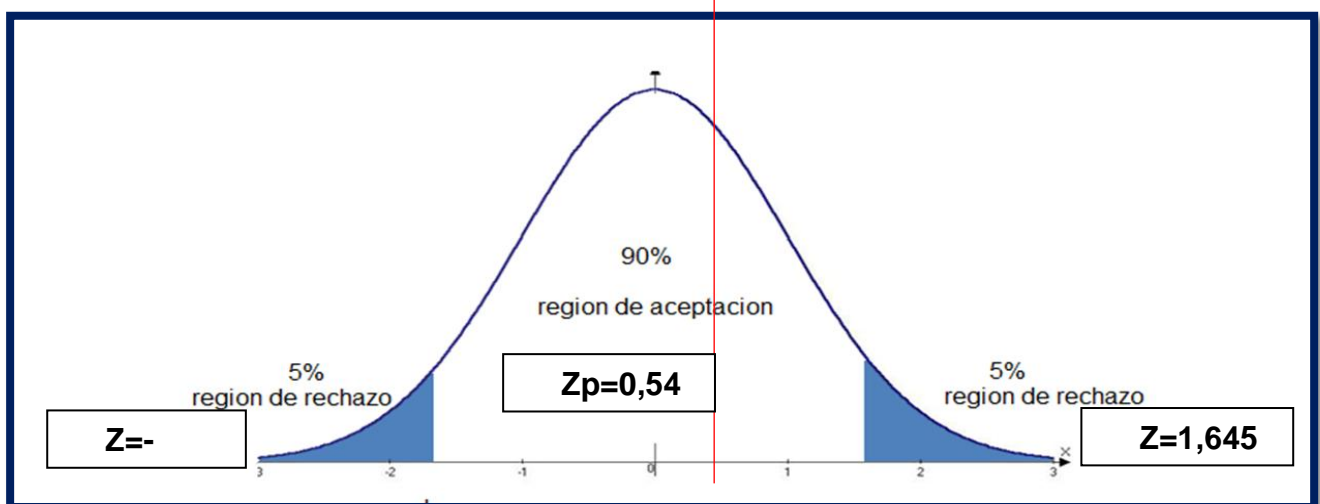
$$Z_p = \frac{P - P_0}{\sqrt{\frac{P_0 - q_0}{n}}}$$

Reemplazando valores:

$$Z_p = \frac{0.93 - 0.8}{\sqrt{\frac{0.93 - 0.07}{15}}}$$

$$Z_p = 0,542$$

FIGURA 2. Comprobación de la hipótesis



Fuente: Elaboración propia

Decisión: Se Acepta Ho



Conclusión: Se afirma que la proporción puede llegar a ser mayor al 93% con un grado de significancia del 5%.

4.4. CONCLUSIÓN DEL MARCO PRÁCTICO

A través de la información recopilada, interpretada y más la comprobación de la hipótesis el cual determina que se acepta la hipótesis nula, tiene como resultado: la falta de un plan de control en el proceso de distribución logística es una de las causas por la que no se ha logrado el objetivo de brindar calidad en el atributo de tiempo en la entrega de los paquetes.



CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

En la presente investigación nos referimos a la importancia que tiene un plan de control en el proceso de distribución logística en el sector postal, ya que es fundamental para brindar calidad en el servicio de entrega de paquetes a tiempo a los usuarios.

Para la aplicación de este plan de control se requiere un previo análisis en cuanto a las etapas que se debe seguir para una buena distribución logística de los paquetes.

El plan de control para el proceso de distribución contiene cinco etapas a seguir, los cuales fueron descritos en el marco teórico del presente trabajo.

La primera etapa consta en la identificación de los procesos, en donde se realizó un análisis y descripción sobre los procesos y procedimientos que la Agencia Boliviana de Correos (AGBC) sigue en cada una de sus etapas de distribución, luego se procedió a realizar el diagrama de flujo para identificar los procedimientos e implementar la verificación y control mediante una hoja de control física y digital sobre los datos de los paquetes, esto en cada una de las etapas de distribución logística.

Para la segunda etapa, se realizó la asignación de responsables por cada proceso de distribución y por cada procedimiento dentro de los mismos.

En la tercera etapa, se realizó el establecimiento de los indicadores a través de una ficha de consistencia en el cual se detalle tanto la definición de cada indicador, el objetivo por el cual se lo implemento, la formula mediante el cual se obtuvo el resultado y los resultados esperados por cada proceso.

Posteriormente, en la cuarta etapa se realizó la selección de la herramienta, la cual fue seleccionada en base a los datos que tenemos por cada etapa de distribución, en base a los resultados esperados y también se tomó en cuenta la facilidad de uso y el tiempo de ejecución de la misma.

Por último, para el análisis de datos correspondiente a la quinta etapa, se definen cinco pasos para un buen análisis de datos a través del uso de la hoja de control.



Cada una de estas etapas tiene como propósito el controlar de manera específica y minuciosa el proceso que se sigue de cada etapa del proceso de distribución logística con la finalidad principal de brindar calidad en el atributo de tiempo en la entrega de paquetes en la institución pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC).

5.2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LA AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS SEGÚN DIAGNÓSTICO

5.2.1. Descripción General De La Situación Actual De La Institución Pública Agencia Boliviana De Correos – AGBC.

A través de la realización del presente trabajo de investigación se describirá la situación actual por cada proceso de distribución logística correspondiente al área de distribución en la Agencia Boliviana de Correos.

TABLA 58. Descripción General De La Situación Actual De La Institución Pública
Agencia Boliviana De Correos – AGBC.

PROCESO	SITUACION ACTUAL
<i>RECEPCION</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Se realiza la recepción de los paquetes mediante un cuaderno en donde se registra la cantidad y el peso de cada paquete recibido.✓ Una vez realizado el registro de los paquetes recepcionados en un cuaderno, se procede a realizar el registro en una hoja Excel.✓ Tras realizar el registro en una hoja Excel, el encargado de área realiza el llenado de los datos de los paquetes al sistema CN-Envíos.
<i>CLASIFICACIÓN</i>	<ul style="list-style-type: none">✓ Se realiza la clasificación de los paquetes por zonas.



	<ul style="list-style-type: none">✓ Después de las respectivas notificaciones de los paquetes, el paquete vuelve al mismo lugar que ha sido clasificado, sin tomar en cuenta el número de veces que fue notificado.
ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none">✓ No se realiza el inventario correcto sobre los paquetes que han sido notificados.✓ A causa de una inadecuada clasificación y reclasificación de los paquetes, no se genera un inventario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran en almacenamiento.
ENTREGA	<ul style="list-style-type: none">✓ En ventanilla, se realiza el registro de la entrega de los paquetes mediante una hoja de Excel.✓ Carteros, el registro de entrega de los paquetes a domicilio se realiza mediante la firma del usuario en conformidad de la entrega a través de una boleta.

Fuente: Elaboración propia

5.2.2. Descripción de las Oportunidades Identificadas

Tras haber realizado el diagnóstico en el proceso de distribución correspondiente al área de distribución de la institución Pública Agencia Boliviana de Correos, se identificó que el proceso de distribución no cuenta con un plan de control, siendo una de las causas por las que la Agencia Boliviana de Correos no logra su objetivo de brindar calidad en el atributo de tiempo en la entrega de los paquetes.

Se elaborará un plan de control en el proceso de distribución, el cual contiene cinco etapas, las cuales serán desarrolladas en la presente propuesta.

5.3. IDENTIFICACION DEL OBJETIVO DE LA PROPUESTA

5.3.1. Objetivo General



El objetivo de la presente propuesta es de mejorar el proceso de distribución logística mediante el desarrollo de una herramienta que ayude a los funcionarios del área de distribución a mejorar el cumplimiento de las actividades, tareas, procedimientos y funciones que involucra el proceso de distribución logística

5.4. PREPARACIÓN

5.4.1. Descripción de las Etapas del Plan de Control en el Proceso de Distribución Logística

Para el diseño del plan de control en el proceso de distribución se debe cumplir con las cinco etapas que se explicaron en el marco teórico.

Primera Etapa: Identificación de los Procesos

Para realizar la identificación de los procesos, se debe conocer cuáles son las etapas del proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega) y cuáles son los procedimientos por cada etapa de distribución.

Segunda Etapa: Asignación de Responsables

Después de haber realizado la identificación y el desarrollo de los procedimientos de cada etapa de distribución, se procede a realizar la asignación de los responsables que estarán a cargo por cada etapa de distribución. Los responsables deben conocer cuáles son las diferentes funciones y tareas que se deben llevar a cabo para realizar el control en las diferentes etapas de distribución.

Tercera Etapa: Establecimiento de Indicadores

Para realizar el establecimiento de indicadores, primero se debe conocer la cantidad de paquetes recibidos, la metodología o forma de clasificar los paquetes, la cantidad de paquetes que se encuentra en inventario y la cantidad de paquetes que se entregan a los usuarios.

Cuarta Etapa: Selección de la Herramienta

Para seleccionar la herramienta de control de calidad, se debe conocer primero los procedimientos, los responsables por cada procedimiento y los indicadores de desempeño



por cada etapa de distribución. De esa manera se determina la selección de una herramienta que contribuya al control de calidad en el proceso de distribución.

Quinta Etapa: Análisis de Datos

Una vez que se establezca los indicadores por cada etapa de distribución y las herramientas que ayudaran a la obtención de información, se procederá al análisis de los datos obtenidos por medio de la aplicación de las herramientas de control, en donde se verificara la eficiencia y la eficacia por cada etapa de distribución.

5.5. EJECUCIÓN

5.5.1. Primera Etapa: Identificación de los Procesos

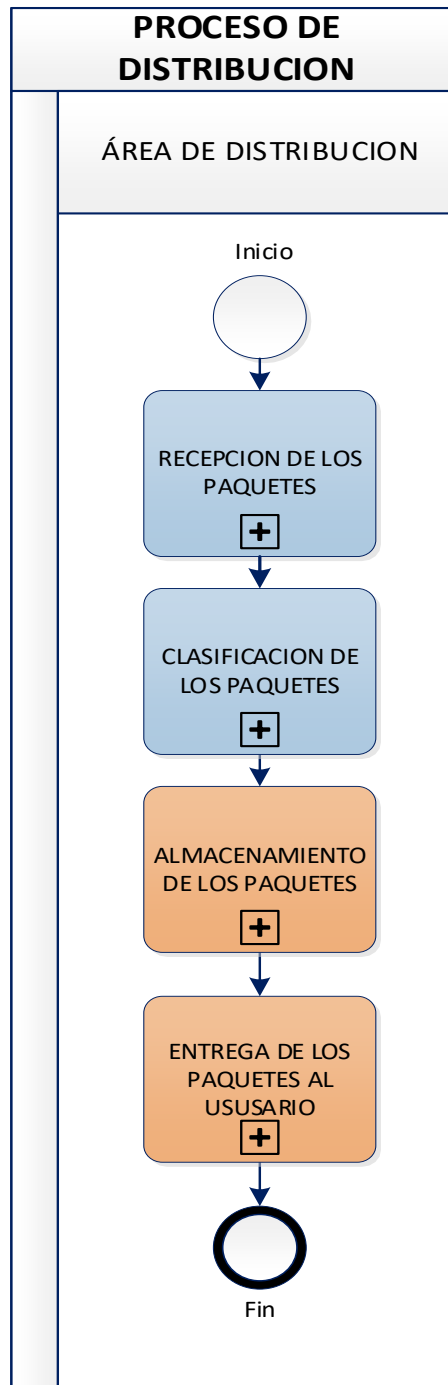
Para la identificación de los procesos y los procedimientos que se realiza en la distribución logística en la entrega de los paquetes en la Agencia Boliviana de Correos, mediante el método de la observación, se procedió a realizar un trabajo de campo en las diferentes áreas de servicio que brinda la institución. De esta manera se elaboró un diagrama de flujo para cada etapa del proceso de distribución logística, en donde se detalla el procedimiento que se realiza por cada etapa, iniciando desde la recepción, seguido por la clasificación y almacenamiento y, finalizando en la entrega de los paquetes a los usuarios.

Proceso de distribución logística

Los siguientes diagramas de flujo corresponden al actual proceso de distribución logística que se maneja en la Agencia Boliviana de Correos para la entrega de los paquetes, en los cuales se observa la falta de implementación de un procedimiento de control en cada una de las etapas del proceso de distribución logística.

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 37. Proceso de distribución logística

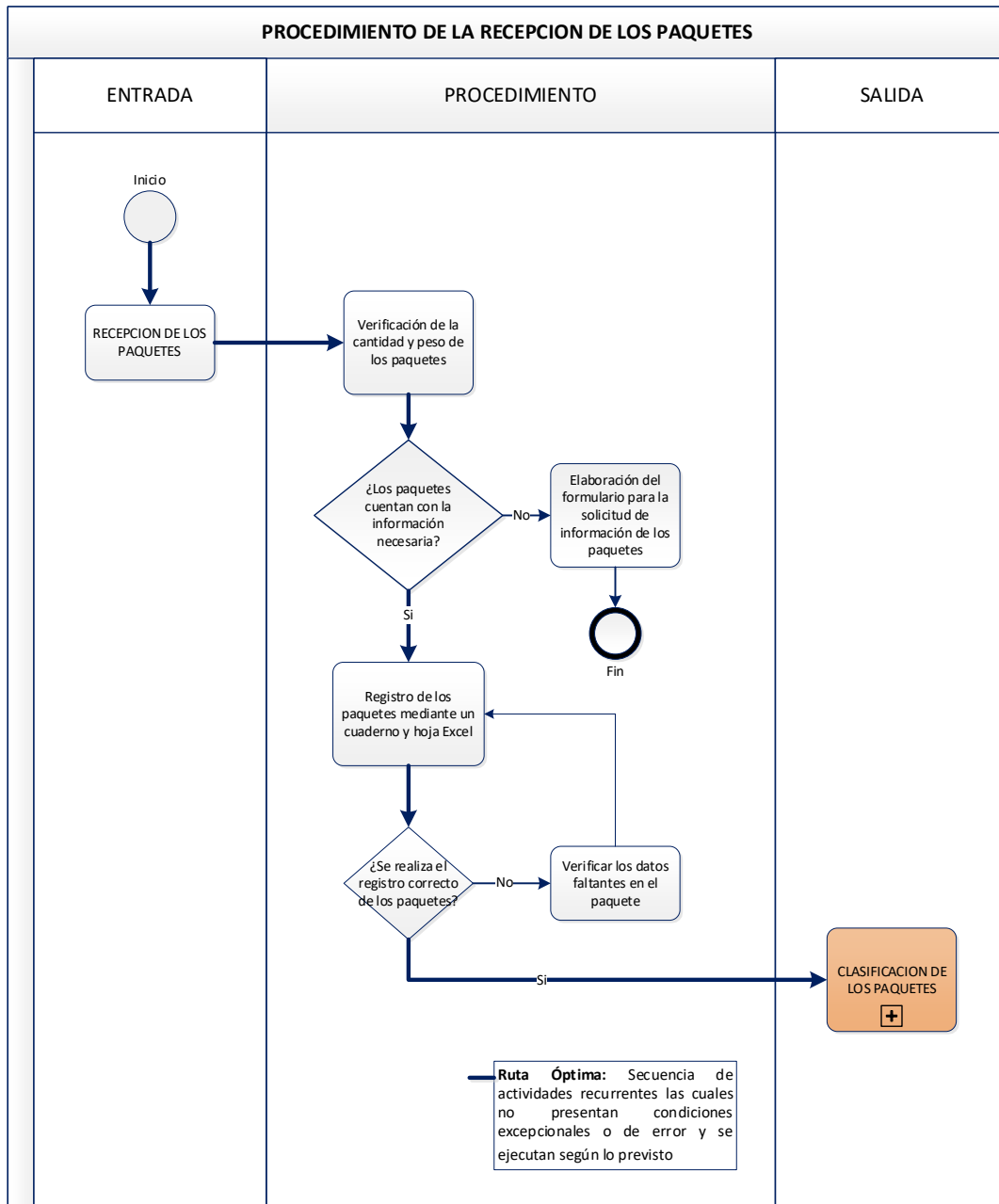


Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para la recepción de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 38. Procedimiento para la recepción de los paquetes

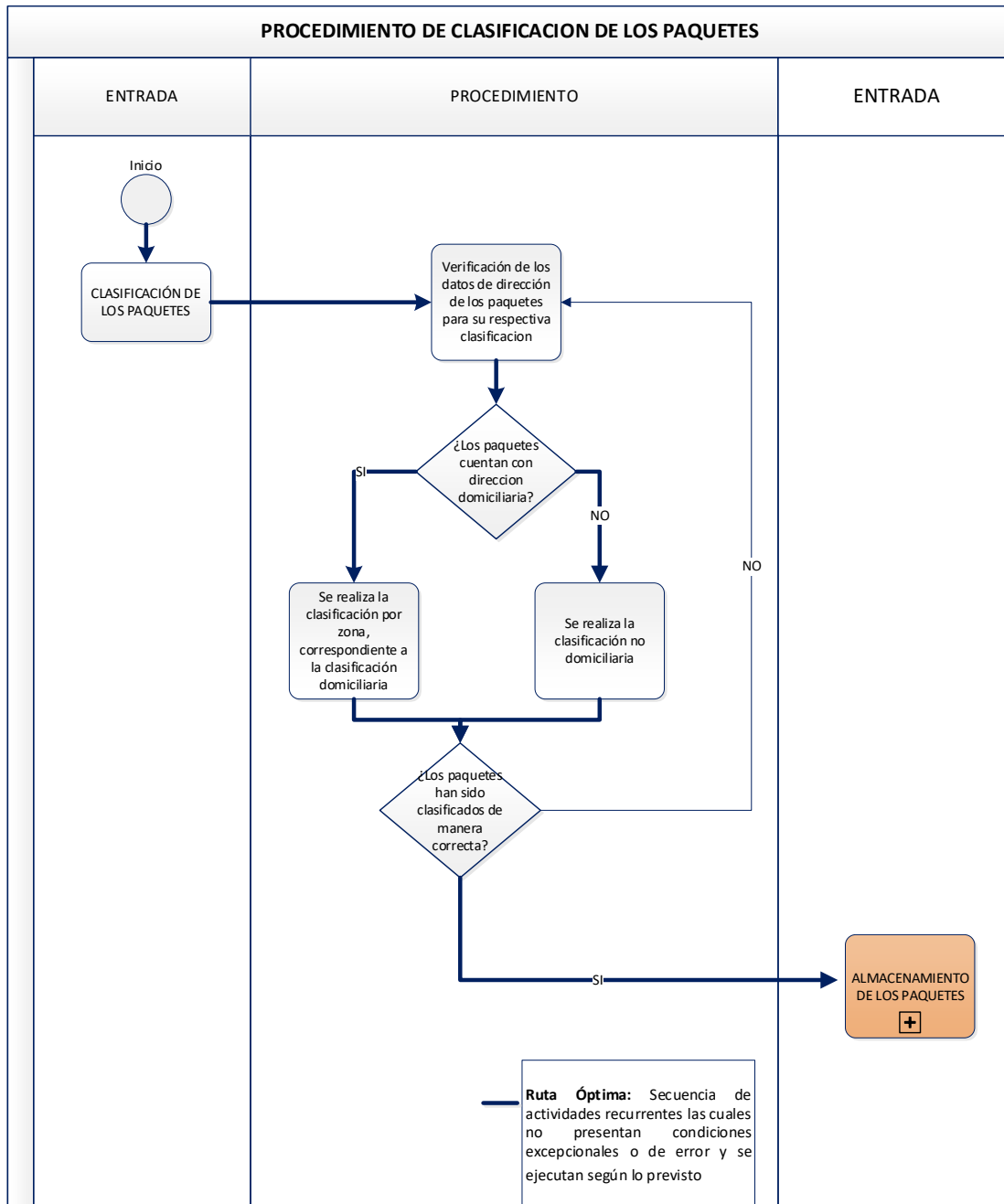


Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para la clasificación de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 39. Procedimiento para la clasificación de los paquetes

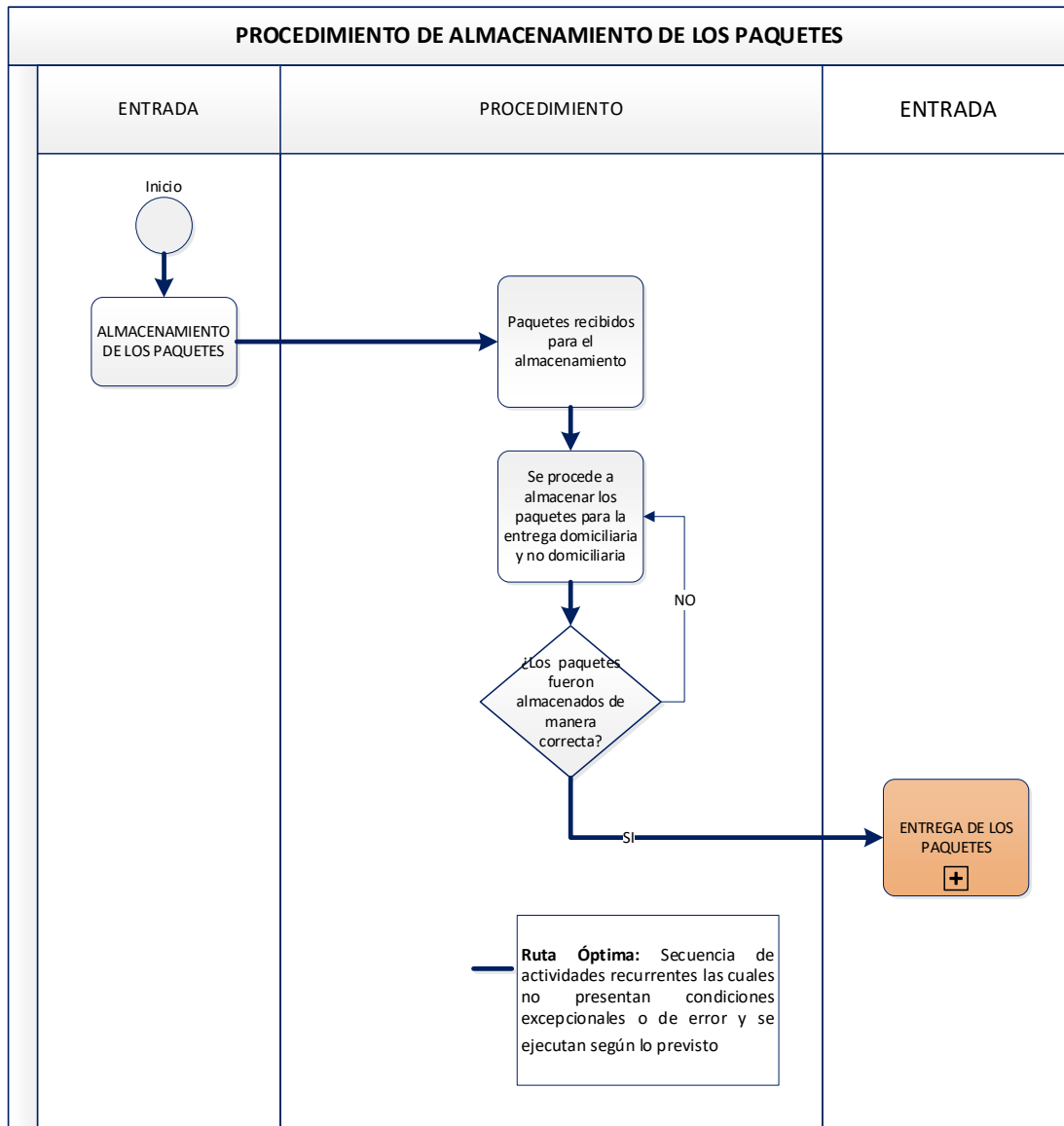


Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 40. Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

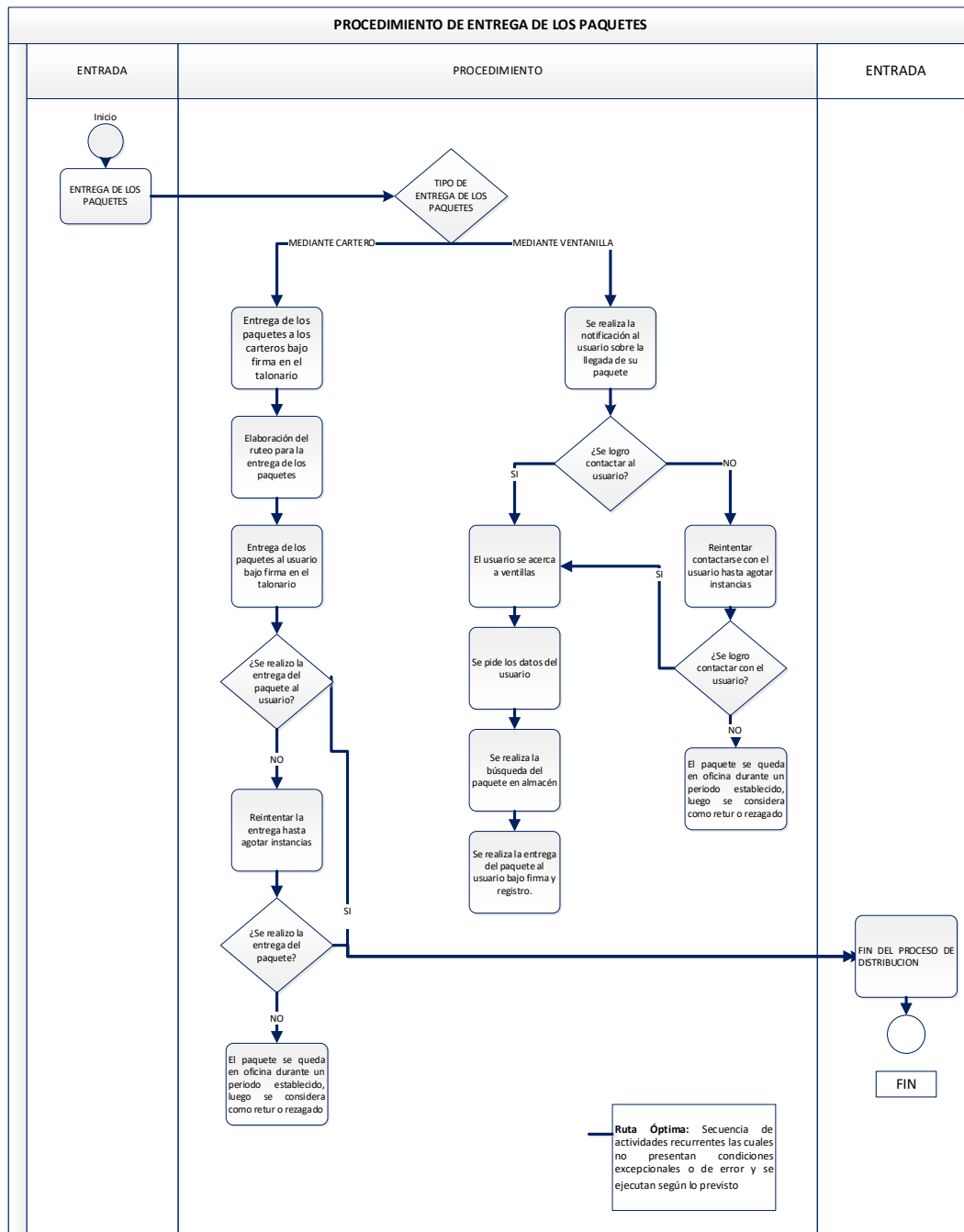


Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para la entrega de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 41. Procedimiento para la entrega de los paquetes



Fuente: Elaboración propia

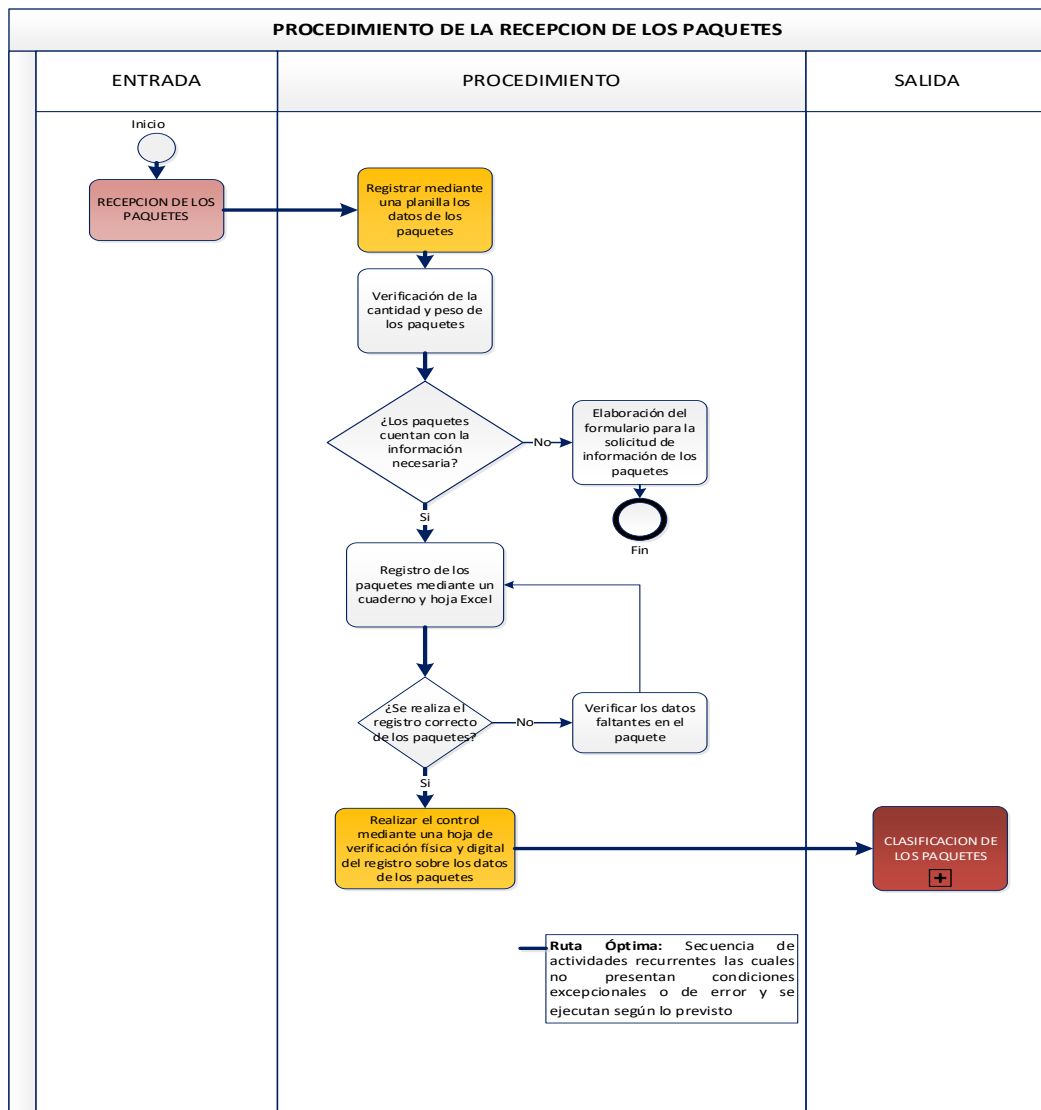
5.5.2. Segunda Etapa: Asignación de Responsables

Para la asignación de responsables, primero se implementó un procedimiento de control en cada una de las etapas del proceso de distribución logística. Segundo, se procedió a la descripción y la asignación de responsables, correspondientes a cada procedimiento.

Procedimiento para la recepción de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 42. Procedimiento para la recepción de los paquetes



Fuente: Elaboración propia



TABLA 59. Descripción del procedimiento para la recepción del paquete

ORIGEN	INSUMO/ENTRADA
Encargado de área	Recepción de los paquetes

Fuente: Elaboración propia

TABLA 60. Descripción del procedimiento para la recepción del paquete

RESPONSABLE	N°	TAREA
Encargado de área	1	Registrar mediante una planilla los datos de los paquetes
Auxiliar operador de área	2	Verificación de la cantidad y peso de los paquetes. SI no cuentan con la información necesaria los paquetes, continúe con la siguiente tarea. Caso contrario pasar a la Tarea Nro.4
Encargado de área	3	Elaboración del formulario para la solicitud de información de los paquetes
Auxiliar operador de área	4	Registro de los paquetes mediante un cuaderno y hoja Excel. Si no se realizó el registro correcto de los paquetes, continúe con la siguiente tarea. Caso contrario pasar a la Tarea Nro. 6
	5	Verificar los datos faltantes en el paquete.
Encargado de área	6	Realizar el control mediante una hoja de verificación física y digital del registro sobre los datos de los paquetes.
	7	Continua con el procedimiento para la clasificación de los paquetes. Fin del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

TABLA 61. Descripción del procedimiento para la recepción del paquete

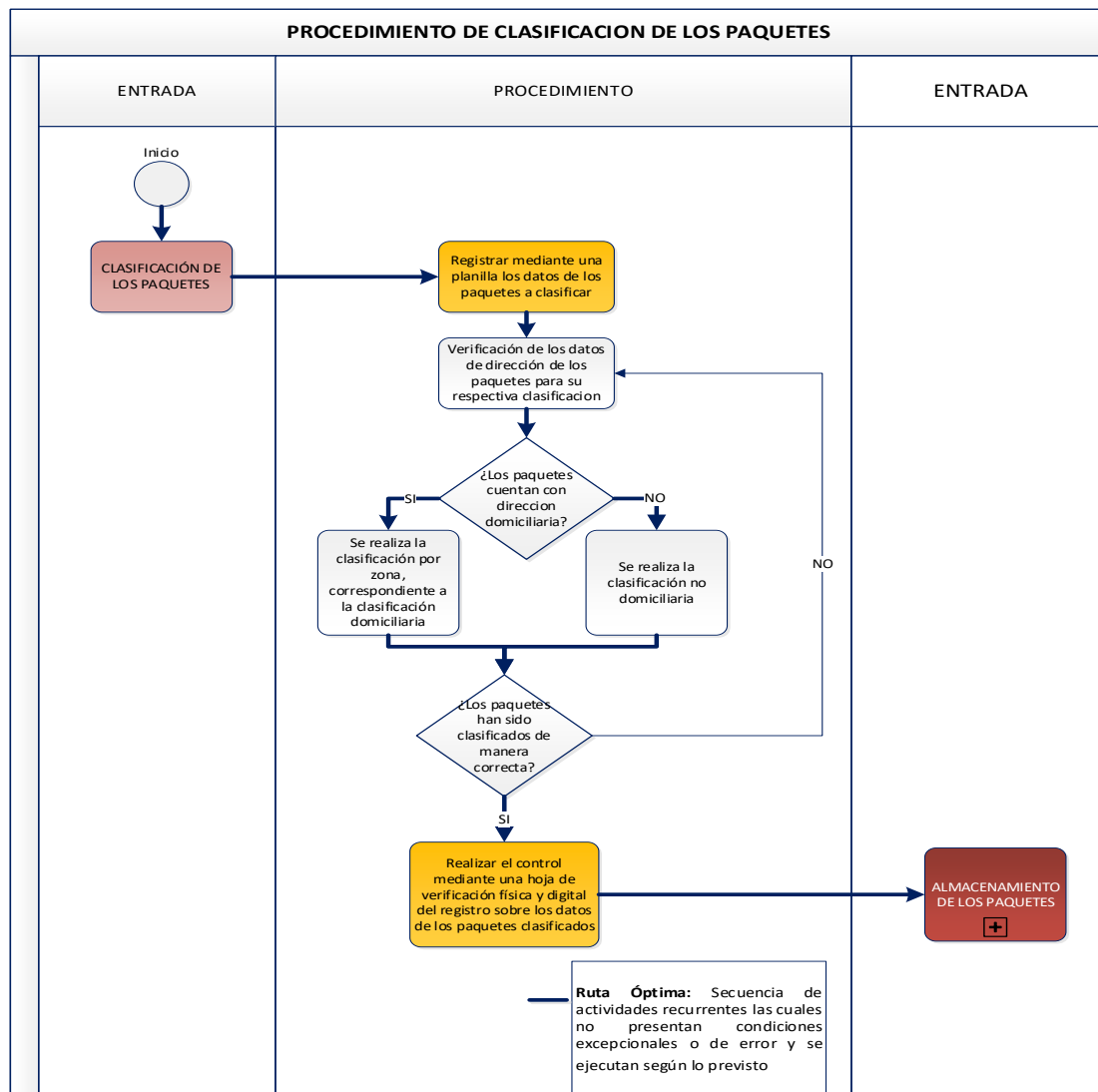
DESTINO	SALIDA/PRODUCTO
Encargado de área	Paquetes recepcionados

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para la clasificación de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 43. Procedimiento para la clasificación de los paquetes



Fuente: Elaboración propia



TABLA 62. Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes

ORIGEN	INSUMO/ENTRADA
Encargado de área	Clasificación de los paquetes

Fuente: Elaboración propia

TABLA 63. Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes

RESPONSA BLE	Nº	TAREA
Encargado de área	1	Registrar mediante una planilla los datos de los paquetes a clasificar
Auxiliar operador de área	2	Verificación de los datos de dirección de los paquetes para su respectiva clasificación. Si los paquetes no cuentan con dirección domiciliaria, continúe con la siguiente tarea. Caso contrario pasar a la Tarea Nro.4
	3	Se realiza la clasificación no domiciliaria
Auxiliar operador de área	4	Se realiza la clasificación por zona, correspondiente a la clasificación domiciliaria. Si los paquetes no han sido clasificados de manera correcta, continúe con la Tarea Nro. 2. Caso contrario continúe con la siguiente tarea.
Encargado de área	5	Realizar el control mediante una hoja de verificación física y digital del registro sobre los datos de los paquetes clasificados
	7	Continua con el procedimiento para el almacenamiento de los paquetes. Fin del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

TABLA 64. Descripción del procedimiento para la clasificación de los paquetes

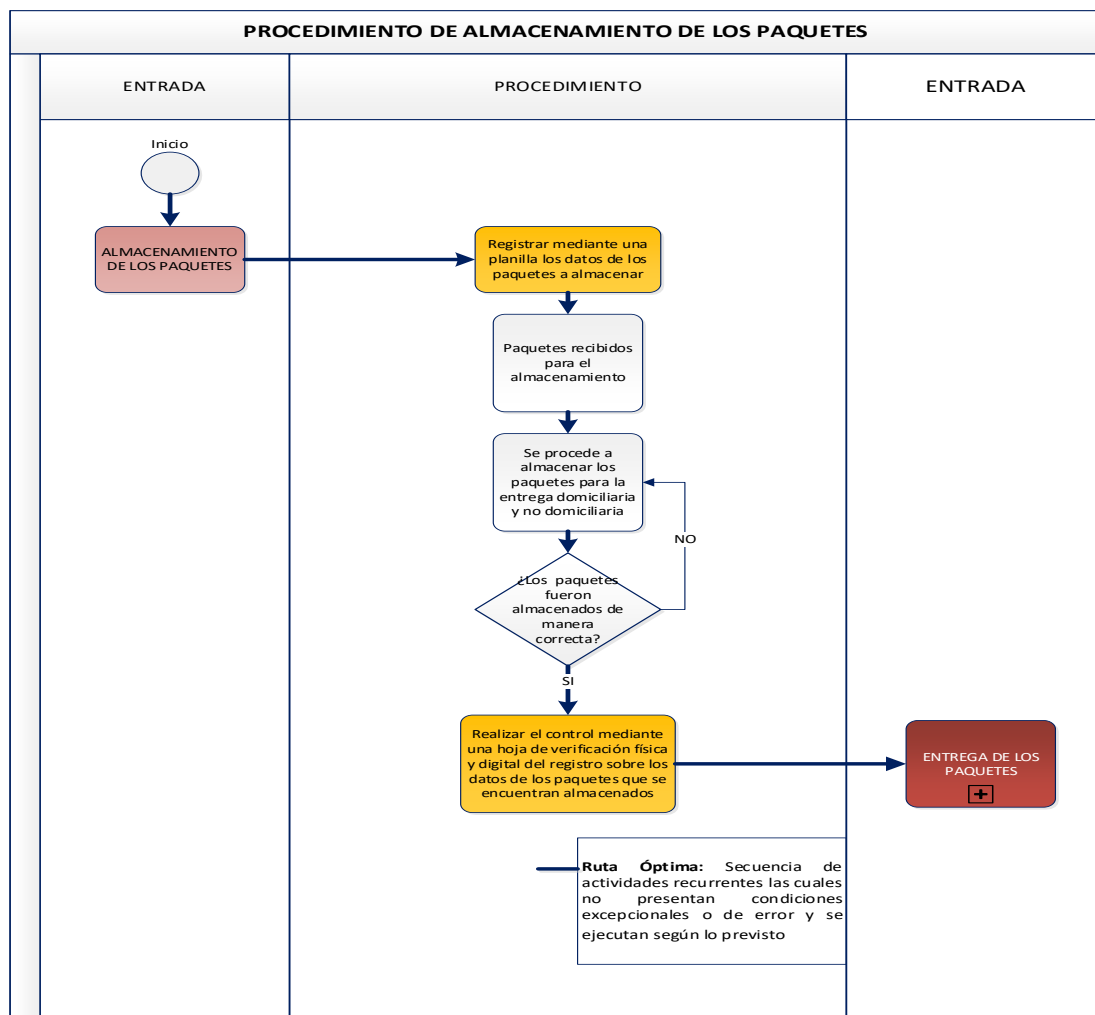
DESTINO	SALIDA/PRODUCTO
Encargado de área	Paquetes clasificados

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 44. Procedimiento para el almacenamiento de los paquetes



Fuente: Elaboración propia



TABLA 65. Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

ORIGEN	INSUMO/ENTRADA
Encargado de área	Almacenamiento de los paquetes

Fuente: Elaboración propia

TABLA 66. Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

RESPONSABLE	NRO.	TAREA
Encargado de área	1	Registrar mediante una planilla los datos de los paquetes a almacenar
Auxiliar operador de área	2	Paquetes recibidos para el almacenamiento
	3	Se procede a almacenar los paquetes para la entrega domiciliaria y no domiciliaria. Si los paquetes no fueron almacenados de manera correcta, continúe con la tarea Nro. 2. Caso contrario seguir con la siguiente tarea.
Encargado de área	4	Realizar el control mediante una hoja de verificación física y digital del registro sobre los datos de los paquetes que se encuentran almacenados
	5	Continua con el procedimiento para la entrega de los paquetes. <i>Fin del procedimiento.</i>

TABLA 67. Descripción del procedimiento para el almacenamiento de los paquetes

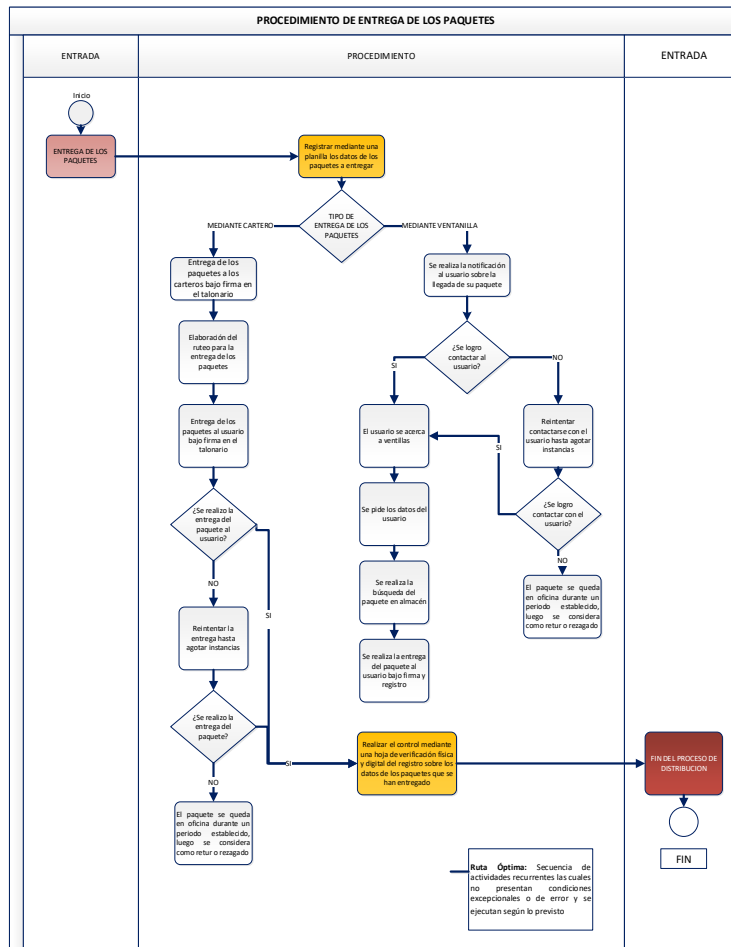
DESTINO	SALIDA/PRODUCTO
Encargado de área	Paquetes almacenados

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento para la entrega de los paquetes

Diagrama de Flujo

GRÁFICO 45. Procedimiento para la entrega de los paquetes



Fuente: Elaboración propia



TABLA 68. Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes

ORIGEN	INSUMO/ENTRADA
Encargado de área	Entrega de los paquetes

Fuente: Elaboración propia

TABLA 69. Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes

RESPONSABLE	N°	TAREA
Encargado de área	1	Registrar mediante una planilla los datos de los paquetes a entregar. Si la entrega de los paquetes se realiza mediante carteros, continuar con la siguiente tarea. Si la entrega se realiza mediante ventanilla pasar a la Tarea Nro. 8.
	2	Entrega de los paquetes a los carteros bajo firma en el talonario
Cartero	3	Elaboración del ruteo para la entrega de los paquetes
	4	Entrega de los paquetes al usuario bajo firma en el talonario. Si los paquetes no han sido entregados a los usuarios, continuar con la siguiente tarea. Caso contrario continúe con la Tarea Nro. 15.
	5	Reintentar la entrega hasta agotar instancias. Si no se realizó la entrega de los paquetes, continuar con la siguiente tarea. Caso contrario continúe con la Tarea Nro. 15.
Auxiliar operador	7	El paquete se queda en oficina durante un periodo establecido, luego se considera como re tour o rezagado



Auxiliar de ventanilla	8	Se realiza la notificación al usuario sobre la llegada de su paquete. Si no se logró contactar al usuario, continúe con la siguiente tarea. Caso contrario pasar a la Tarea Nro. 11.
	9	Reintentar contactarse con el usuario hasta agotar instancias. Si no se logró contactar con el usuario, continúe con la siguiente tarea, caso contrario pasar a la Tarea Nro. 11.
Auxiliar operador	10	El paquete se queda en oficina durante un periodo establecido, luego se considera como retour o rezagado
Auxiliar de ventanilla	11	El usuario se acerca a ventillas.
	12	Se pide los datos del usuario
	13	Se realiza la búsqueda del paquete en almacén
	14	Se realiza la entrega del paquete al usuario bajo firma y registro
Encargado de Área	15	Realizar el control mediante una hoja de verificación física y digital del registro sobre los datos de los paquetes que se han entregado
	15	Paquetes entregados a los usuarios. Fin del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

TABLA 70. Descripción del procedimiento para la entrega de los paquetes

DESTINO	SALIDA/PRODUCTO
Encargado de área	Paquetes entregados a los usuarios.

Fuente: Elaboración propia



5.5.3. Tercera Etapa: Establecimiento de Indicadores

Para el establecimiento de los indicadores, primero se debe determinar el tipo de indicador que se utilizara para cada etapa del proceso de distribución logística, los cuales son: indicadores de calidad, indicadores de productividad e indicadores de tiempo. Segundo, para la implementación de los indicadores es necesario documentar de forma clara y precisa cómo, quién, de dónde se van a extraer los datos, cómo se calcula el indicador y quién es responsable de la medición. Por último, se debe realizar una ficha de consistencia en donde se especifique el objetivo de cada indicador y el proceso en el cual se implementará.

Indicador de Calidad

TABLA 71. **Indicador de Calidad**

FICHA DEL INDICADOR			
PROCESO	Entrega de los paquetes	Responsable Del Indicador	Encargado de Área
Nombre Del Indicador	Entregas a Tiempo		
DEFINICION Del Indicador	Este indicador mide el nivel de cumplimiento de la institución para realizar la entrega de los paquetes en la fecha o periodo de tiempo pactado con el usuario.		
OBJETIVO que mide el indicador	Controlar el nivel de cumplimiento de las entregas de los paquetes.		
CALCULO DEL INDICADOR			
FORMULA	$\text{Valor} = \frac{\text{Pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos entregados}}$		
FRECUENCIA de evaluación	Este indicador se evalúa cada mes		
RECOGIDA DE LOS DATOS			



Protocolo de Recogida de los datos	Al finalizar la acción formativa, se debe guardar la información recogida para luego analizar los resultados del indicador.			
FUENTE de los datos	Se debe solicitar la información a los encargados por cada área de servicio correspondiente al área de distribución.			
UNIDADES DE MEDIDA				
Unidad	Valor Meta	Valor Limite	Fecha de última revisión	Observaciones
%	60%	40%	30-Nov-2022	
Comentarios				

Fuente: Elaboración propia

Indicador de Productividad

TABLA 72. Indicador de Productividad

FICHA DEL INDICADOR			
PROCESO	Clasificación y almacenamiento de los paquetes		Encargado de Área
Nombre Del Indicador	Colocación de paquetes		
DEFINICION Del Indicador	Este indicador mide el nivel de productividad de los funcionarios de la institución en cuanto a los paquetes recibido sobre las horas de trabajo empleadas.		



OBJETIVO que mide el indicador	Controlar el nivel de eficiencia en la colocación de los paquetes			
CALCULO DEL INDICADOR				
FORMULA	Valor = Paquetes manipulados internamente/ Horas de Trabajo			
FRECUENCIA de evaluación	Este indicador se evalúa cada mes			
RECOGIDA DE LOS DATOS				
Protocolo de Recogida de los datos	Al finalizar la acción formativa, se debe guardar la información recogida para luego analizar los resultados del indicador.			
FUENTE de los datos	Se debe solicitar la información a los encargados por cada área de servicio correspondiente al área de distribución.			
UNIDADES DE MEDIDA				
Unidad	Valor Meta	Valor Limite	Fecha de última revisión	Observaciones
%	60%	40%	30-Nov-2022	
Comentarios				

Fuente: Elaboración propia



Indicador de Tiempo

TABLA 73. Indicador de Tiempo

FICHA DEL INDICADOR				
PROCESO	Recepción y entrega		Responsable	Encargado de Área
Nombre Del Indicador	Tiempo de Espera- Lead Time		Del Indicador	
DEFINICION Del Indicador	Este indicador mide el tiempo que transcurre desde que una orden es introducida en el sistema hasta el momento en que el usuario recibe su paquete.			
OBJETIVO que mide el indicador	Controlar el nivel del tiempo de espera de los paquetes, desde la etapa de la recepción hasta la etapa de entrega del proceso de distribución.			
CALCULO DEL INDICADOR				
FORMULA	Ciclo de la entrega= Fecha de la Entrega – Fecha de Recepción			
FRECUENCIA de evaluación	Este indicador se evalúa cada mes			
RECOGIDA DE LOS DATOS				
Protocolo de Recogida de los datos	Al finalizar la acción formativa, se debe guardar la información recogida para luego analizar los resultados del indicador.			
FUENTE de los datos	Se debe solicitar la información a los encargados por cada área de servicio correspondiente al área de distribución.			
UNIDADES DE MEDIDA				
Unidad	Valor Meta	Valor Limite	Fecha de última revisión	Observaciones



%	60%	40%	30-Nov-2022	
Comentarios				

Fuente: Elaboración propia

5.5.4. Cuarta Etapa: Selección de Herramienta

En base al establecimiento de los indicadores, se procede a seleccionar una herramienta de control de calidad que permita recopilar los datos que se requieren para los indicadores propuestos anteriormente, tomando en cuenta los objetivos y los resultados que se esperan medir. De esta manera, se procedió al uso de la herramienta de Hoja de Verificación u Hoja de control.

Hoja de Control

La Hoja de Control, es un formulario diseñado para recopilar datos de los paquetes de forma que sea de fácil registro y análisis de los mismos, por lo que se usa como herramienta genérica para iniciar un proceso de control de actividades y permite facilitar el análisis al momento de detectar errores y las posibles áreas de mejora, y también para encontrar soluciones a problemas concretos.

Mediante el uso de la hoja de verificación, se podrá hacer un control en diferentes periodos, tanto diario, semanal y mensual correspondientes a cada etapa de proceso de distribución logística; etapa de recepción, clasificación, almacenamiento y entrega de los paquetes.



Hoja de Control para la etapa de Recepción de los Paquetes



HOJA DE CONTROL



Responsable de Control:		Cargo:		Nro. Paquetes Recepcionados:	
Área de Servicio:		Fecha de Control:		Nro. de Verificación:	
Proceso:		Supervisor de Área:		Observaciones:	

Nº	FECHA DE ING. PAQUETES	ENCARGADO DE RECEPCION	TIPO DE PAQUETE	PAIS ORIGEN	COD.	DESTINATARIO	DIRECCION	TELEFONO CELULAR	ZONA	PESO	CONDICION DEL PAQUETE	OBSERVACION	FECHA ENTREGA A CLASIFICACION



Hoja de Control para la Etapa de Almacenamiento de los Paquetes



HOJA DE CONTROL



Responsable de Control:		Cargo:		Nro. de Verificación	
Área de Servicio:		Fecha de Control:		N° Paquetes Clasificados:	
Proceso:		Supervisor de Área:		Tiempo de Horas Empleadas:	
Observaciones:					

N°	FECHA DE ING. PAQUETES	ENCARGADO DE CLASIFICACION	TIPO DE PAQUETE	COD.	DIRECCION	TELEFONO CELULAR	ZONA	PESO	CONDICION DEL PAQUETE	OBSERVACION	FECHA ENTREGA A ALMACENAMIENTO



Hoja de Control para la Etapa de Almacenamiento de los Paquetes



HOJA DE CONTROL



Responsable de Control:		Cargo:		N° Paquetes Entrantes:	
Área de Servicio:		Fecha de Control:		N° Paquetes Salida:	
Proceso:		Nro. De Verificación:		Tiempo Empleado en Hrs:	
Supervisor de Área:		Observaciones:			

N°	FECHA ING. DE PAQ.	ENCARGADO ALMACENAMIENTO	PAIS ORIGEN	COD.	DESTINATARIO	DIRECCION	TELF/ CEL.	ZONA	PESO	ESTADO	CONDICION DEL PAQ.	N° DE SALIDAS DEL PAQ.	OBSERVACION	FECHA DE ENTREGA



Hoja de Control Para la Entrega de los Paquetes



HOJA DE CONTROL



Responsable de Control:		Cargo:		N° Paquetes Entrantes:	
Área de Servicio:		Fecha de Control:		N° Paquetes Salida:	
Proceso:		Nro. De Verificación:		Tiempo Empleado en Hrs:	
Supervisor de Área:		Observación:			

N°	ENCARGADO DE ENTREGA	ENTREGA MEDIANTE	PAIS ORIGEN	COD.	DESTINATARIO	DIRECCION	TELF/CEL.	ZONA	PESO	ESTADO	N° DE NOTIFICACIONES	CONDICION DEL PAQUETE	OBERVACION	ENTREGAS A TIEMPO	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE ENTREGA



5.5.5. Quinta Etapa: Análisis de Datos

Análisis de Datos para cada Etapa de Distribución Logística

Para realizar el análisis de datos, se debe seguir seis pasos, los cuales son:

Paso 1: Definir la razón del análisis de los datos

A través del análisis de datos, podemos identificar cuáles son los errores y fallas que existen dentro del proceso de distribución logística, como también podemos identificar las posibles mejoras por cada actividad que se realiza dentro de cada etapa de distribución.

El análisis de datos tiene como fin identificar el nivel de la eficiencia y productividad que se tiene en cada etapa de distribución en la entrega de los paquetes.

Paso 2: Establecer qué y cómo se medirá

Por cada etapa de distribución se tomará en cuenta los siguientes datos:

- ✓ Etapa de recepción, se debe tomar en cuenta la cantidad de paquetes recepcionados junto con la fecha de ingreso de los paquetes como datos principales para el establecimiento de los indicadores.
- ✓ Etapa de clasificación, se tomará en cuenta la cantidad de paquetes que han sido clasificados y el total de horas empleadas en la ejecución de la actividad.
- ✓ Etapa de Almacenamiento, se tomará en cuenta específicamente la cantidad de paquetes entrantes, la cantidad de paquetes salientes y el tiempo empleado al momento de almacenar los paquetes.
- ✓ Etapa de Entrega, se tomará en cuenta el total de paquetes entregados a los usuarios y el total de paquetes que han sido entregados a tiempo.

Estos datos se medirán a través de los indicadores ya establecidos anteriormente, los cuales corresponde a: indicadores de calidad, indicadores de productividad e indicadores de tiempo.

Paso 3: Obtención de Datos

La recopilación de datos se realizará por medio de la hoja de control que se utilizará en diferentes periodos, tanto de manera diaria, semanal y mensual.



Paso 4: Analiza los Datos

Una manera fácil de analizar los datos es a través del uso de una herramienta digital, como es el Dashboard.

El Dashboard es una herramienta que nos permite obtener información de datos, gestionar los mismos a través del monitoreo, el análisis y la muestra de la información de manera visual con respecto al establecimiento de los indicadores claves de desempeño, con el fin de hacer un seguimiento del estado de los paquetes en cada una de las etapas del proceso de distribución logística.

El uso de la herramienta del Dashboard como análisis de datos nos permitirá dentro del proceso de distribución logística a:

- ✓ Tener unos amplios accesos a la información y en tiempo real sobre los datos de los paquetes.
- ✓ Personalización, de acuerdo a la información requerida, se tiene la posibilidad de generar datos con respecto al tipo de resultados que deseamos obtener.
- ✓ Automatización, a través del registro de los datos de los paquetes, los datos se ingresan de manera automática en la nube.
- ✓ Toma de decisiones, mediante la amplia disponibilidad de datos, posibilita que el responsable de llevar a cabo el análisis de datos pueda tomar decisiones mucho más precisas y acertadas, fundamentadas en información valiosa y clara.

Paso 5: Interpretación de los Datos

Tras haber efectuado la recopilación de los datos por medio de la hoja de control y haber generado un análisis de datos mediante la herramienta digital de Dashboard, se procede a la interpretación de los datos, el cual será realizado por el jefe del área de distribución.

5.6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

5.6.1. Tiempo de Ejecución

Se recomienda que la propuesta sea evaluada, difundida y aplicada dentro del primer bimestre de la gestión 2023, con el objetivo de manejar datos precisos desde un inicio de



la gestión por medio del plan de control, sobre: la cantidad de paquetes que se reciben, la cantidad de paquetes que se encuentran en almacenamiento y la cantidad de paquetes que se entregan a los usuarios en periodo tanto de manera diaria, semanal y mensual.

5.6.2. Responsables de Ejecución

Para la implementación del Plan de Control propuesto en el documento, se observa que dentro de las funciones del personal de la Agencia Boliviana de Correos corresponde como responsable el Director de Operaciones como máxima autoridad del departamento de Dirección de Operaciones, seguido por el Responsable Nacional de Operaciones. Ambas autoridades darán inicio a la ejecución del Plan de Control y seguido por los Encargados de cada Área de Servicio.

5.6.3. Resultados Esperados

Los resultados que se espera obtener con la implementación de un plan de control en cada una de las etapas del proceso de distribución logística en la Agencia Boliviana de Correos son las siguientes:

- ✓ Mejora de la calidad del servicio en la entrega a tiempo de los paquetes.
- ✓ Disminución del porcentaje de quejas y reclamos sobre las entregas de los paquetes.
- ✓ Incremento en el número de usuarios que utilizan el servicio.
- ✓ Aumento de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Incremento de la fiabilidad en los usuarios, con respecto al servicio que ofrece la Agencia Boliviana de Correos.
- ✓ Mejora la imagen y el prestigio de la institución pública.

5.7. CONDICIONES NECESARIAS PARA REALIZAR LA PROPUESTA

Para que la implementación de la propuesta genere los resultados esperados, se deberá cumplir con las siguientes condiciones:



- ✓ Primero, se debe comunicar a todos los funcionarios del Área de Operaciones sobre la implementación del procedimiento de verificación y recopilación de información a través de una hoja de control por cada etapa dentro del proceso de distribución logística, a los cuales se les debe instruir la forma y la manera de utilizar la hoja de control en las diferentes etapas del proceso de distribución logística.
- ✓ Segundo, es importante que para la recopilación de los datos de los paquetes se utilice el sistema IPS, el cual permite generar una amplia base de datos, información y resultados con respecto a cada etapa del proceso de distribución logística.
- ✓ Tercero, para realizar el control en cada una de las etapas de distribución se debe solicitar el registro de los datos mediante la hoja de control a cada uno de los encargados por cada área de servicio.

5.8. PRESUPUESTO

Para la implementación del Plan de Control en el proceso de distribución logística correspondiente al área de distribución, se requiere del siguiente presupuesto:

TABLA 74. Presupuesto

ACTIVIDAD	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS	PRESUPUESTO
Taller sobre el uso de la Herramienta de Dashboard	1	300 Bs

Fuente: Taller sobre Dashboard, CEPAC Consulting

Este Taller consiste en la aplicación de la herramienta del Dashboard por medio del uso de la Herramienta de Excel, el cual será realizado al Jefe Nacional de Operaciones, encargado del área de Distribución.



El taller será brindado a través de la Consultora CEPAC Consulting, con una duración de tres días y con un total de 6 horas de capacitación. Al finalizar el taller se otorgará un certificado que evalúe la correcta aplicación de esta herramienta.

Una vez concluido el taller, el Responsable Nacional de Operaciones procederá a capacitar a todos los funcionarios del área de distribución sobre el uso y la aplicación de la herramienta de Dashboard.

5.9. CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado podemos exponer las siguientes conclusiones:

✓ La hipótesis que se planteó al inicio de la presente investigación identifico que, la falta de un plan de control en el proceso de distribución logística es una de las causas por las que no se ha logrado brindar calidad en el atributo de tiempo en la entrega de los paquetes y a través de los resultados obtenidos mediante la realización de las encuestas a los funcionarios correspondientes al área de distribución, se identificó que la Agencia Boliviana de Correos no cuenta con un plan de control en cada etapa del proceso de distribución y que el manejo de los datos con respecto a cada paquete se realiza de forma manual e incompleta para algunas etapas y para otras se utiliza un sistema antiguo el cual les restringe en el manejo de datos por ser un sistema compatible únicamente con un sistema operativo antiguo.

✓ En base a la recopilación documental y el estudio realizado se elaboró una propuesta que implica la implementación de un plan de control para mejorar el servicio y cumplir con el logro de objetivos propuestos por la Agencia Boliviana de Correos.

✓ Finalmente, la aplicación de la propuesta permitirá un mayor control en cada etapa de los procesos de distribución; etapa de recepción, clasificación, almacenamiento y entrega, el cual nos permitirá una mejora en la calidad del servicio que brinda la Agencia Boliviana de Correos y en caso de encontrar fallas y/o errores dentro de cada etapa de distribución, se procederá a aplicar las medidas correctivas en cuanto sean necesarias, y por ende vayan juntamente con el cumplimiento y logro de los objetivos tanto de la investigación, como de la institución Pública Agencia Boliviana de Correos.



5.10. RECOMENDACIONES

Para terminar el presente trabajo de investigación, se efectúa las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantener una actualización constante en cuanto a herramientas digitales para un mejor control respecto a todo el proceso de distribución de la institución pública Agencia Boliviana de Correos (AGBC).
- ✓ Implementar personal en el Área de Distribución, para así poder lograr cumplir con el objetivo de calidad en el atributo de tiempo en las entregas de paquetes en la ciudad de La Paz.
- ✓ Mantenerse actualizados con los sistemas digitales brindados y establecidos por la U.P.U. Y UPAEP.

5.11. BIBLIOGRAFÍA

Fayol, H. (2018). Definición de control. Obtenido de: <http://es. Calameo. Com/read/003403552f7a7a851af74>.

Mora, L. A. (2011). Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes-1ra Edición. Ecoe Ediciones.

Mora, L. A. (2016). Gestión logística integral-2da Edición. Ecoe Ediciones.

Benavides Velasco, C. A., & Quintana García, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. Ediciones Díaz de Santos.

Velazquez Velazquez, Elizabeth. (2012) Canales de distribución y logística. RED TERCER MILENIO.

Mora García, Luis Aníbal. (2012) Indicadores de la gestión logística. ECOE EDICIONES.

Urrosolo Muñoz, Miren Josune. (2021) Gestión Administrativa del Transporte y la logística. PARANINFO.



Camison, Cesar; Cruz, Sonia y Gonzales, Tomas. (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Benavides Velasco, Carlos A. (2003) Gestión del conocimiento y calidad. Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Evans, James R. y Lindsay, William m. (2008) Administración y control de la calidad. CEN.GAGE Learning.

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta al personal operativo del área de distribución

AGENCIA BOLIVIANA DE CORREOS

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

(PAQUETES)

Cargo:

Área de Servicio: CORRESPONDENCIA E OMIENDA EM

TRADICIONAL P.P

Objetivo: La presente encuesta está elaborada con fines académicos de investigación para la mejora de los servicios que brinda la Agencia Boliviana de Correos.

Marque las respuestas en un círculo

1. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **recepción** de los paquetes dentro del área de distribución?

SI NO

2. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **clasificación** de los paquetes dentro del área de distribución?

SI NO

3. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes dentro del área de distribución?

SI NO



4. ¿La AGBC cuenta con un procedimiento de control en el proceso de **entrega** de los paquetes dentro del área de distribución?

SI NO

5. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un control por medio de un formulario de verificación física y digital al momento de recibir los paquetes de manera diaria?

SI NO NO SE

6. ¿La metodología de clasificar los paquetes en el área de distribución permite que los paquetes se almacenen de manera eficaz en cuanto a tipo de paquete, origen, destino, fecha de ingreso y notificación realizada?

SI NO

7. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran en almacén dentro del área de distribución, de manera diaria?

SI NO NO SE

8. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes notificados que se encuentran en almacén dentro del área de distribución, de manera diaria?

SI NO NO SE

9. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes que se encuentran observados (cantidad de notificaciones CN-15) dentro del área de distribución, de manera diaria?

SI NO NO SE

10. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) se realiza un inventario sobre la cantidad de paquetes entregados dentro del área de distribución, de manera diaria?

SI NO NO SE



11. ¿Se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados de manera diaria a los usuarios mediante ventanillas?

SI NO

12. ¿Se realiza un registro físico y electrónico de la cantidad de paquetes entregados a los usuarios de manera diaria mediante el servicio de carteros (Correspondencia tradicional P.P., o EMS)?

SI NO

13. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **recepción** de los paquetes en el área de distribución?

SI NO

14. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **clasificación** de los paquetes en el área de distribución?

SI NO

15. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes en el área de distribución?

SI NO

16. ¿Se realiza un registro a través de un sistema software en el proceso de **entrega** de los paquetes en el área de distribución?

SI NO

17. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **recepción** es la indicada en base al volumen de paquetes recibidos?

SI NO

18. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **clasificación y almacenamiento** es la indicada de acuerdo al volumen de paquetes clasificados y re clasificación después de la notificación a los usuarios?

SI NO

19. ¿Usted cree que la cantidad del personal del área de distribución correspondiente al proceso de **entrega** (ventanilla y carteros) es la indicada de acuerdo a la cantidad de



usuarios que realizan el recojo de sus paquetes mediante ventanilla y el número de paquetes a entregar mediante carteros de manera diaria?

SI NO

20. ¿Usted cree conveniente implementar una herramienta que facilite un mejor control en todo el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega) de los paquetes?

SI NO

21. ¿El tiempo de entrega de los paquetes esta estandarizado conforme a normas Internacionales de la Unión Postal Universal - U.P.U.?

SI NO

22. ¿La AGBC cumple con el plazo de entrega de los paquetes según normas de la Unión Postal Universal - U.P.U.?

SI NO A VECES

23. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) cuenta con herramientas de control de calidad para realizar la entrega de los paquetes a tiempo dentro del área de distribución?

SI NO NO SE

24. ¿De acuerdo al área de servicio al que corresponde (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS) cuenta con una herramienta que ayude a optimizar el llenado de los formularios utilizados por cada proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega)?

SI NO

25. ¿La AGBC cuenta con un personal que realice el seguimiento del sistema de monitoreo de seguridad para el cuidado e integridad de los paquetes en el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega) dentro del área de distribución?

SI NO



26. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **recepción** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta 28).

SI NO

27. Indique cuales son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **recepción** en el área de distribución.

- a) Errores de transcripción
- b) Falta de personal
- c) Datos incompletos del usuario
- d) Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS)
- e) Doble registro
- f) Todos

28. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **clasificación** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta 30).

SI NO

29. Indique cuales son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **clasificación** en el área de distribución.

- a) Errores de transcripción
- b) Falta de personal
- c) Datos incompletos del usuario
- d) Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS)
- e) Doble registro
- f) Todos

30. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **almacenamiento** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO pase a la pregunta 32).



SI

NO

31. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **almacenamiento** en el área de distribución.

- a) Errores de transcripción
- b) Falta de personal
- c) Datos incompletos del usuario
- d) Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS)
- e) Doble registro
- f) Todos

32. ¿Conoce cuáles son las principales fallas en el proceso de **entrega** de los paquetes en el área de distribución? (Si la respuesta es SI continúe con la siguiente pregunta, si es NO finalice la encuesta).

SI

NO

33. Indique cuáles son las fallas que usted ha podido observar durante el proceso de **entrega** en el área de distribución.

- a) Errores de transcripción
- b) Falta de personal
- c) Datos incompletos del usuario
- d) Falta de conocimiento sobre el tipo de envío que el usuario utiliza (Correspondencia Tradicional P.P., Encomienda o EMS)
- e) Doble registro
- f) Falta de un sistema de pago digital
- g) Todos

34. ¿La Agencia Boliviana de Correos cuenta con un plan de control para el proceso de distribución (recepción, clasificación, almacenamiento y entrega) correspondiente al área de distribución?

SI

NO



ANEXO 2. Trabajo de Campo

