



INFORME ESTADÍSTICO ANUAL DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO **2018**



AGENCIA DE
REGULACIÓN Y
CONTROL POSTAL

INFORME ESTADÍSTICO ANUAL DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO 2018

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Resumen Ejecutivo	5
3. Contexto global y regional del sector postal	7
4. Contexto nacional del sector postal	8
4.1. Operadores postales	8
4.2. Infraestructura del sector postal	10
4.3. Evolución de precios del sector postal	11
4.4. Facturación del sector postal	12
4.5. Tráfico postal	13
4.6. Plazas de trabajo del sector postal	15
4.7. Uso de tecnologías en el proceso postal	16
4.8. Reclamos e indemnizaciones	16

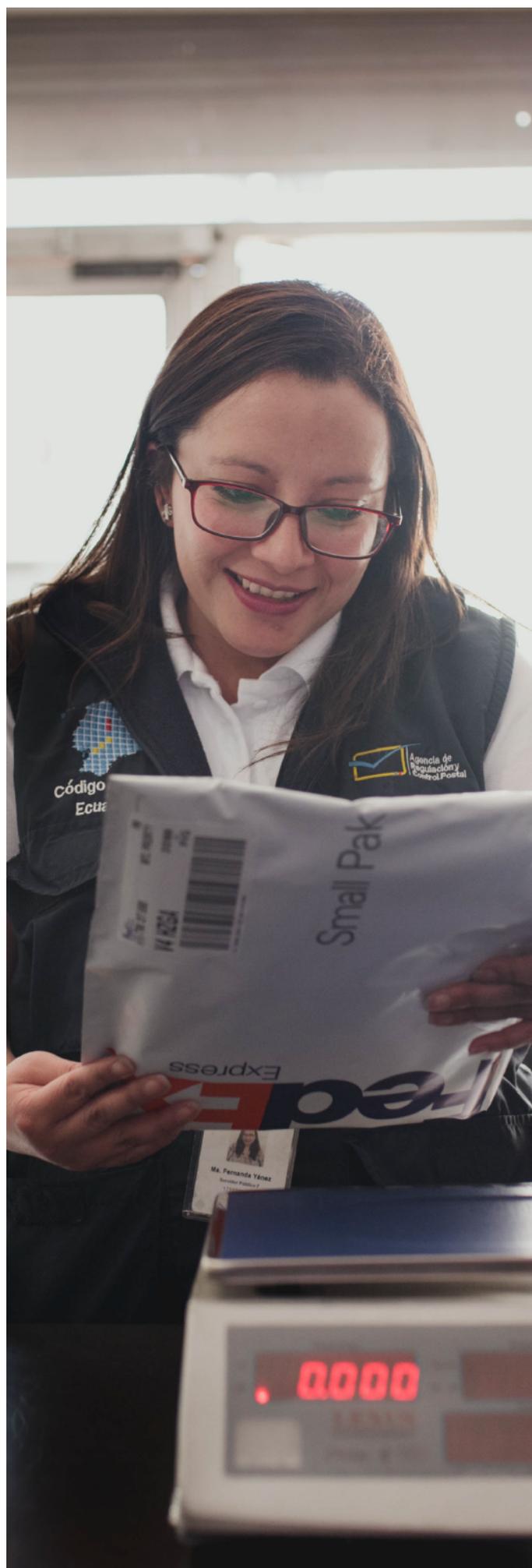
1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales, una de las atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal) es la de supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. La medición de estos objetivos y, de manera general, el monitoreo del comportamiento del sector postal, es posible mediante la generación de información consistente que es provista permanentemente por los operadores postales.

En el marco del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCPPostal, la misión de la Dirección de Gestión de la Información Postal es la de: recopilar, sistematizar y procesar la información postal, a fin de promover estudios enfocados al desarrollo y fortalecimiento del sector postal. En este sentido, una de sus responsabilidades es la de levantar, analizar y publicar las estadísticas del sector postal, generando, entre otros productos y servicios, boletines e informes estadísticos del sector postal.

El objetivo del presente informe anual es presentar el comportamiento del sector postal ecuatoriano durante el año 2018, presentando información sobre el volumen de piezas procesadas y facturación del sector, la generación de plazas de trabajo, la tecnificación de los procesos del sector postal, calidad del servicio, entre otros aspectos. De manera que constituya un insumo para el desarrollo de políticas a favor del sector postal para la actividad regulatoria, así como un elemento de análisis para los operadores postales.

Los datos presentados tienen como fuente principal la información reportada por los operadores postales a lo largo del año, mediante formularios levantados a los prestadores de servicios postales registrados al 31 de diciembre de 2018.



EL SECTOR POSTAL EN CIFRAS

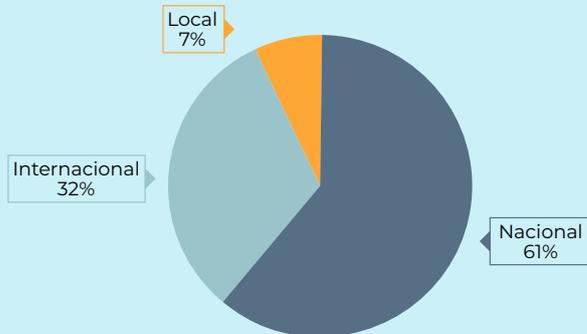


4% fue el incremento anual de los ingresos del sector postal, a nivel global, en 2017.

En América Latina y el Caribe, en 2017, se procesaron 7.456 millones de piezas postales, de las cuales el 99,6% correspondieron a envíos postales nacionales



161 operadores postales habilitados en Ecuador, durante 2018.



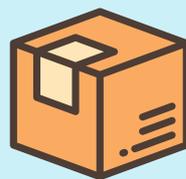
1.594

oficinas postales, con mayor presencia en Pichincha, Guayas y Manabí (39% en total).



USD 150,2

millones de dólares facturó el sector postal en 2018. El 64% de la facturación correspondió a paquetería, mientras que el 36% a documentos postales.



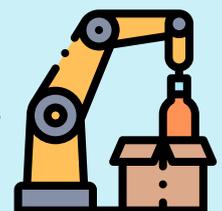
74,6 millones de envíos postales se procesaron durante el 2018.

El 32% de los envíos postales procesados correspondió a paquetería, mientras que el 68% a documentos postales.



El sector postal generó más de 8.600 plazas de trabajo

Cerca de la mitad de los operadores postales utilizan algún tipo de *software* en sus sistemas logísticos para el control de envíos



Fuente: Universal Postal Union. (2019). Postal economic outlook 2019. Berne: Universal Postal Union, Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales, Reportes trimestrales sobre las Operaciones Postales.

2. RESUMEN EJECUTIVO

► Contexto global y regional

A nivel global en 2017, los ingresos en términos nominales del sector postal se incrementaron en 4% con respecto al año pasado. El envío de documentos postales corresponde al servicio que mayor porcentaje de ingresos reporta en el sector postal global, con una participación del 39%. En cuanto al tráfico postal (i.e. piezas procesadas), la participación de envíos postales nacionales es superior al internacional, fenómeno tanto a escala global como regional. A nivel global, se procesaron 327 mil millones de piezas postales, de las cuales el 99% correspondió a documentos y paquetes nacionales. En América Latina y el Caribe, en 2017 se procesaron 7.456 millones de piezas postales, de las cuales el 99,6% correspondieron a envíos postales nacionales.

► Contexto nacional

En Ecuador, a finales de 2018, el sector postal contaba con 161 operadores postales, lo que representó un incremento del 61% de operadores postales habilitados con respecto a 2017. Las oficinas matrices de los operadores postales se ubican a lo largo de 20 provincias del país, de las cuales 52% se concentran en Pichincha, Guayas y Azuay.

► Infraestructura postal

Los operadores postales en 2018 contaron con 1.594 oficinas para la prestación de servicios postales, lo que representa un incremento del 28% con respecto al 2017 (1250 oficinas). Estos puntos de atención se encuentran distribuidos en todas las provincias del país, con mayor presencia en las provincias de Pichincha, Guayas y Manabí (39%).

► Evolución de precios del sector postal

El índice de precios al consumidor de los servicios postales, durante el año 2018, se incrementó en 1,61%, alcanzando los mayores niveles en agosto y septiembre, con una variación anual de

2,8%. Este incremento fue mayor con respecto al año anterior, donde el sector presentó una reducción de los precios en -0,34%. Durante 2018, el nivel de precios de los servicios postales alcanzó su máximo en diciembre, con una variación mensual de 0,65%.

► Facturación del sector postal

Durante 2018, el sector postal facturó USD 150,2 millones de dólares, superior a la de 2017 en un 9%. Por tipo de operador, el 65% de la facturación correspondió a courier mientras que el 35% a mensajería especializada. Así también, el 64% de la facturación correspondió a paquetería, mientras que el 36% a documentos postales. De manera general, el 67% de la facturación se debió a envíos postales nacionales y el 33% a envíos postales internacionales.

► Tráfico postal

Durante el año 2018, se procesaron 74,6 millones de envíos postales, lo que representó un incremento del 9% con respecto al número de envíos postales procesados en 2017. El 94% de los envíos postales procesados correspondió a envíos postales nacionales y el 6% a envíos postales internacionales.

A nivel nacional, el principal movimiento de las piezas procesadas ocurrió en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay. El 79% de las entradas y el 73% de las salidas de piezas procesadas se dieron en estas tres provincias. A nivel internacional, el 64% de las piezas procesadas internacionales que ingresaron al país a través de la red postal provinieron de China y Estados Unidos-Canadá, mientras que el 71% de las piezas procesadas internacionales que salieron del país, a través de la red postal, tuvieron como destino a Estados Unidos-Canadá y Europa (sin considerar España e Italia).

► Plazas de trabajo del sector postal

El sector postal generó más de 8.600 plazas de trabajo, de las cuales el 22% correspondieron a plazas en puestos administrativos y el 78% en puestos operativos. El 55% de las plazas de trabajo fueron generadas por operadores postales que realizan mensajería especializada, mientras que el 45% por operadores courier. Según su categoría de operación, los operadores postales nacionales generaron el 53% de las plazas de trabajo, seguido de los internacionales quienes generaron el 46% de plazas, mientras que los operadores locales generaron el 1% de plazas de trabajo restantes.

► Uso de tecnologías en el sector postal

Se evidenció la incorporación de soluciones tecnológicas en el sector postal en 2018. Cerca de la mitad de los operadores postales utilizan algún tipo de software en sus sistemas logísticos para el control de envíos. Uno de cada tres operadores utiliza aplicaciones móviles. Uno de cada cinco operadores utiliza algún tipo de software para la atención de reclamos, así como para el rastreo de envíos. De igual manera, el sector postal automatiza paulatinamente sus procesos. El 37% de los operadores reportaron algún tipo de automatización en el proceso de clasificación, siendo este el servicio tecnológico más utilizado.

► Reclamos e indemnizaciones

Con respecto a la calidad de atención al cliente, durante 2018 se receptaron más de 80 mil reclamos, de las cuales, la mayoría (83%) correspondieron a reclamos por retrasos en las entregas de los envíos postales. La tasa de resolución de reclamos superó el 95%. A lo largo del año, se efectuaron cerca de 4.800 indemnizaciones, por un valor de USD 618 mil dólares.

La Agencia de Regulación y Control Postal levanta estas estadísticas para monitorear y evaluar el desempeño del sector postal con el fin de transparentarlo y garantizar un servicio de calidad hacia el usuario.



3. CONTEXTO GLOBAL Y REGIONAL DEL SECTOR POSTAL

A nivel global en 2017, los ingresos en términos nominales del sector postal se incrementaron en 4% con respecto al año pasado, alcanzando los 256.000 millones de Derechos Especiales de Giro (DEG)¹, de acuerdo a la Unión Postal Universal (Universal Postal Union, 2019)². Sin embargo en términos reales, el crecimiento del sector postal fue de 1,2%, dos puntos porcentuales por debajo del crecimiento de la economía mundial. El desempeño del sector postal se ha mantenido inferior al desempeño de la economía desde 2007, y se observa una tendencia creciente de esta brecha.

El envío de documentos postales corresponde al servicio que mayor porcentaje de ingresos reporta en el sector postal global, con una participación del 39% en 2017. Sin embargo, esta se ha reducido sistemáticamente en la última década, señal de una

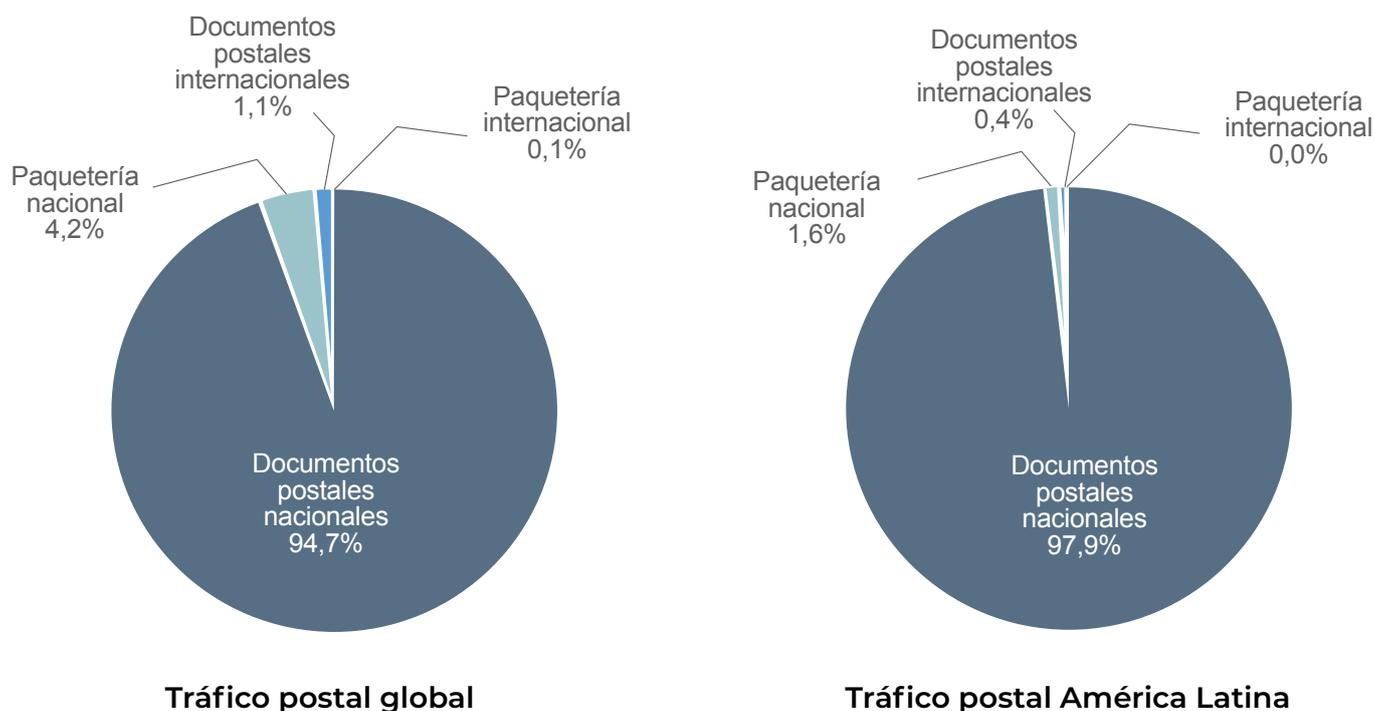
creciente digitalización de la economía. La reducción sostenida de los envíos de correspondencia y el crecimiento de los envíos de paquetería, en el marco de nuevas tecnologías del sector transporte y las comunicaciones, han derivado al sector postal a un proceso de readaptación que capitalice sus fortalezas desarrolladas a lo largo de los años y ofrezca al consumidor valor agregado.

En cuanto al tráfico postal (i.e. piezas procesadas), la participación de envíos postales nacionales es superior al internacional, fenómeno que se confirma a nivel regional. A nivel global se procesaron 327 mil millones de piezas postales, de las cuales el 99% correspondió a documentos y paquetes nacionales. En América Latina y el Caribe, en 2017 se procesaron 7.456 millones de piezas postales, de las cuales el 99,6% correspondieron a envíos postales nacionales.

En 2017, se procesaron en la región 7,5 mil millones de piezas postales



Gráfico 1. Participación de los envíos postales, según paquetería y correspondencia doméstica e internacional en 2017



Fuente: Universal Postal Union. (2019). Postal economic outlook 2019. Berne: Universal Postal Union. Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

¹ Derechos especiales de giro.

² La información del sector postal global es presentada anualmente por la Unión Postal Universal con dos años de desfase.

En términos de crecimiento del tráfico postal global, la paquetería internacional es el rubro que mayor crecimiento presentó. La tasa de crecimiento anual al 2017 de la paquetería nacional fue del 8,6%, mientras que la de los documentos postales creció al 0,3%. A nivel internacional³, el sector de paquetería creció al 29,7%, mientras que el rubro de documentos postales decreció al 5,2%.

En América Latina y el Caribe, el envío de documentos postales nacionales se redujo en 16,3% mientras que la paquetería doméstica creció 23%. El envío internacional de documentos postales se redujo en 4,3% y la paquetería internacional creció 4,8%.

Cuadro 1: Tasas de crecimiento anual y decenal a nivel mundial y para América Latina y El Caribe

Ámbito geográfico	Rubro	Global		América Latina y El Caribe	
		Tasa de crecimiento anual 2017	Tasa de crecimiento decenal 2007-2017	Tasa de crecimiento anual 2017	Tasa de crecimiento decenal 2007-2017
Nacional	Documentos postales	0,3%	-3,1%	-16,3%	-3,8%
	Paquetería	8,6%	7,1%	23,0%	17,8%
Internacional	Documentos postales	-5,2%	-3,6%	-4,3%	-9,6%
	Paquetería	29,7%	13,3%	4,8%	0,7%

Fuente: Universal Postal Union. (2019). Postal economic outlook 2019. Berne: Universal Postal Union.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

4. CONTEXTO NACIONAL DEL SECTOR POSTAL

4.1. OPERADORES POSTALES

A finales de 2018, el sector postal contaba con 161 operadores postales, lo que representó un

incremento del 61% de operadores postales habilitados, con respecto a 2017.

Gráfico 2: Evolución del registro de operadores



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

³ El tráfico postal nacional se refiere a las piezas procesadas como nacionales al interior de cada país, mientras que tráfico postal internacional se refiere a las piezas procesadas reportadas como tal por cada país.

El 32% de los operadores postales (51) proveen servicios de mensajería acelerada o courier⁴ y el 68% (110) brindan servicios de mensajería especializada.⁵

Cuadro 1: Operadores postales según tipo y categoría de operación

	Courier	Mensajería especializada
Internacional	51	0
Nacional	0	98
Local	0	12

Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales.

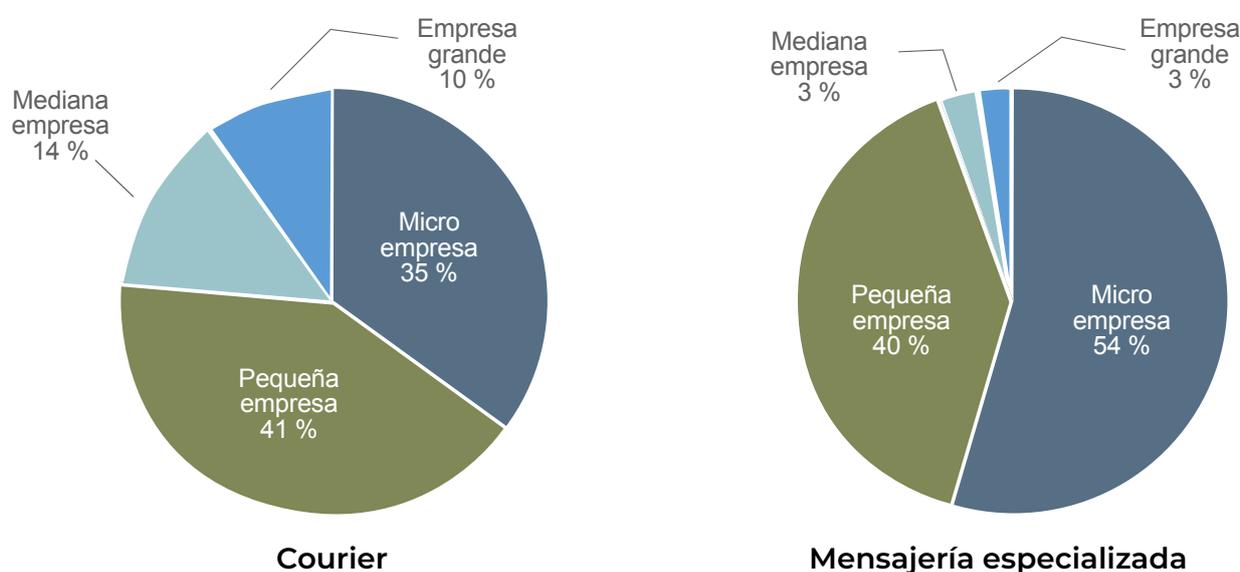
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

Por categoría de operación⁶, el 32% de operadores postales (51) son internacionales, el 61% (98) son operadores nacionales y el 7% (12 operadores) son locales. Según tamaño del opera-

dor⁷, el 7% (11) corresponden a empresas grandes, el 6% (10) son medianas empresas, el 40% (65) son pequeñas empresas y el 48% (78) son microempresas o personas naturales.

Los courier son mayoritariamente pequeñas empresas (41,2% que corresponden a 21 operadores), seguido de microempresas (18 operadores que representan 35,3%). Por otra parte, el 54,5% de los operadores que realizan mensajería especializada son en su mayoría microempresas (60 operadores postales) seguido del 40% que corresponden a pequeñas empresas (44 operadores). Las medianas y grandes empresas representan en 23,5% de los courier y el 5,5% de los operadores que realizan mensajería especializada.

Gráfico 3. Distribución de los operadores postales por tipo de operación según tamaño de empresa



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

⁴ De acuerdo al artículo 9 del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, el servicio de mensajería acelerada o courier corresponde al servicio postal en régimen de libre competencia prestado en categoría internacional por empresas courier que dan soluciones relacionadas con la cadena logística, documentos o paquetería postal y carga internacional por vía aérea.

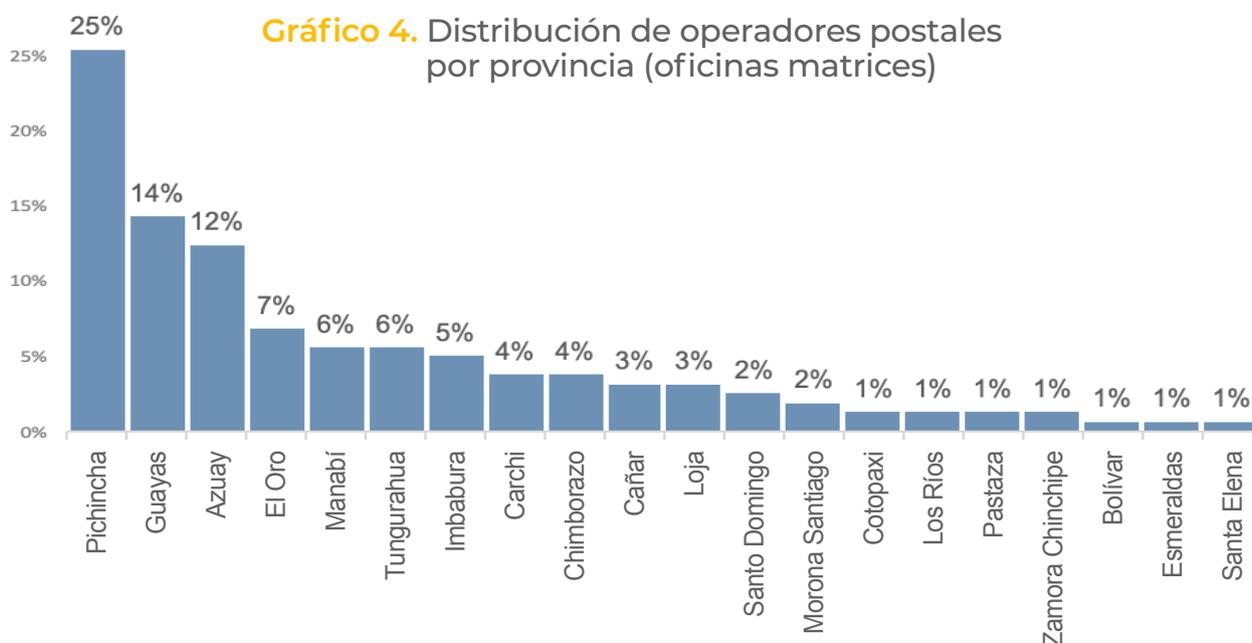
⁵ De acuerdo al artículo 10 del Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, el servicio de mensajería especializada corresponde al servicio postal en régimen de libre competencia que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, clasificación, distribución y entrega del envío de documentos y paquetería transportados por vía aérea, terrestre, marítima o fluvial en el ámbito local y nacional.

⁶ De acuerdo al artículo 5 del Reglamento de Títulos Habilitantes, los servicios postales internacionales corresponden a aquellos prestados por operadores desde o hacia el exterior desde cualquier área geográfica del territorio nacional. Los servicios postales nacionales son aquellos prestados por un operador entre zonas postales de diferentes provincias en cualquier parte del territorio nacional. Y por último, los servicios postales locales corresponden a aquellos prestados por un operador en una o varias zonas postales de un mismo cantón, o entre zonas postales de diferentes cantones de una misma provincia.

⁷ El tamaño del operador postal corresponde al definido en función de los parámetros vigentes establecidos por la Superintendencia de Compañías.

Las oficinas matrices de los operadores postales se ubican a lo largo de 20 provincias del país, de las cuales 52% se concentran en Pichincha, Guayas y Azuay.

Pichincha, Guayas y Azuay, concentran el 52% de las oficinas matrices de los operadores postales.



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales. Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

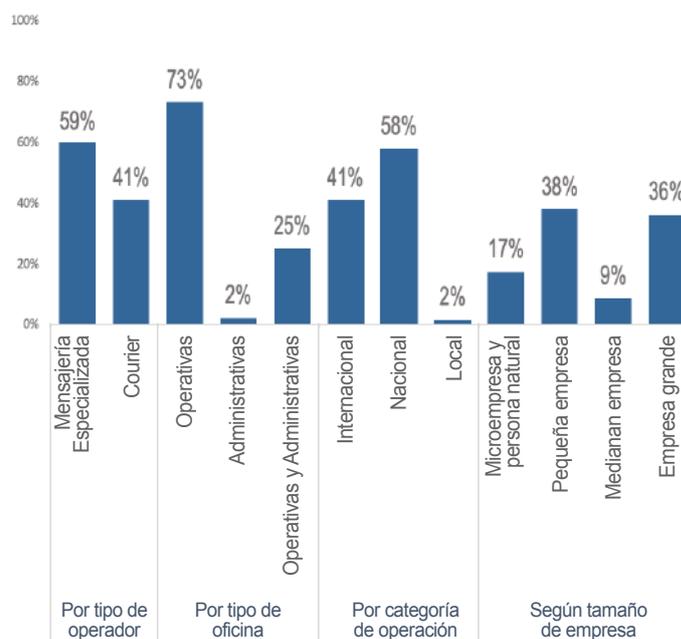
4.2. INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR POSTAL

Los operadores postales en 2018 contaron con 1.594 puntos de atención para la prestación de servicios postales, lo que representa un incremento del 28% con respecto al 2017 (1.250 oficinas postales).

El 41% de las oficinas postales corresponden a los operadores de modalidad courier (649 oficinas), mientras que el 59% corresponden a mensajería especializada.

Por tipo de oficina, el 73% corresponden a oficinas operativas, 2% son administrativas y el 25% son tanto operativas como administrativas. De acuerdo a la categoría de operación, el 58% de los puntos de atención son operadores postales nacionales, el 41% operadores internacionales y menos del 2% locales. Según el tamaño de empresa, el 17% de las oficinas postales pertenecen a microempresas o personas naturales, el 38% a pequeñas empresas, el 9% a medianas empresas y el 36% a grandes empresas.

Gráfico 5. Caracterización de las oficinas Postales



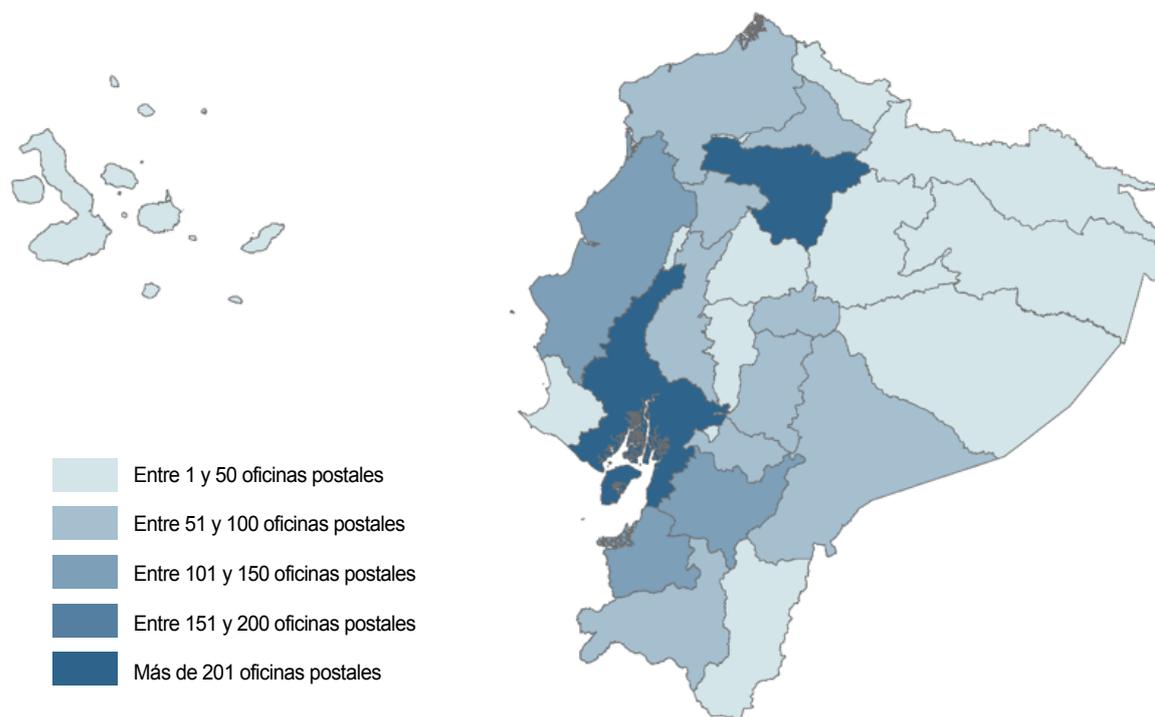
Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales. Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

Según la participación de las oficinas en el proceso del envío postal, el 97% de las oficinas postales realiza admisión, el 81% de las oficinas postales realiza clasificación, el 79% realiza distribución y el 92% realiza entrega. El servicio postal a la que mayor infraestructura postal se destina, son los

servicios de envíos express de documentación y paquetería nacional.

Las oficinas postales se encuentran distribuidas en todas las provincias del país, con mayor presencia en las provincias de Pichincha, Guayas y Manabí (39%).

Mapa 1. Distribución de las oficinas postales por provincia



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

4.3. EVOLUCIÓN DE PRECIOS DEL SECTOR POSTAL

En el índice de precios del consumidor (IPC), que permite medir los cambios en el tiempo del nivel general de precios de bienes y servicios, se incluye el monitoreo de la evolución de precios de los servicios postales⁸. El índice de precios al consumidor de los servicios postales, durante el año 2018, se incrementó en 1,61%⁹, alcanzando los mayores niveles en agosto y septiembre, con una variación anual de 2,8%. Este incremento fue mayor con respecto al año anterior, donde el

sector presentó una reducción de los precios en -0,34% con respecto a 2016. El incremento anual de los servicios postales fue superior al de todos los servicios considerados en el IPC (1,34%).

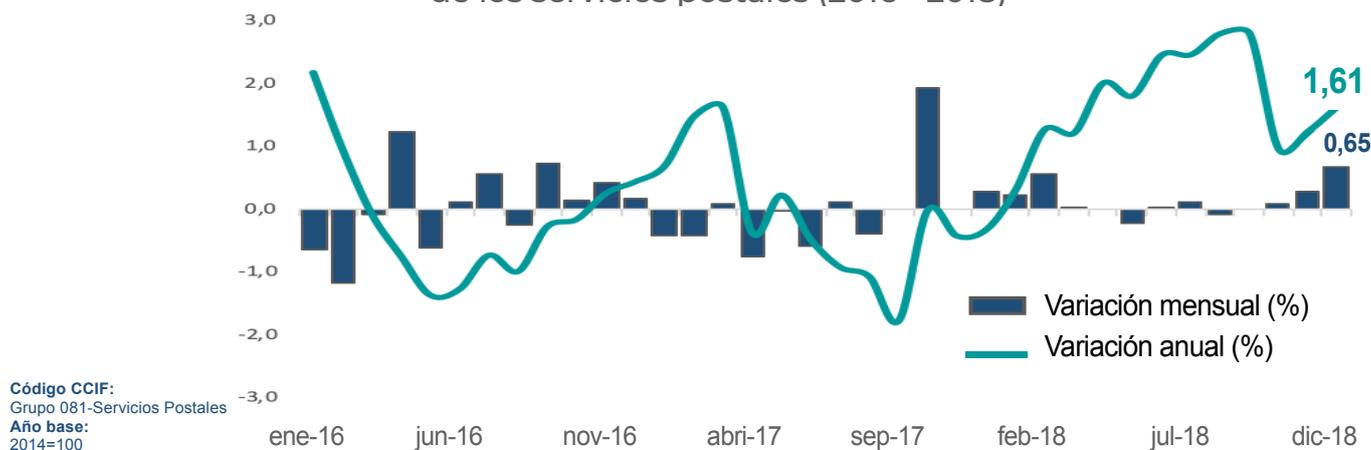
Durante 2018, el nivel de precios de los servicios postales alcanzó su máximo en diciembre, con una variación mensual¹⁰ de 0,65%. Esta variación fue menor en comparación al sector de transporte (0,74%) y mayor al servicio de telefonía (-0,06%).

⁸ Que corresponde al grupo 81 de acuerdo a la Clasificación del consumo individual por finalidades (CCIF).

⁹ Es decir la variación del índice de precios del mes de diciembre de 2018 con respecto al índice correspondiente a diciembre de 2017.

¹⁰ Es decir la variación del índice de precios de los servicios postales de cada mes con respecto al mes inmediato anterior.

GRÁFICO 6. Variaciones porcentuales del índice de precios de los servicios postales (2016 - 2018)



Código CCIF:
Grupo 081-Servicios Postales
Año base:
2014=100

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, Índice de Precios al Consumidor. Disponible en: www.ecuadorencifras.gob.ec/precios.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

4.4. FACTURACIÓN DEL SECTOR POSTAL

Durante 2018, el sector postal facturó USD 150,2 millones de dólares¹¹, superior a la de 2017 en 9%¹². Esto significa un desempeño superior al de la economía nacional que creció en 1,4% en 2018¹³.

Por tipo de operador, el 65% de la facturación correspondió a courier, mientras que el 35% a mensajería especializada. El 64% de la facturación correspondió a paquetería, mientras que el 36% a documentos postales.

Cuadro 3: Facturación anual según tipo de operador y tipo de envíos postales (Miles de dólares)

	Documentos postales	Paquetería	Total
Mensajería especializada	20.749	32.412	53.162
Courier	33.146	63.875	97.021
Total	53.896	96.287	150.182

Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

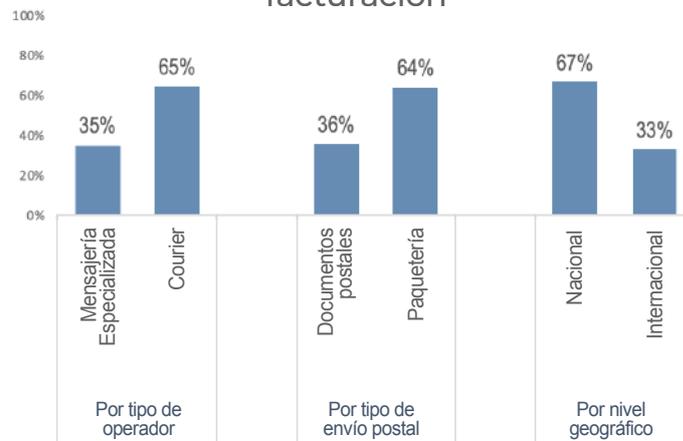
El 74% de la facturación de documentos postales pertenece a envíos postales en el ámbito nacional, mientras que el 26% al ámbito internacional. Con respecto a la facturación de paquetería, el 63% corresponde al ámbito nacional y el

Durante el 2018, el sector postal ecuatoriano facturó **USD 150,2 millones de dólares**



37% al ámbito internacional. De manera general, el 67% de la facturación corresponde a envíos postales nacionales y el 33% a envíos postales internacionales.

Gráfico 7. Caracterización de la facturación



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

¹¹De acuerdo a lo reportado por el 91% de los operadores postales habilitados durante 2018.

¹² Considerando la facturación tanto de los operadores postales habilitados como aquellos que no se encontraban habilitados y reportaron durante el año 2017.

¹³De acuerdo a los resultados provisionales según el Banco Central del Ecuador

4.5. TRÁFICO POSTAL

Durante el año 2018, se procesaron 74,6 millones de envíos postales, lo que representa un incremento del 9% con respecto al número de envíos postales procesados en 2017¹⁴.

Por tipo de operador, el 47% de los envíos postales fueron procesados por operadores courier, mientras que el 53% fueron procesados por empresas que realizan mensajería especializada.

El 32% de los envíos postales procesados correspondió a paquetería, mientras que el 68% a documentos postales. El 94% de los documentos postales perteneció a envíos postales en el ámbito nacional, mientras que el 6% al ámbito internacional.

Con respecto a la paquetería, el 95% correspondió al ámbito nacional y el 5% al ámbito internacional. De manera general, el 94% de los envíos postales procesados correspondió a envíos postales nacionales y el 6% a envíos postales internacionales.

Gráfico 8. Participación de piezas procesadas por ámbito geográfico



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

A nivel nacional, el principal movimiento de las piezas procesadas ocurre en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay. El 79% de las entradas y el 73% de las salidas de piezas procesadas ocurren en estas tres provincias.

Cuadro 4: Participación del flujo de piezas procesadas a nivel nacional por provincial

Provincia	Entradas	Salidas
Pichincha	39,2%	35,8%
Guayas	37,3%	31,6%
Manabí	3,3%	5,2%
Azuay	3,0%	5,1%
Tungurahua	2,7%	2,2%
El Oro	2,3%	3,4%
Los Ríos	1,7%	2,3%
Esmeraldas	1,7%	1,7%
Loja	1,4%	2,1%
Santo Domingo de los Tsáchilas	1,3%	2,5%
Chimborazo	1,3%	1,5%
Imbabura	1,1%	1,8%
Cañar	0,6%	0,5%
Cotopaxi	0,6%	0,9%
Carchi	0,5%	0,6%
Santa Elena	0,4%	0,7%
Sucumbíos	0,4%	0,4%
Zamora Chinchipe	0,3%	0,3%
Orellana	0,2%	0,3%
Morona Santiago	0,2%	0,3%
Pastaza	0,2%	0,3%
Napo	0,2%	0,2%
Bolívar	0,1%	0,2%
Galápagos	0,0%	0,1%
Total	100%	100%

Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

¹⁴ Considerando las piezas procesadas tanto de los operadores postales habilitados como aquellos que no se encontraban habilitados y reportaron durante el año 2017.

A nivel internacional, el 64% de las piezas procesadas desde el exterior que ingresan al país, a través de la red postal, provienen de China y Estados Unidos-Canadá, mientras que el 71%

de las piezas procesadas internacionales que salen del país, a través de la red postal, tienen como destino a Estados Unidos-Canadá y Europa (sin considerar España e Italia).

Cuadro 5: Participación del flujo de piezas procesadas a nivel internacional por región



		Documentos postales				Paquetería			
		Entradas	%	Salidas	%	Entradas	%	Salidas	%
América	Sudamérica	283.222	73%	34.548	27%	22.156	4%	14.893	6%
	Canadá-Estados Unidos	94.251	24%	82.675	65%	493.359	90%	234.940	88%
	Resto de América	11.133	3%	10.856	8%	31.708	6%	16.033	6%
	Total	388.606	100%	128.079	100%	547.223	100%	265.866	100%
Europa	España	98.113	34%	37.057	37%	125.960	89%	13.697	54%
	Italia	13.749	5%	7.071	7%	4.236	3%	826	3%
	Resto de Europa	174.639	61%	56.601	56%	10.666	8%	10.737	43%
	Total	286.501	100%	100.729	100%	140.862	100%	25.260	100%
Asia	Asia (excluye China)	445.475	22%	7.065	61%	3.367	28%	1.854	55%
	China	1.572.123	78%	4.428	39%	8.537	72%	1.535	45%
	Total	2.017.598	100%	11.493	100%	11.904	100%	3.389	100%
Resto del mundo	África	2.376	77%	1.443	47%	78	100%	223	10%
	Oceanía	706	23%	1.625	53%	0	0%	1.907	90%
	Total	3.082	100%	3.068	100%	78	100%	2.130	100%

Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

4.6. PLAZAS DE TRABAJO DEL SECTOR POSTAL

El sector postal generó 8.693 plazas de trabajo, de las cuales el 22% corresponden a puestos administrativos y el 78% a puestos operativos¹⁵.

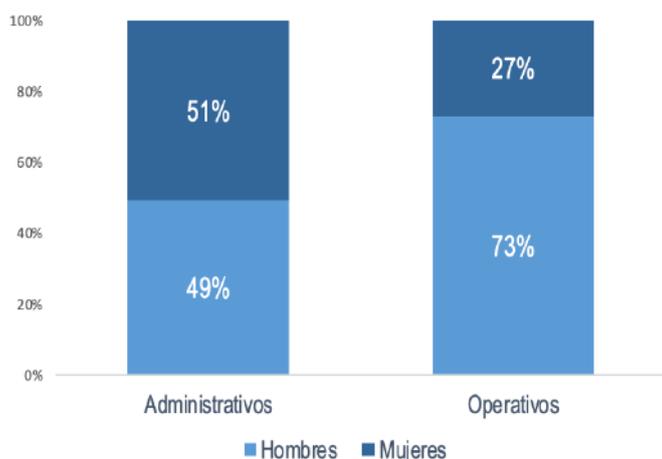
Durante el 2018, el sector postal generó **8.693 plazas de trabajo**



En los dos ámbitos se observan distintas razones de feminidad. En el ámbito administrativo, la paridad por sexo es cercana a uno: existen 10,4 plazas de trabajo ocupadas por mujeres por cada 10 plazas de trabajo ocupadas por hombres. Por otra parte, en el ámbito operativo, existen 3,7 plazas de trabajo ocupadas por mujeres por cada 10 plazas de trabajo ocupadas por hombres.

Del total de plazas de trabajo generadas en el sector, el 3% (260) corresponde a personal con algún tipo de discapacidad.

Gráfico 9. Participación de plazas de trabajo del sector postal por sexo



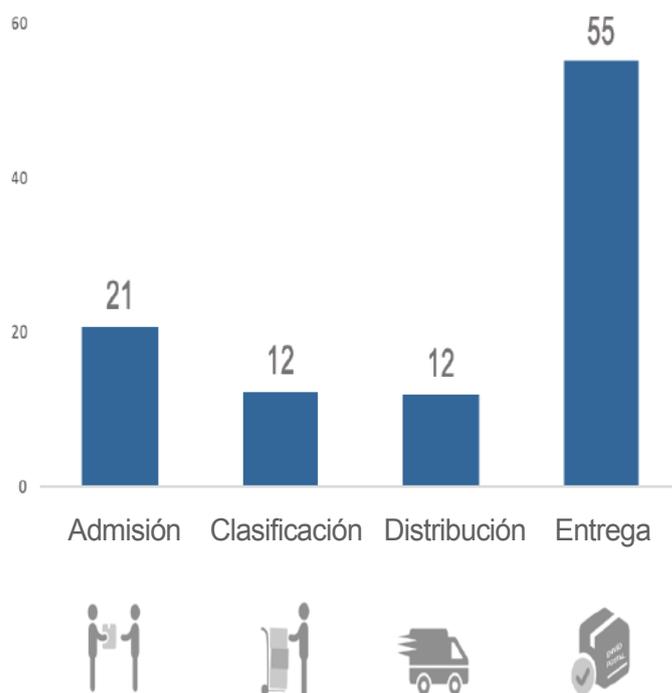
Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

El 55% de las plazas de trabajo son generadas por operadores postales que realizan mensajería especializada, mientras que el 45% por operadores courier. Según su categoría de operación, los operadores postales nacionales generan el 53% de las plazas de trabajo, seguido de los internacionales quienes generan el 46%, mientras que los operadores locales generan el 1% de plazas de trabajo restantes.

El servicio postal que más plazas de trabajo genera es la entrega. De cada 100 plazas de trabajo involucradas en el proceso postal, 21 plazas participan en la admisión, 12 participan en la clasificación, 12 participan en la distribución y 55 en la entrega.

Gráfico 10. Plazas de trabajo que gestionan en cada servicio, por cada 100 plazas que participan en el proceso postal



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

¹⁵ Aquí, plazas de trabajo hace referencia al espacio laboral dentro de una organización. Una persona puede ocupar una o varias plazas de trabajo. En este sentido, plazas de trabajo no constituye un sinónimo de número de personas empleadas.

4.7. USO DE TECNOLOGÍAS EN EL PROCESO POSTAL

Se evidencia la incorporación de soluciones tecnológicas en el sector postal en 2018. Cerca de la mitad de los operadores postales utilizaron algún tipo de *software* en sus sistemas logísticos para el control de envíos. Uno de cada tres operadores utilizó aplicaciones móviles. Uno de cada cinco operadores usó algún tipo de equipo informático para la atención de reclamos, así como para el rastreo de envíos.

Durante el 2018, **37% de los operadores postales** reportaron algún tipo de automatización en el proceso de clasificación



Así mismo, el sector postal automatiza paulatinamente sus procesos. El 37% de los operadores reportaron algún tipo de automatización en el proceso de clasificación, siendo este el servicio tecnológico más utilizado.

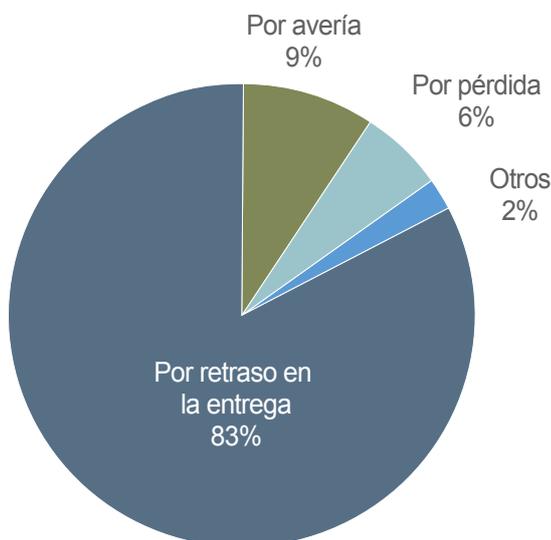
Sin embargo, hay un rango de servicios que actualmente el sector postal utiliza: servicios extendidos de seguimiento y localización (29%), plataformas de generación de solicitudes de servicio (12%), soluciones de pick-up & drop-off (8%) y uso de robots en logística postal (1%).

4.8. RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

Con respecto a la calidad de atención al cliente, durante 2018 se receptaron más de 80 mil reclamos, de las cuales, en su mayoría (83%), correspondieron a reclamos por retrasos en las entregas de los envíos postales.

La tasa de resolución de reclamos superó el 95%. A lo largo del año se efectuaron cerca de 4.800 indemnizaciones, por un valor de USD 618 mil dólares.

Gráfico 11. Causas de reclamos



Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales.
Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.





Impulsando la excelencia en el sector postal ecuatoriano

www.regulacionpostal.gob.ec

Fuente: Universal Postal Union. (2019). Postal economic outlook 2019. Berne: Universal Postal Union. Instituto Nacional de Estadística y Censos, Índice de Precios al Consumidor. Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales.

Información estadística reportada por los operadores postales.

Elaboración: Dirección de Gestión de la Información Postal.

Diseño: Unidad de Comunicación Social.

Permitida la reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma, citando la fuente.

Para mayor información y suscripción: infoestadistica@regulacionpostal.gob.ec



Dirección matriz: Av. Río Amazonas N40-71 y Av. Gaspar de Villarroel. • **Código Postal:** 170501 / Quito - Ecuador

Teléfonos: • Quito 593-2 399 5800 • Guayaquil: 593-4 262 6238 • Cuenca 593-7 283 7156

www.regulacionpostal.gob.ec