



# INFORME ESTADÍSTICO ANUAL DEL SECTOR POSTAL ECUATORIANO **2019**



# Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2. Resumen ejecutivo</b>	<b>6</b>
<b>3. Características del sector postal en Ecuador</b>	<b>9</b>
Operadores postales .....	9
Infraestructura del sector postal.....	11
Evolución de precios del sector postal.....	14
Facturación del sector postal .....	15
Tráfico postal .....	17
Empleo en el sector postal .....	20
Uso de tecnologías en el proceso postal.....	22
Implementación de prácticas de desarrollo empresarial.....	24
Calidad de la atención al cliente.....	25
<b>4. Retos del sector postal</b>	<b>25</b>

## Cuadros

Cuadro 1. Composición de operadores postales por tipo de.....	10
Cuadro 2. Facturación de documentos postales y paquetería por ámbito .....	16
Cuadro 3. Piezas procesadas de documentos postales y paquetería por ámbito .....	18
Cuadro 4. Participación del flujo de piezas procesadas a .....	20

## Gráficos

Gráfico 1. Distribución de operadores postales por tipo de empresa y categoría.....	10
Gráfico 2. Distribución de operadores postales por provincia (oficinas matrices) .....	11
Gráfico 3. Número de oficinas por proceso postal .....	12
Gráfico 4. Porcentaje de oficinas que realizan actividades postales.....	13
Gráfico 5. Variaciones del índice de precios de los servicios postales, 2016-2019.....	14
Gráfico 6. Evolución de la facturación semestral del sector postal, 2018-2019.....	15
Gráfico 7. Facturación de documentos postales y .....	17
Gráfico 8. Evolución semestral de piezas procesadas, 2018-2019.....	17
Gráfico 9. Caracterización del empleo del sector postal.....	21
Gráfico 10. Distribución de plazas de trabajo operativas por proceso postal .....	22
Gráfico 11. Uso de software en el proceso postal.....	23

Gráfico 12. Servicios tecnológicos implementados en el proceso postal .....	24
Gráfico 13. Prácticas de desarrollo empresarial implementadas.....	25

## **Mapas**

Mapa 1. Distribución provincial de las oficinas postales .....	13
Mapa 2. Participación del flujo de piezas procesadas a nivel nacional por provincia de destino .....	19
Mapa 3. Participación del flujo de piezas procesadas a nivel nacional por provincia de origen .....	19

# 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, evaluación que es posible gracias a la información 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, 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 estado de situación del sector postal ecuatoriano durante el año 2019, presentando información sobre el volumen de piezas procesadas y facturación del sector, la generación de plazas de trabajo, el uso de tecnologías en los procesos del sector postal, la 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 y toma de decisiones para los operadores postales en un contexto global que presenta grandes retos y que evidencia al sector postal como un pilar fundamental para la economía y la sociedad.

## 2. Resumen ejecutivo

El sector postal ecuatoriano contó al cierre de 2019 con **174 operadores de servicios postales en régimen de libre competencia**. Las microempresas y las personas naturales son las que tienen el mayor porcentaje de participación, tanto en el sector courier como el de mensajería especializada. El 32% de los operadores postales corresponden a operadores internacionales (56), 60% corresponden a operadores nacionales (105) y 7% a locales (13). El 68% de operadores proveen servicios de mensajería especializada (118), mientras que el 32% proveen servicios de mensajería acelerada o courier (56).

Los operadores postales en régimen de libre competencia contaron con 2.431 oficinas postales. La mayoría de oficinas de la red postal corresponden a operadores Courier (1.441 oficinas con respecto a 990 oficinas de los operadores de mensajería especializada). Igualmente, el 59% de oficinas (1.441) corresponden a operadores postales internacionales; el 39% a operadores nacionales (959 oficinas), y el 1% a operadores locales (31). La provisión de la infraestructura del sector postal proviene principalmente de las empresas grandes y pequeñas. La mayor parte de las oficinas postales se encuentran en el ámbito urbano (90%). A nivel provincial, tienen mayor presencia en Pichincha, Guayas y Azuay (42% en total).

En 2019, el sector postal ecuatoriano facturó USD145,4 millones de dólares, lo que representó una disminución del 3% con respecto a la facturación del año anterior (USD150,2 millones de dólares). El 65% de la facturación proviene de operadores courier (USD 94,1 millones de dólares) mientras que el 35% de la facturación proviene de operadores postales de mensajería especializada (USD 51,3 millones de dólares).

El 64% de la facturación correspondió a paquetería, mientras que el 36% a documentos postales. Esta composición se mantuvo constante con respecto al año 2018.

En 2019 se procesaron 61,6 millones de piezas postales, lo que representa un descenso del 17% con respecto a las piezas procesadas en 2018 (74,6 millones). El 62% de las piezas postales fueron procesadas por operadores postales de mensajería especializada (37,9 millones de piezas), mientras que el 38% de las piezas fueron procesadas por operadores courier (23,7 millones). El 81% de las piezas procesadas provienen de grandes empresas, seguido por las pequeñas empresas que procesaron el 14% de las piezas. El 5% restante de piezas procesadas proviene de personas naturales, microempresas y medianas empresas.

Del total de piezas procesadas, el 67% corresponde a documentos postales (41,5 millones) mientras que el 33% corresponde a paquetería (20,1 millones). La mayor parte de piezas procesadas corresponden al ámbito nacional (94%).

A nivel nacional, el flujo de piezas procesadas se concentró en las provincias de Guayas, Pichincha, Azuay y Manabí. Ocho de cada diez piezas procesadas tuvieron como destino y origen una de las cuatro provincias señaladas.

A nivel internacional, el 79% de las piezas procesadas internacionales corresponden a piezas postales que ingresaron al país. De ellas, nueve de cada diez provinieron de Asia y Estados Unidos. Con respecto a las piezas postales que salieron del país, siete de cada diez tienen como destino a Estados Unidos y Sudamérica, aunque con una composición diferenciada según el tipo de pieza (documento o paquete).

El sector postal empleó a 8.099 personas. Una característica del empleo en el sector postal es la masculinización de su composición. Del total de empleados, el 67% de los empleados son hombres, mientras que el 33% restantes son mujeres. El 3% corresponde a personal con algún tipo de discapacidad.

Con respecto a las plazas de trabajo, el sector postal generó 11.562 plazas de trabajo, de las cuales el 76% son plazas de trabajo operativas involucradas en los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, siendo éste último, el proceso que requiere más plazas de trabajo. El 24% restante corresponden a plazas de trabajo en actividades administrativas y de apoyo.

El sector postal ha extendido el uso de tecnologías en el proceso postal durante este año. Más del 80% de operadores postales han implementado sistemas para el control de envíos. Uno de cada dos operadores utiliza sistemas de atención de reclamos y sistemas de rastreo de envíos.

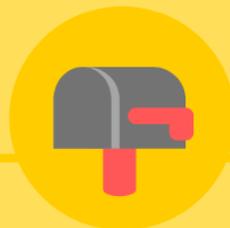
Durante el año 2019, se recibió un total de 5.130 quejas y 60.395 reclamos. Con respecto a los reclamos, el 68% de los reclamos (40.962) reportados tuvieron como causal el retraso en la entrega de los envíos. El 19% (es decir 11.418 reclamos) corresponden a reclamos por pérdida, expoliación y avería en los envíos postales. El 19% restante corresponden a reclamos reportados por otras causales.

# Sector postal ecuatoriano 2019



174

operadores postales  
habilitados a nivel  
nacional



2.431

puntos de  
atención postal en  
todo el territorio



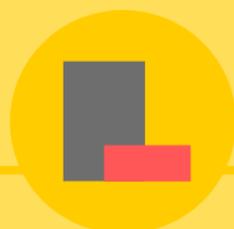
\$145,4

millones de  
dólares facturados  
en 2019



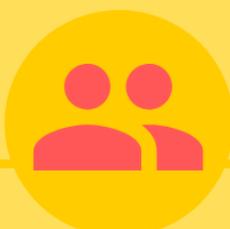
61,6

millones de piezas  
postales procesadas  
durante el año



94%

de las piezas fueron  
procesadas en el  
ámbito nacional



8.099

personas  
empleadas por el  
sector postal

## 3. Características del sector postal en Ecuador

### Recuadro 1. Servicios de mensajería especializada y courier

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.

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 (Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, artículos 9 y 10).

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 (Reglamento de Títulos Habilitantes, artículo 5).

## Operadores postales

El sector postal ecuatoriano contó al cierre de 2019 con 174 operadores de servicios postales en régimen de libre competencia<sup>1</sup>, lo que representa 13 nuevos operadores habilitados a lo largo del año y un incremento del 8% con respecto al número de operadores postales en el país en 2018.

El 4% de los operadores postales son empresas grandes (8), 6% son medianas empresas (10), 37% son pequeñas empresas (66) y 50% son microempresas o personas naturales (90). Las microempresas y las personas naturales son las que tienen el mayor porcentaje de participación, tanto en el sector courier como el de mensajería especializada.

<sup>1</sup>Adicionalmente el sector postal cuenta con el Operador Postal Designado.

**Cuadro 1.** Composición de operadores postales por tipo de empresa según el tamaño de empresa

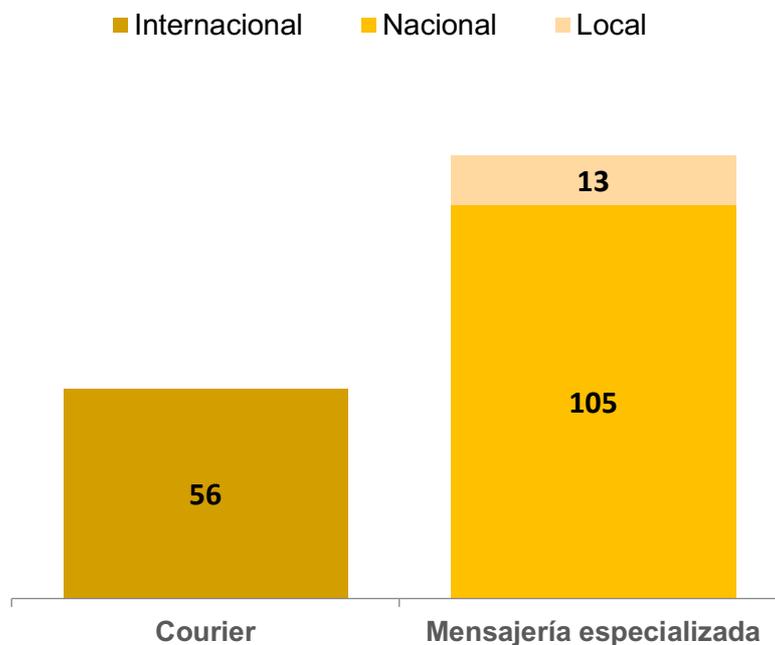
Tamaño	Courier	Mensajería especializada
Microempresas - Personas naturales	24	66
Pequeñas empresas	20	46
Medianas empresas	7	3
Grandes empresas	5	3
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>118</b>

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

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

El 32% de los operadores postales corresponden a operadores internacionales (56), 60% corresponden a operadores nacionales (105) y 7% a locales (13). El 68% de operadores proveen servicios de mensajería especializada (118), mientras que el 32% proveen servicios de mensajería acelerada o courier (56).

Cabe mencionar que los operadores postales courier están habilitados para realizar las operaciones postales a nivel internacional, nacional y local.

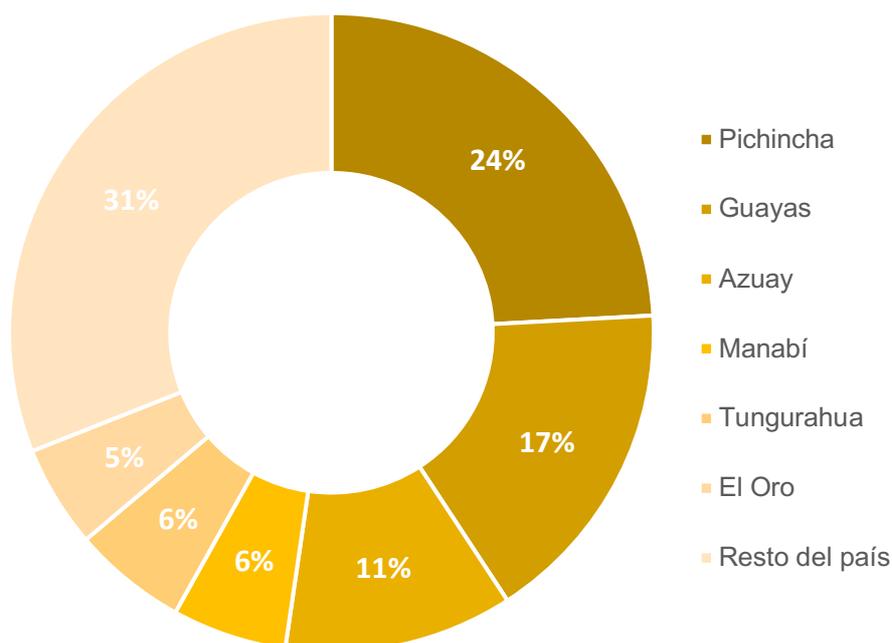
**Gráfico 1.** Distribución de operadores postales por tipo de empresa y categoría

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

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

Las oficinas matrices de los 174 operadores se ubican a lo largo de 22 provincias (incorporado a Napo y Orellana con respecto al año anterior). El 52% de ellas se ubican en las provincias de Pichincha, Guayas y Azuay.

**Gráfico 2.** Distribución de operadores postales por provincia (oficinas matrices)



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

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

## Infraestructura del sector postal

### Recuadro 2. Procesos postales

La admisión corresponde a la recepción de cartas, paquetes y envíos postales diversos que los usuarios solicitan a los operadores postales para que transporten y entreguen a un destinatario específico. La clasificación es el ordenamiento de la materia postal de acuerdo con su destino. La distribución se refiere a la fase del servicio postal que comprende el conjunto de operaciones tendientes a la entrega de los envíos postales. Finalmente, la entrega es la acción de hacer llegar al usuario destinatario, el envío u objeto postal por parte del operador autorizado o concesionario utilizando cualquier medio (Ley General de los Servicios Postales, artículo 15).

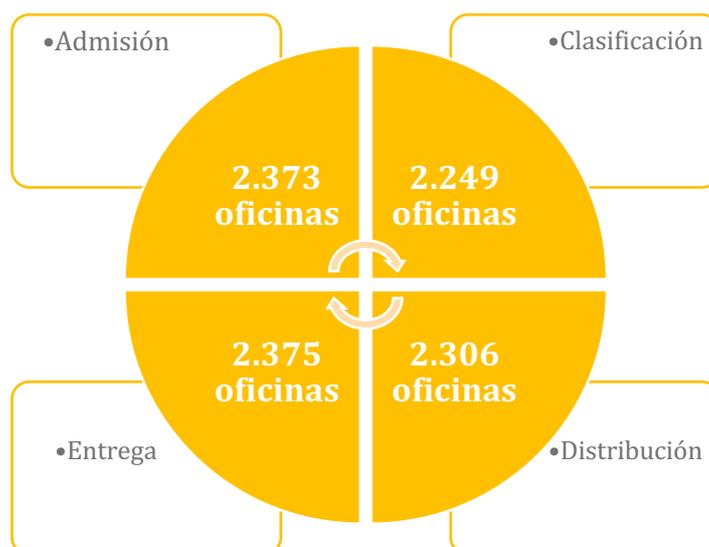
Los operadores postales en régimen de libre competencia al cierre de 2019 contaron con 2.431 oficinas postales. Esto implicó la apertura de 837 oficinas postales adicionales, con un incremento del 53% con respecto al número de oficinas postales en 2018.

La mayoría de oficinas de la red postal corresponden a operadores Courier (1.441 oficinas con respecto a 990 oficinas de los operadores de mensajería especializada). Igualmente, el 59% de oficinas (1.441) corresponden a operadores postales internacionales; el 39% a operadores nacionales (959 oficinas), y el 1% a operadores locales (31).

La provisión de la infraestructura del sector postal proviene principalmente de las empresas grandes y pequeñas. El 44% de las oficinas corresponden a grandes empresas (1.065 oficinas) y el 36% a pequeñas empresas (873). El 13% de las oficinas son provistas por microempresas o personas naturales (327) y el restante 7% de las oficinas corresponden a las empresas medianas (166). El 81% de las oficinas postales (1.966) son oficinas operativas; el 18% (429) son oficinas postales tanto operativas como administrativas, y el 1% restante (36) realizan exclusivamente tareas administrativas.

En cuanto a los procesos postales que realizan las oficinas (es decir admisión, clasificación, distribución y entrega), éstas están equilibradas entre sí. En lo que se refiere a las actividades postales, los envíos express de documentos y paquetería son las actividades de mayor prevalencia.

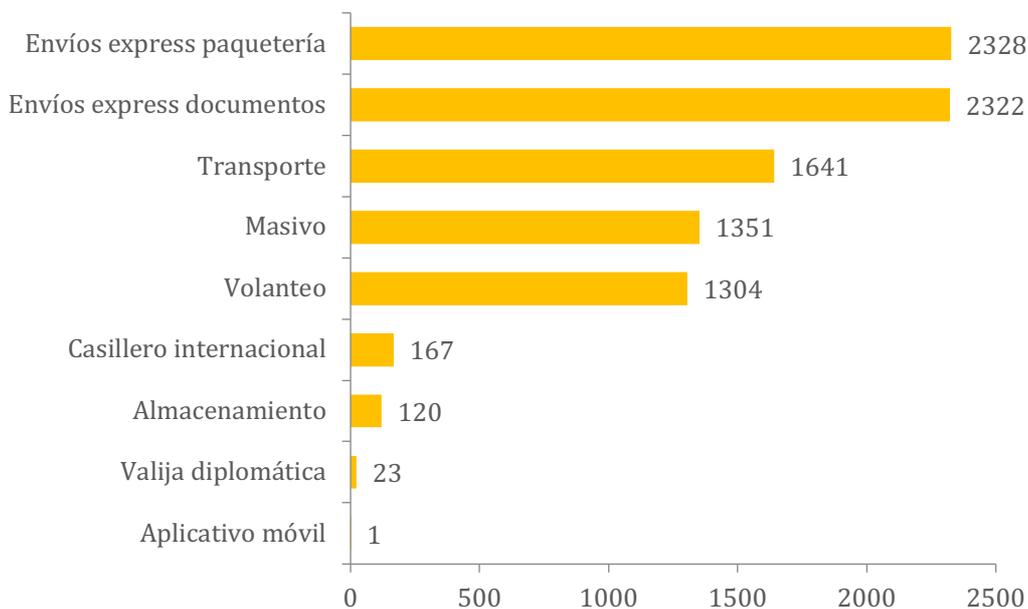
**Gráfico 3. Número de oficinas por proceso postal**



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

**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPostal.

**Gráfico 4. Porcentaje de oficinas que realizan actividades postales**

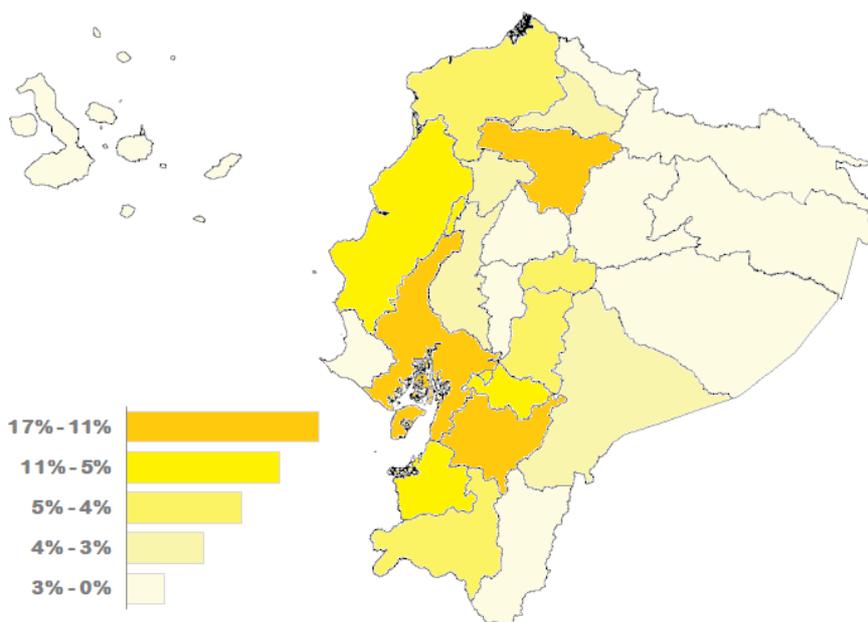


**Fuente:** Agencia de Regulación y Control Postal, Registro General de Operadores de los Servicios Postales.

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

La mayor parte de las oficinas postales se encuentran en el ámbito urbano (90%). A nivel provincial, tienen mayor presencia en Pichincha, Guayas y Azuay (42% en total).

**Mapa 1. Distribución provincial de las oficinas postales**



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

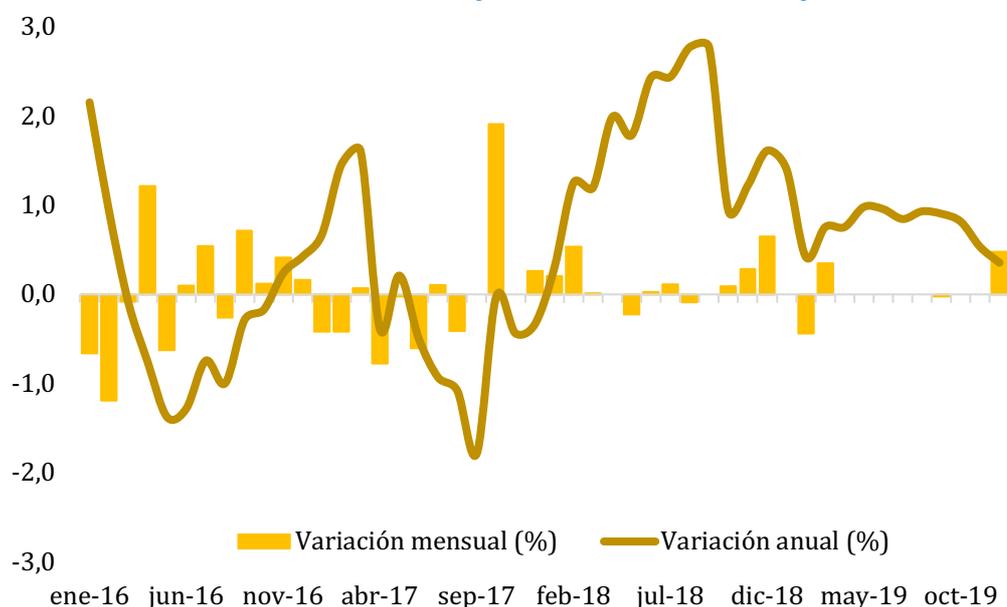
**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

## Evolución de precios del sector postal

Los precios de los servicios postales son monitoreados de manera mensual como parte de la valoración del índice de precios del consumidor (IPC). El índice de precios al consumidor de los servicios postales en diciembre de 2019 presentó una variación de 0,35% con respecto al índice en diciembre de 2018, notablemente menor que la variación anual observada en el periodo anterior (1,61%). De manera general, la división de comunicaciones a la que los servicios postales pertenecen (junto con equipos y servicios telefónicos y de facsímile) presentó una variación anual de -0,33%, mientras que la variación anual al cierre del año de todos los precios al consumidor fue -0,07%. El sector de comunicaciones en general, incluyendo el sector postal, no presentaron variaciones importantes durante el 2019.

Con respecto a las variaciones mensuales, los precios no presentaron oscilaciones importantes a lo largo del año. En los meses de marzo y diciembre alcanzaron las variaciones mensual más altas (0,35% y 0,47%, respectivamente) y en febrero, la mínima (-0,44%).

**Gráfico 5. Variaciones del índice de precios de los servicios postales, 2016-2019**



**Notas:** Año base: 2014=100.

Los datos corresponden al Grupo 081 de Servicios Postales de acuerdo a la Clasificación del Consumo Individual por Finalidades (CCIF).

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censos, Índice de Precios al Consumidor.

Disponible en: [www.ecuadorencifras.gob.ec/precios](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/precios)

**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPostal.

## Facturación del sector postal

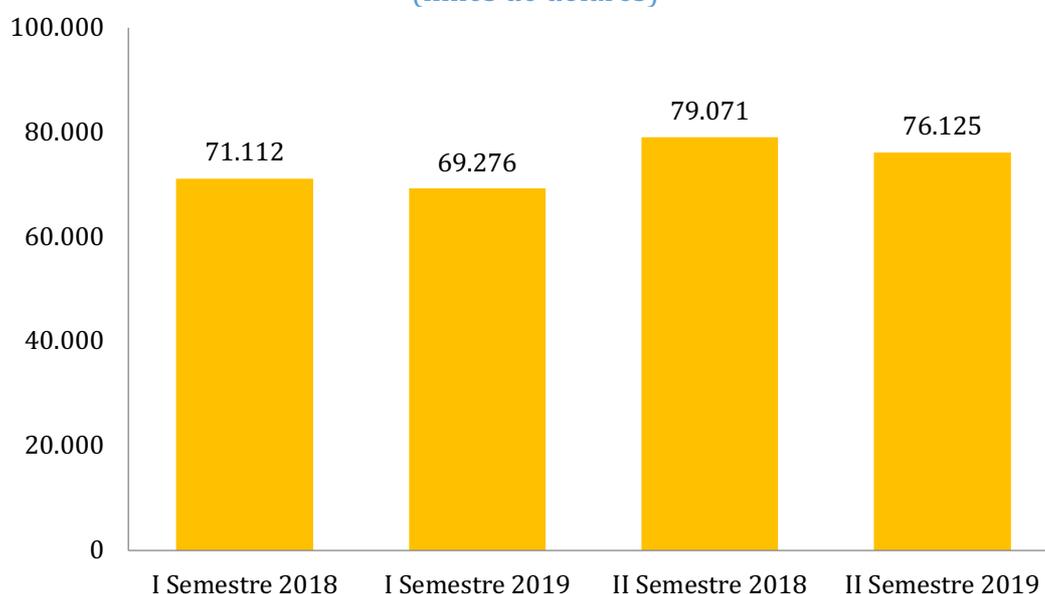
### Recuadro 3. Documentos postales y paquetería

Los documentos postales constituyen cartas, impresos, periódicos, prensa, fotografías, títulos, revistas, catálogos, libros, tarjetas, chequeras, cecografías o cualquier otro tipo de información contenida en medios de: audio, video, magnéticos, electromagnéticos, electrónicos; serán considerados como documentos postales, los mismos que podrán ser de naturaleza judicial, comercial, bancaria y otros similares; desprovistos de toda finalidad comercial, que sean de prohibida circulación y que su peso unitario no supere los dos kilogramos

Por otra parte, la paquetería corresponde al envío que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido y cuyo peso unitario no sea mayor a cincuenta (50) kilogramos, con o sin valor comercial (Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, artículos 6 y 7).

En 2019, el sector postal ecuatoriano facturó USD145,4 millones de dólares, lo que representó una disminución del 3% con respecto a la facturación del año anterior (USD150,2 millones de dólares).

**Gráfico 6.** Evolución de la facturación semestral del sector postal, 2018-2019 (miles de dólares)



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

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

El 65% de la facturación proviene de operadores Courier (USD 94,1 millones de dólares) mientras que el 35% de la facturación proviene de operadores postales de mensajería especializada (USD 51,3 millones de dólares).

Por tamaño de empresa, el 70% de la facturación proviene de operadores postales grandes, seguido por las pequeñas empresas, que concentran el 18% de la facturación. El 12% restante de la facturación proviene de microempresas, personas naturales y empresas medianas.

El 64% de la facturación correspondió a paquetería, mientras que el 36% a documentos postales. Esta composición se mantuvo constante con respecto al año 2018.

### **Cuadro 2. Facturación de documentos postales y paquetería por ámbito**

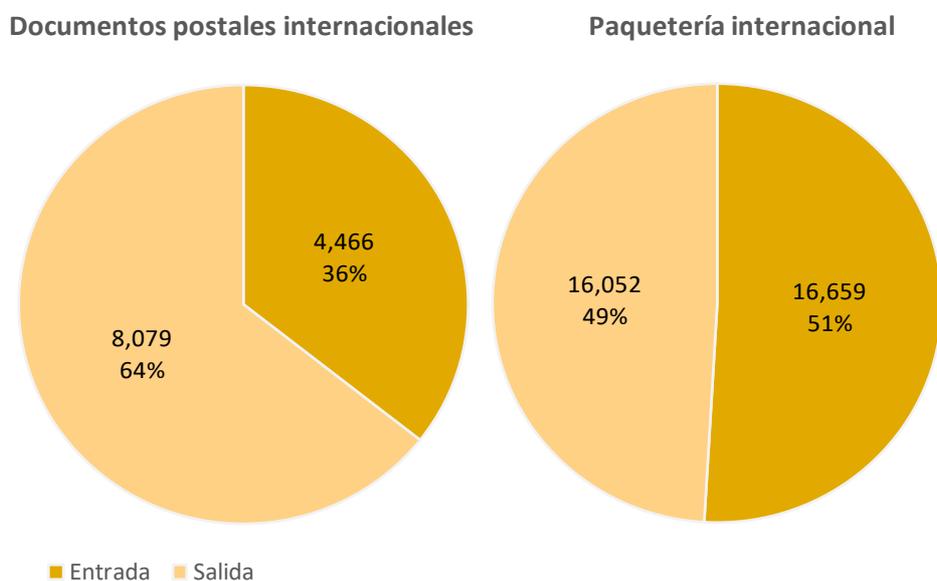
Ámbito	Documentos postales		Paquetería	
	Miles de dólares	Porcentaje	Miles de dólares	Porcentaje
<b>Nacional</b>	39.496	76%	60.649	65%
<b>Internacional</b>	12.545	24%	32.712	35%
<b>Total</b>	52.041	100%	93.360	100%

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

**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPostal.

De manera general, el 69% de la facturación correspondió a envíos postales nacionales (USD 100,1 millones de dólares) y el 31%, a envíos postales internacionales (USD 45,3 millones de dólares).

**Gráfico 7. Facturación de documentos postales y paquetería internacionales por flujo (en porcentaje y miles de dólares)**

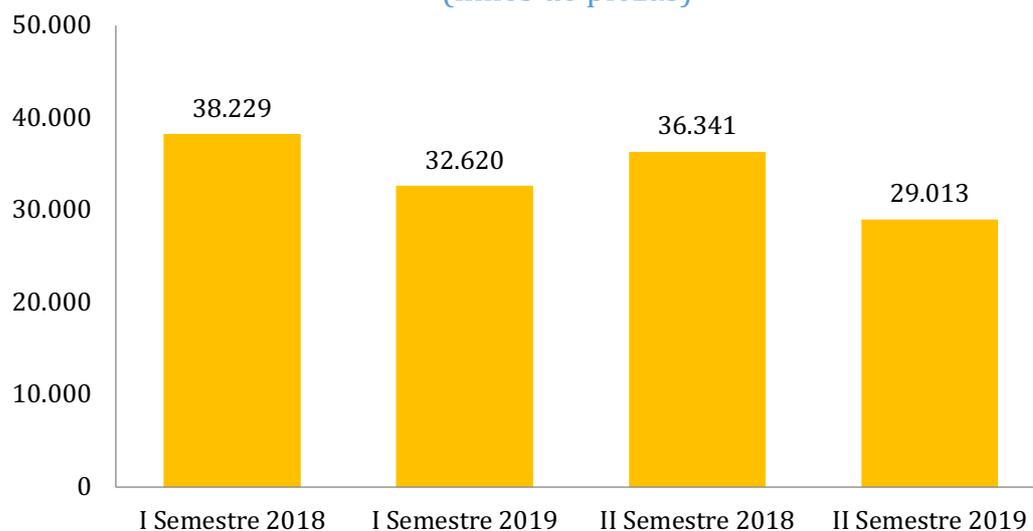


**Fuente:** Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Trimestrales sobre las Operaciones Postales.  
**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

## Tráfico postal

En 2019 se procesaron 61,6 millones de piezas postales, lo que representa un descenso del 17% con respecto a las piezas procesadas en 2018 (74,6 millones).

**Gráfico 8. Evolución semestral de piezas procesadas, 2018-2019 (miles de piezas)**



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

El 62% de las piezas postales fueron procesadas por operadores postales de mensajería especializada (37,9 millones de piezas), mientras que el 38% de las piezas fueron procesadas por operadores courier (23,7 millones). El 81% de las piezas procesadas provienen de grandes empresas, seguido por las pequeñas empresas que procesaron el 14% de las piezas. El 5% restante de piezas procesadas proviene de personas naturales, microempresas y medianas empresas.

Del total de piezas procesadas, el 67% corresponde a documentos postales (41,5 millones) mientras que el 33% corresponde a paquetería (20,1 millones). La mayor parte de piezas procesadas corresponden al ámbito nacional (94%).

**Cuadro 3. Piezas procesadas de documentos postales y paquetería por ámbito**

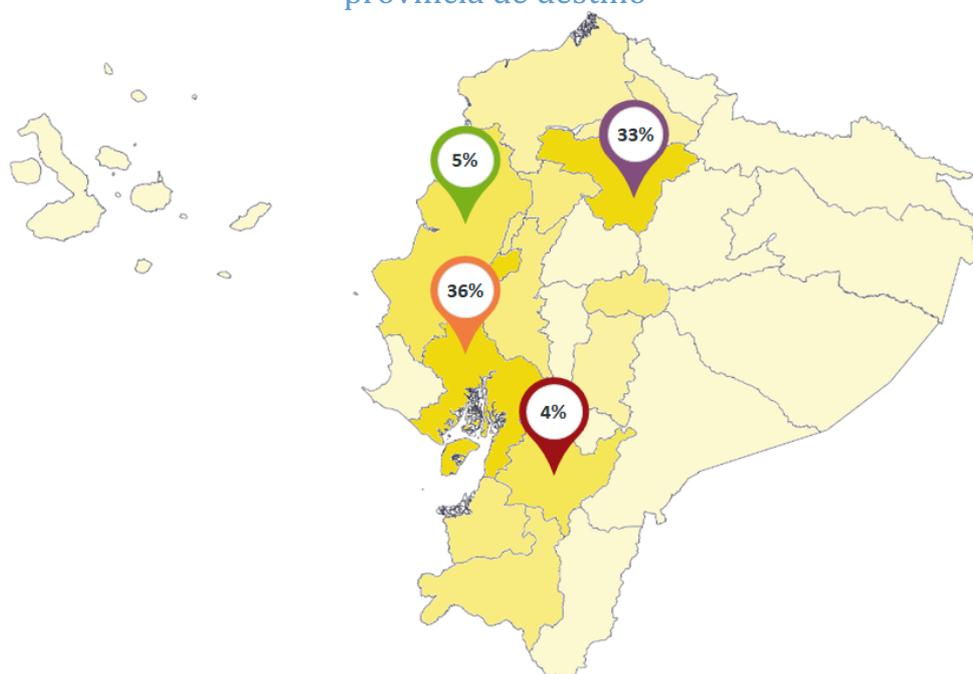
Ámbito	Documentos postales		Paquetería		Total	
	Miles	Porcentaje	Miles	Porcentaje	Miles	Porcentaje
<b>Nacional</b>	38.921	94%	18.914	94%	57.835	94%
<b>Internacional</b>	2.560	6%	1.239	6%	3.798	6%
<b>Total</b>	41.480	100%	20.153	100%	61.633	100%

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

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

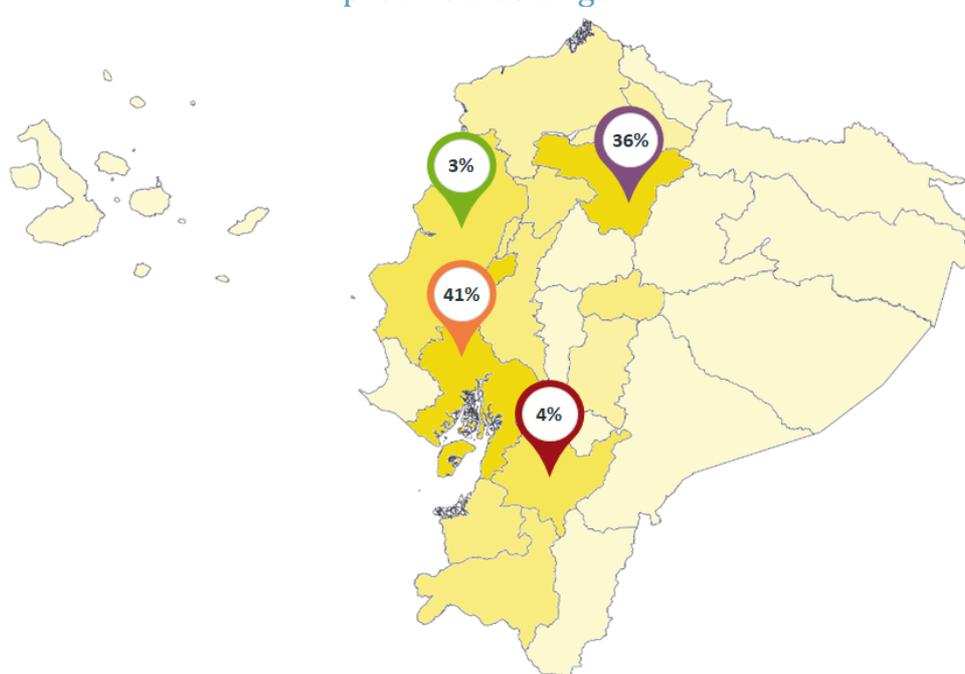
A nivel nacional, el flujo de piezas procesadas se concentró en las provincias de Guayas, Pichincha, Azuay y Manabí. Ocho de cada diez piezas procesadas tuvieron como destino y origen una de las cuatro provincias señaladas.

**Mapa 2.** Participación del flujo de piezas procesadas a nivel nacional por provincia de destino



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

**Mapa 3.** Participación del flujo de piezas procesadas a nivel nacional por provincia de origen



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

A nivel internacional, el 79% de las piezas procesadas internacionales corresponden a piezas postales que ingresaron al país. De ellas, nueve de cada diez provinieron de Asia y Estados Unidos. Con respecto a las piezas postales que salieron del país, siete de cada diez tienen como destino a Estados Unidos y Sudamérica, aunque con una composición diferenciada según el tipo de pieza (documento o paquete).

**Cuadro 4. Participación del flujo de piezas procesadas a nivel internacional por región**

Región	Entradas		Salidas	
	Documentos postales	Paquetería	Documentos postales	Paquetería
<b>Sudamérica</b>	1%	3%	17%	12%
<b>Estados Unidos</b>	3%	72%	24%	75%
<b>Resto de América</b>	0%	2%	8%	4%
<b>España</b>	3%	19%	17%	4%
<b>Italia</b>	0%	1%	4%	0%
<b>Resto de Europa</b>	4%	2%	19%	3%
<b>Asia (excluye China)</b>	37%	1%	5%	1%
<b>China</b>	52%	2%	6%	1%
<b>África</b>	0%	0%	1%	0%
<b>Oceanía</b>	0%	0%	1%	1%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%

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

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

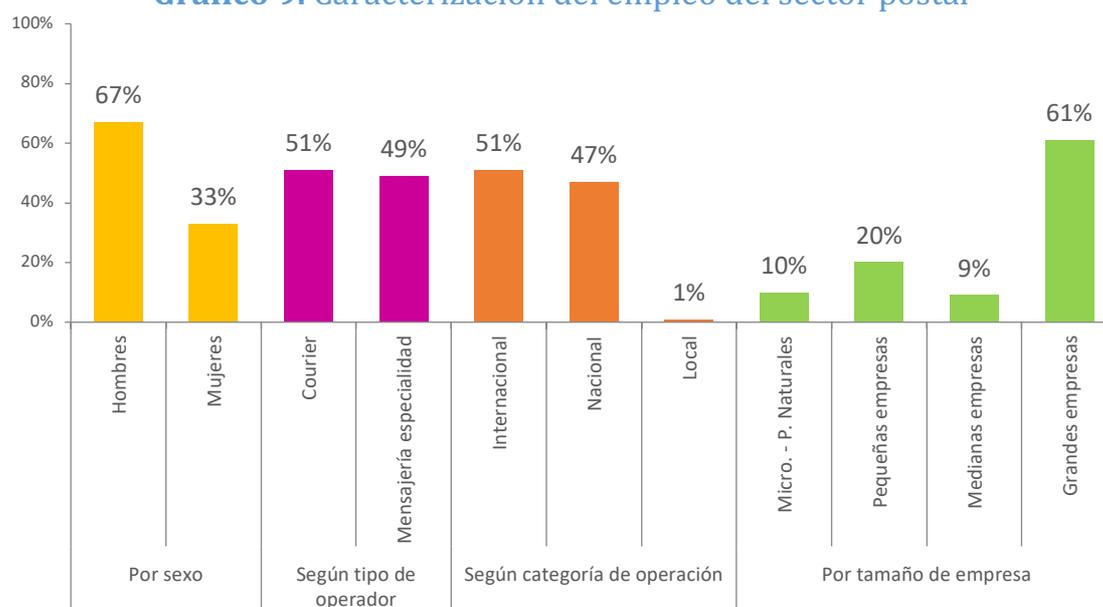
## Empleo en el sector postal

El sector postal empleó a 8.099 personas. Una característica del empleo en el sector postal es la masculinización de su composición. Del total de empleados, el 67% de los empleados son hombres, mientras que el 33% restantes son mujeres. El 3% corresponde a personal con algún tipo de discapacidad.

El 51% del empleo corresponde a personas que trabajan en operadores Courier y el 49% en operadores de mensajería especializada. De acuerdo a la categoría de los operadores, los operadores internacionales emplearon el 51% del personal, seguido por los operadores nacionales con el 47% de los operadores. El restante 1% es empleado por operadores locales.

Por tamaño de empresa, las grandes empresas generan el 61% de empleo; las medianas empresas generan el 9% del empleo; las pequeñas empresas generan el 20% y finalmente las microempresas o personas naturales generan el 10% del empleo. En promedio, una empresa grande emplea 619 personas; una empresa mediana emplea 91 personas; una pequeña empresa emplea 28 personas, y una microempresa genera emplea 10 personas.

**Gráfico 9. Caracterización del empleo del sector postal**

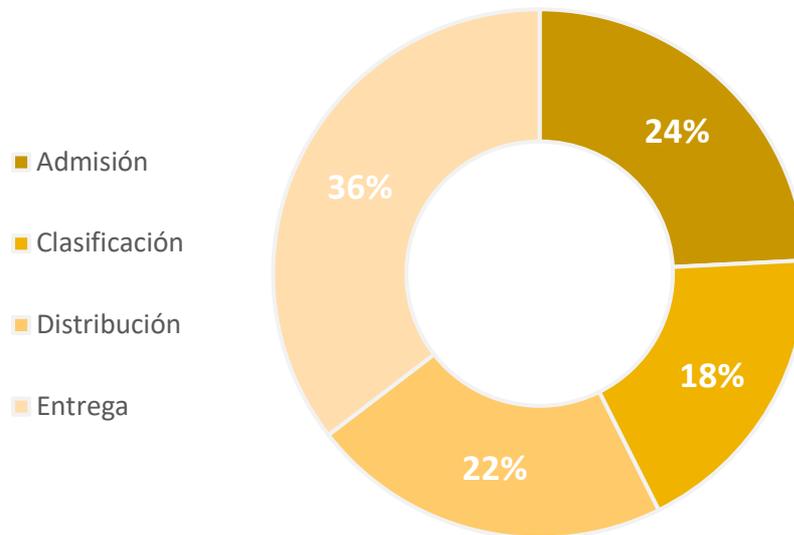


**Fuente:** Agencia de Regulación y Control Postal, Reportes Anuales sobre las Operaciones Postales.

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

Con respecto a las plazas de trabajo<sup>2</sup>, el sector postal generó 11.562 plazas de trabajo, de las cuales el 76% son plazas de trabajo operativas involucradas en los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega, siendo éste último, el proceso que requiere más plazas de trabajo. El 24% restante corresponden a plazas de trabajo en actividades administrativas y de apoyo.

<sup>2</sup>Las plazas de trabajo corresponden al espacio laboral dentro de una organización. Un empleado puede ocupar una o varias plazas de trabajo.

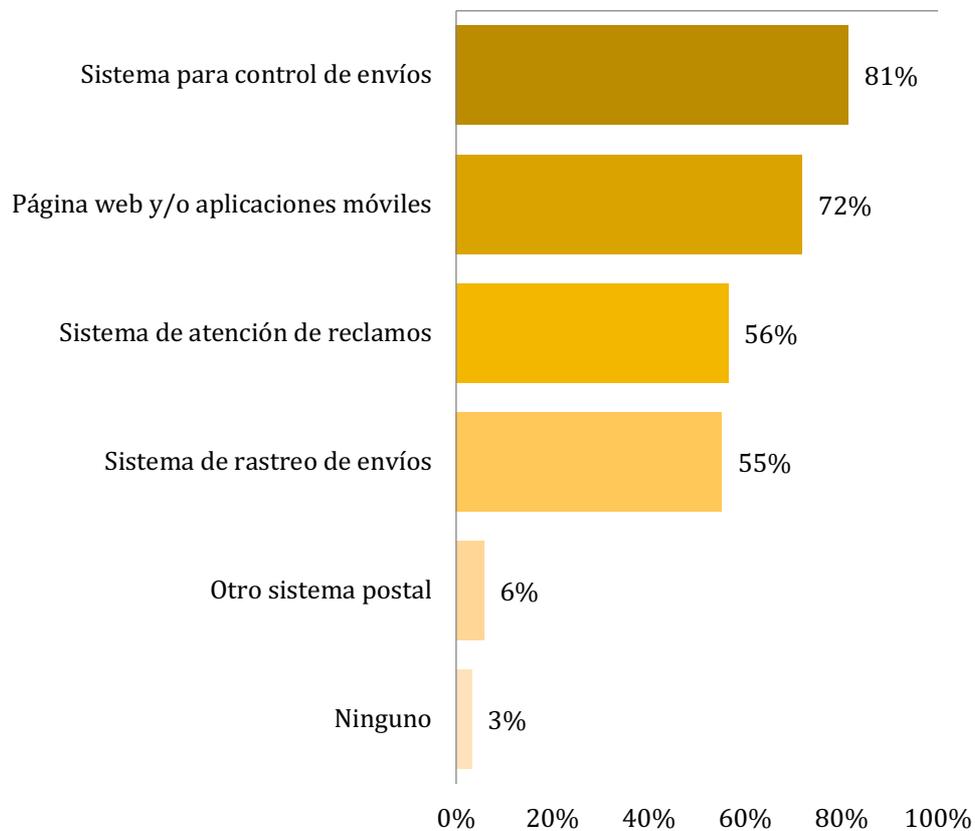
**Gráfico 10.** Distribución de plazas de trabajo operativas por proceso postal

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

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

## Uso de tecnologías en el proceso postal

El sector postal ha extendido el uso de tecnologías en el proceso postal durante este año. Más del 80% de operadores postales han implementado sistemas para el control de envíos. Uno de cada dos operadores utiliza sistemas de atención de reclamos y sistemas de rastreo de envíos.

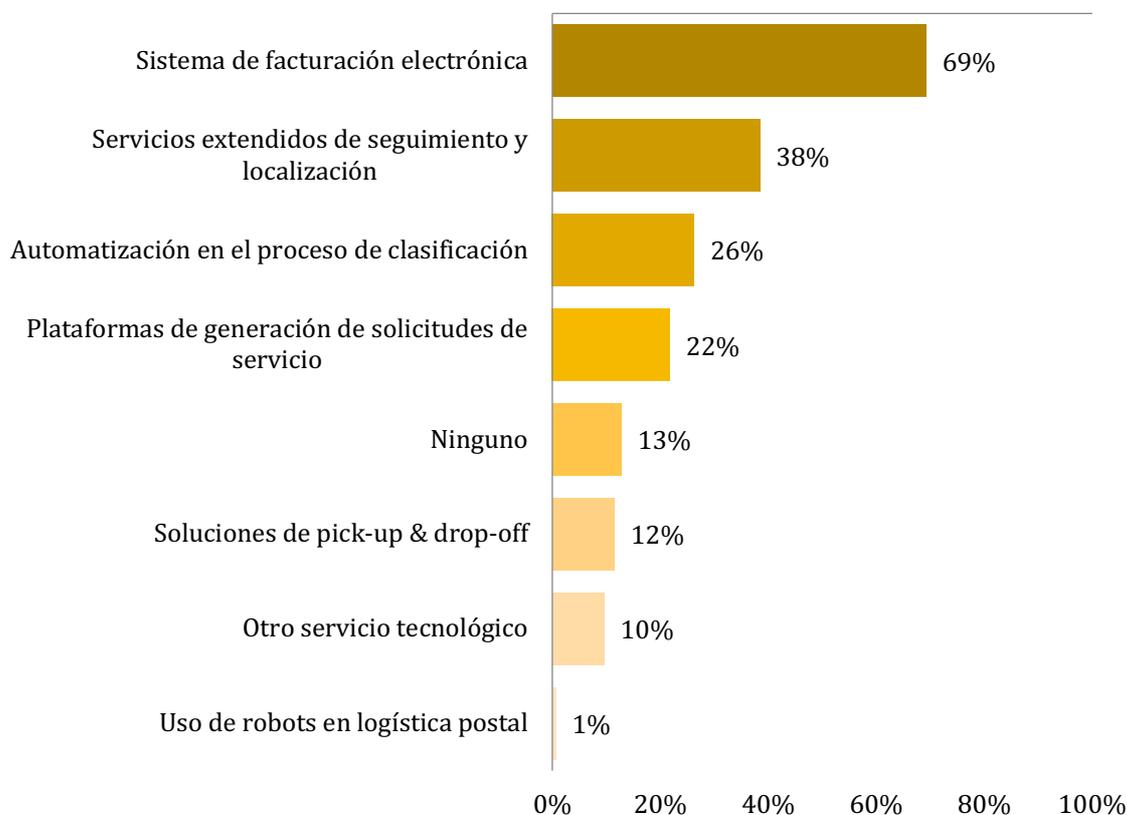
**Gráfico 11. Uso de software en el proceso postal<sup>3</sup>**

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

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

En cuanto a la automatización de los procesos, más del 60% de operadores han implementado facturación electrónica; cuatro de cada diez utilizan servicios extendidos de seguimiento y localización; tres de cada diez operadores han automatizado sus procesos de clasificación.

<sup>3</sup>El porcentaje es calculado con respecto al total de operadores que reportaron información.

**Gráfico 12. Servicios tecnológicos implementados en el proceso postal<sup>4</sup>**

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

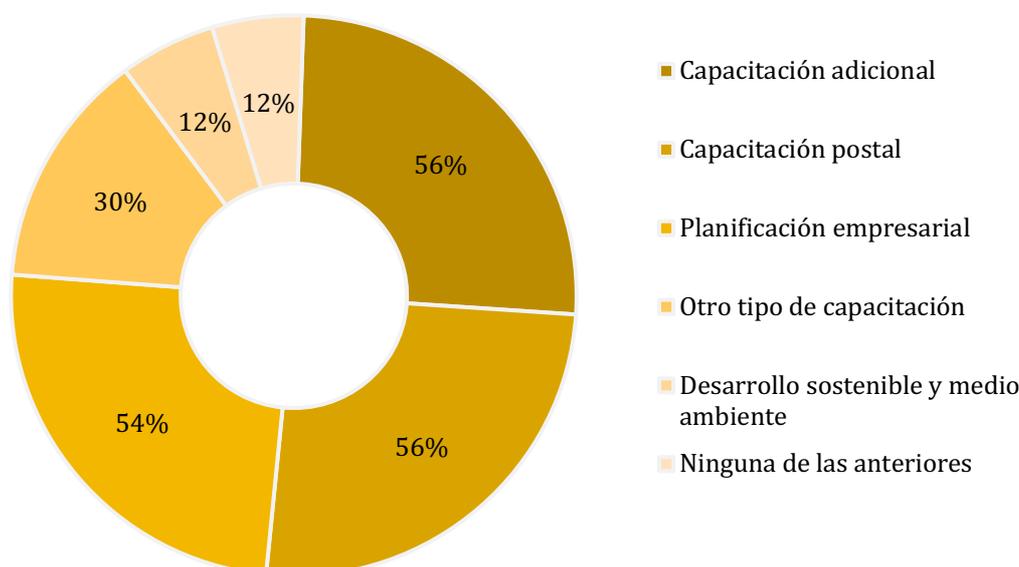
**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal - ARCPPostal.

## Implementación de prácticas de desarrollo empresarial

Más de la mitad de operadores postales implementan prácticas de desarrollo empresarial tales como capacitación en el ámbito postal y capacitación en otros ámbitos (por ejemplo seguridad ocupacional, uso de TICs, etc.). Igualmente más del 50% de operadores ejecutan actividades de planificación empresarial, por ejemplo actividades para la definición de principios y estándares, objetivos, definición de políticas empresariales, levantamiento de procedimientos, etc. No obstante, la implementación de actividades de desarrollo sostenible y ambientales no es una práctica común: uno de cada diez operadores postales realizan alguna actividad relacionada.

<sup>4</sup>El porcentaje es calculado con respecto al total de operadores que reportaron información.

**Gráfico 13.** Prácticas de desarrollo empresarial implementadas por operadores postales



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

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

## Calidad de la atención al cliente

Durante el año 2019, se recibió un total de 5.130 quejas y 60.395 reclamos. Con respecto a los reclamos, el 68% de los reclamos (40.962) reportados tuvieron como causal el retraso en la entrega de los envíos. El 19% (es decir 11.418 reclamos) corresponden a reclamos por pérdida, expoliación y avería en los envíos postales. El 19% restante corresponden a reclamos reportados por otras causales.

## 4. Retos del sector postal

Si bien en 2019 el sector postal presentó una reducción en su desempeño, tanto en facturación como en tráfico postal, el año 2020 se perfila como un año con retos y oportunidades para el sector postal en un escenario inédito. El sector de comercio electrónico se presentaba como una oportunidad para el sector que balancearía un escenario en donde la creciente digitalización reduciría la demanda de tráfico postal de correspondencia. Sin embargo, en este año, frente a una crisis sanitaria global sin precedente, el comercio electrónico demanda una respuesta del sector postal a una escala y velocidad sin precedente.

¿Qué retos se presentan para el sector postal? La búsqueda de soluciones digitales efectivas para dar respuesta a la creciente demanda de envíos postales es un reto de muy corto plazo. Nuevos segmentos demográficos y socio económicos que acceden a los servicios postales en plataformas digitales por primera vez exigen respuestas creativas de los operadores para insertarlos de manera inclusive y sensible. Demandas de servicios postales en nuevas rutas requieren delinear estrategias costo-efectivas de recepción y entrega.

El sector postal más que nunca se evidencia como un sector estratégico en todos los niveles, pero con un especial énfasis a nivel micro. Los operadores postales se constituyen como actores claves de para conectar a las diferentes instancias gubernamentales y privadas con la ciudadanía y la red postal se consolida como una infraestructura crítica para que ciudadanas y ciudadanos a lo largo del territorio puedan acceder a una serie de bienes y servicios en un escenario de distanciamiento social.



# *Impulsando la excelencia en el sector postal ecuatoriano*

---

[www.regulacionpostal.gob.ec](http://www.regulacionpostal.gob.ec)

**Fuente:** 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. Instituto Nacional de Estadística y Censos, Índice de Precios al Consumidor.

**Elaboración:** Dirección de Gestión de la Información Postal, Agencia de Regulación y Control Postal. Quito, 2020.