

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 Historia Del Correo Postal Y Delivery



APLICACIÓN DEL ESTILO APA | El boom del delivery | Metro | historia del correo | Correo Postal: Historia, caracte | Todo Tiene Su Historia, Nosotr | +

← → ↻ No seguro | conocelahistoria.com/c-medios-de-comunicacion/correo-postal/

SafeZone



### Historia del correo postal

El envío de mensajes, de la comunicación q distancia existe, al parecer, desde la invención de la escritura. Las primeras evidencias documentadas de esto nos remontan al **Egipto del año 2400 a.C.**, con una especie de sistema en que los faraones empleaban mensajeros para trasladar mensajes escritos, estos fueron precedidos por una posible red de mensajería oral.

Asimismo, se conocen documentos fechados del año 1800 a.C, con origen en la antigua tierra de Babilonia. La correspondencia es, por supuesto, un modo de satisfacer nuestra necesidad de comunicación, y esta costumbre no pasó desapercibida en numerosas culturas a lo largo de nuestra historia.

Se conoce que los primeros sobres de correo en la historia eran de materiales como la piel animal y vegetal. También se usaban los rollos de papiro en Babilonia. Los sobres eran fabricados con arcilla, y se horneaba para su

11:47 p.m. 07/03/2019

<http://conocelahistoria.com/c-medios-de-comunicacion/correo-postal/>



(23) X libro X | (15) X | El co X | La c X | 2 me X | Ager X | Tras X | Ager X | Ager X | Ager X | Con X | uber X | +

← → ↻ https://www.paginasiete.bo/sociedad/2018/5/14/meses-sin-correo-la-tecnologia-no-pudo-suplir-al-servicio-postal-179904.html#!

6° mas info

**Página SIETE** Diario Nacional Independiente

Buscar...

Ediciones Anteriores

ECONOMÍA NACIONAL SEGURIDAD PLANETA GENTE MIRADAS CULTURA SOCIEDAD CAMPEONES OPINIÓN INF

## 2 meses sin correo: la tecnología no pudo suplir al servicio postal

La Agencia Boliviana de Correos empezó a operar el 14 de marzo luego del cierre de Ecobol. Hay quejas de usuarios por retraso de entrega de paquetes.



Google ha cerrado el anuncio

Dejar de ver anuncio

¿Por qué este anuncio? @

Noticias más leídas

**Polémica: Dirigente cocalero ofrece cholitas a autoridades**

07/03/2019

WinRAR

01:12 a.m. 08/03/2019

<https://www.paginasiete.bo/sociedad/2018/5/14/meses-sin-correo-la-tecnologia-no-pudo-suplir-al-servicio-postal-179904.html#!>



<https://elpais.bo/con-minimo-de-personal-abre-agencia-de-correos-en-tarija/>



<https://comercialjimara.es/la-comida-para-llevar-historia-y-evolucion/>

## **ANEXO 2 Investigación Exploratoria**

### **Entrevista con los que toman decisiones**

Se entrevistó a la gerente de la empresa “Unibol” María Alfaro Cari ubicada en la calle Bolívar esq. Ballivian. #651 Telf: 6649565 – 75638413

Se entrevistó al Gerente de la empresa “Prime Express Services Srl” Jorge López Calle Crevaux Telf 6641559-75148677

Se entrevistó al Gerente de la empresa “pizza Cosmos” Lorena Cortez 745

### **Cuestionario**

1. ¿Qué hace para promocionar su empresa?
2. ¿Qué imagen busca crear en la mente del consumidor?
3. ¿Cómo pretende llegar al consumidor?
4. ¿Cuál es la estrategia de promoción que utiliza?
5. ¿Con las estrategias que utiliza logró fidelizar a sus clientes?
6. ¿Cómo pretende diferenciar sus productos de la competencia?
7. ¿Cuántos pedidos realiza en el día?
8. ¿Cuáles son los precios de sus servicios?

Después de una conversación con cada uno de los gerentes se llega a las conclusiones; y al siguiente informe:

Se puede notar que uno de los síntomas es la falta de información que reciben los clientes sobre la variedad de servicios que ofrecen dichas empresas, hecho que provoca insatisfacción del mercado. Las empresas pretenden darse a conocer como servicio curriers preferidos de su segmento meta, que se destaca por su variedad de servicios y su incomparable rapidez de entrega, para que de esa manera puedan llegar a posicionarse en la mente de los clientes; pero los esfuerzos que se realizan en cuanto a promoción no ayudan a alcanzar las metas. Las personas que toman decisiones en estas empresas utilizan pocos medios de comunicación masivos para promocionar su Empresa. La publicidad que utilizan es medios gratuitos como Facebook y páginas web, pero sin realizar seguimiento de estas; aparte de esto, son pocos las promociones que realizan para sus clientes. La empresa destaca por ofrecer servicios de transporte de documentos o paquetes hacia otras provincias, según la necesidad de cada uno de sus clientes, además de brindar servicio de transporte dentro de la ciudad que puede obtener una ventaja competitiva en comparación con sus competidores; pero estos son solo pedidos especiales y muchas veces poco conocidos por la mayoría de sus clientes.

La señora María de la empresa Unibol nos hizo referencia de que al día la empresa realiza como mínimo 150 pedidos, entre los que más se destaca es el servicio de mensajería.

Y calculando la demanda por mes serían 4500 pedidos que se demanda a este servicio y al año 54000 pedidos.

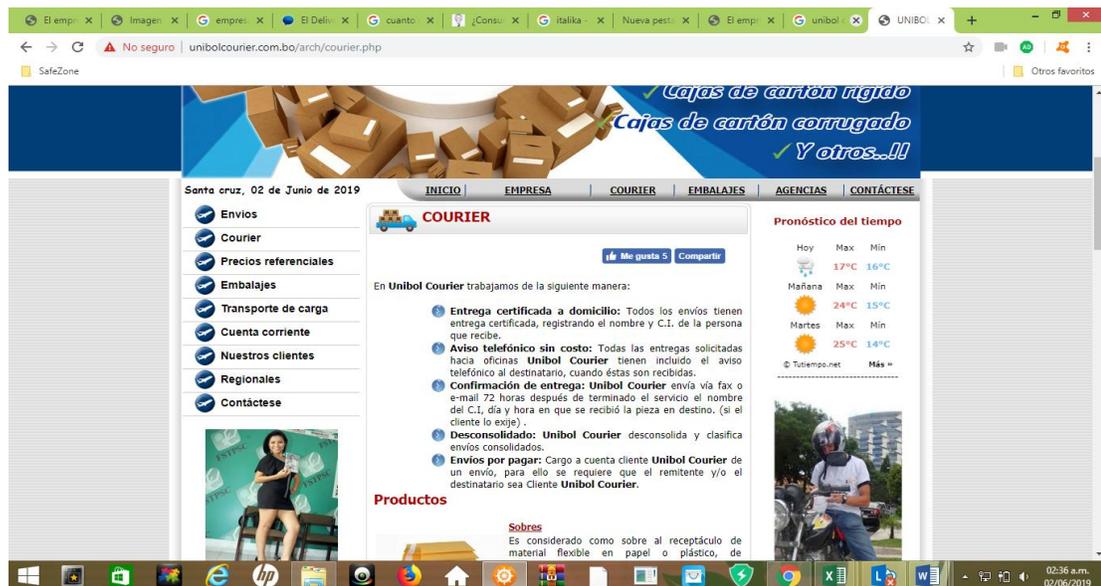
Los precios varían de acuerdo al servicio, la entrega en el interior de la ciudad es de 20-15 Bs. Y los envíos hacia el interior del país son desde 25 Bs. dependiendo del peso.

Mientras que el señor Jorge de la empresa Prime Express asegura que su demanda diaria es 70 pedidos, y calculando la demanda mensual sería de 2100 pedidos y la demanda anual de 25200 pedidos.

Sus precios oscilan de entre 10 a 15 Bs.

La señora Carla, argumentó que como la empresa es nueva aún no conoce su demanda con certeza, ya que cada día varía. Sus precios de Delivery son de Bs. Depende del pedido.

El listado de precios de Unibol se encuentra en su página de internet (UNIBOL Courier, 2019)



## Entrevistas con Expertos en los Servicios

La segunda fase consistió en una entrevista con expertos, se obtuvo la información detallada a continuación:

### Cuestionario

1. ¿Utilizan las personas el servicio?
2. ¿Qué servicios conoce?
3. ¿Qué empresas conoce del departamento de Tarija que brinden este servicio?
4. ¿Qué empresa considera la mejor?
5. ¿Qué opina usted sobre las empresas postales y delivery que existen en el departamento de Tarija?

6. ¿Cuán importantes es para usted la atención en esta clase de servicio?
7. ¿Cómo se entera de empresas que ofrecen este servicio?

Se entrevistó al personal operativo, distribuidores de la empresa CENTAURO INTERNACIONAL BUSINESS, como también a un repartidor de cigarros, como también expertos en el tema.

Esto se realizó en una etapa que consistía en una serie de preguntas estructuradas a los entrevistados expertos en el servicio con el fin de explorar las actitudes hacia el sector delivery y postal. Se obtuvo la siguiente información:

Los consumidores de estos servicios tienen una expectativa diferente a lo que es la realidad de la industria postal y delivery de nuestro departamento, en la entrevista respondieron que lo que los motiva a utilizar los servicios es la falta de tiempo que tienen las personas para hacer sus compras de manera personal.

- Lo que ellos perciben al momento de elegir una empresa que se encargue de sus pedidos, es la poca variedad de servicios, con una tardía y mala atención.
- El personal no se encuentra organizado al momento de atender a sus clientes.
- Para muchos de los expertos, el precio no es un inconveniente siempre y cuando su pedido sea rápido y seguro.
- Otro aspecto importante que nos dieron a conocer es que la única manera en la que ellos se enteran de un buen servicio postal y delivery es mediante la opinión de terceros o por sus propias experiencias.
- Muchos de los expertos no encuentran servicios de su preferencia como ser, entrega puerta a puerta de paquetes en el interior de la ciudad.
- No todas las empresas que brindan este servicio tienen oficinas en el centro de la ciudad, algunas no tienen ni página en Facebook, lo que hace difícil ser encontradas.

También se entrevistó a personas que frecuentemente realizan el pedido de delivery en algunos restaurantes, lo que pudimos analizar es que lo hacen porque muchas veces se encuentran trabajando en la oficina y se les hace complicado ir a comprar comida para el almuerzo, cena, etc. lo que les obliga hacer pedidos delivery. Algunos no están conformes ya que muchas veces este servicio demora demasiado, quitándoles el tiempo que les queda para que puedan descansar.

## ANEXO C Macro Entorno

### Indicadores Económicos

Se visitó la página del instituto nacional de estadística para recopilar la información acerca del comportamiento del Producto interno bruto



Se visitó la página del Banco Central de Bolivia para recopilar la información del Índice de precios al consumidor como también otras variables económicas.

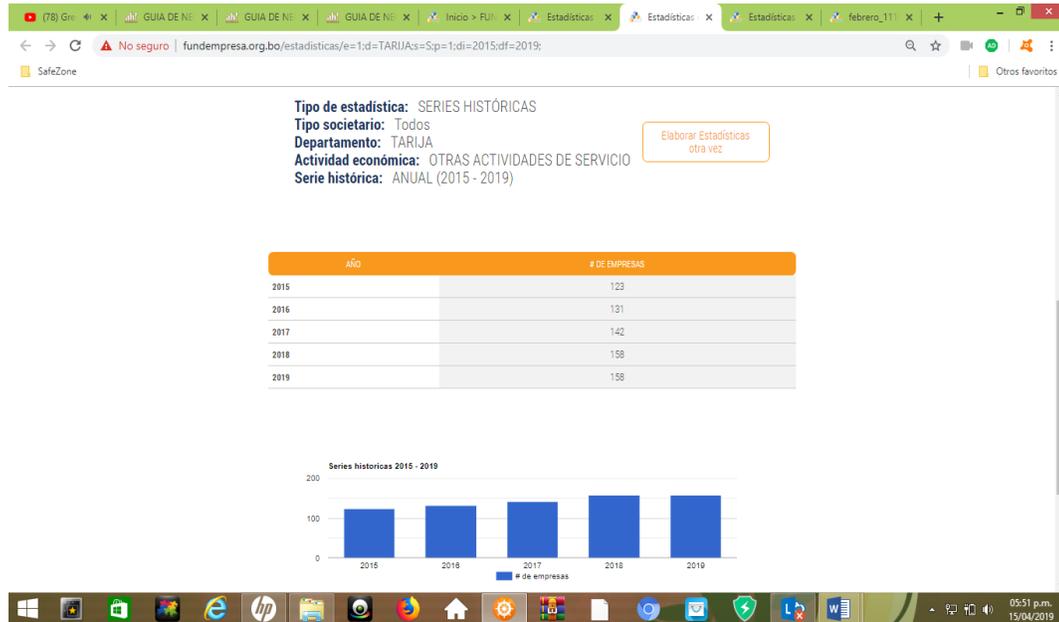


Se visitó la página Web del Diario EL DEBER, para investigar a cerca del aumento del salario mínimo nacional a un 3%

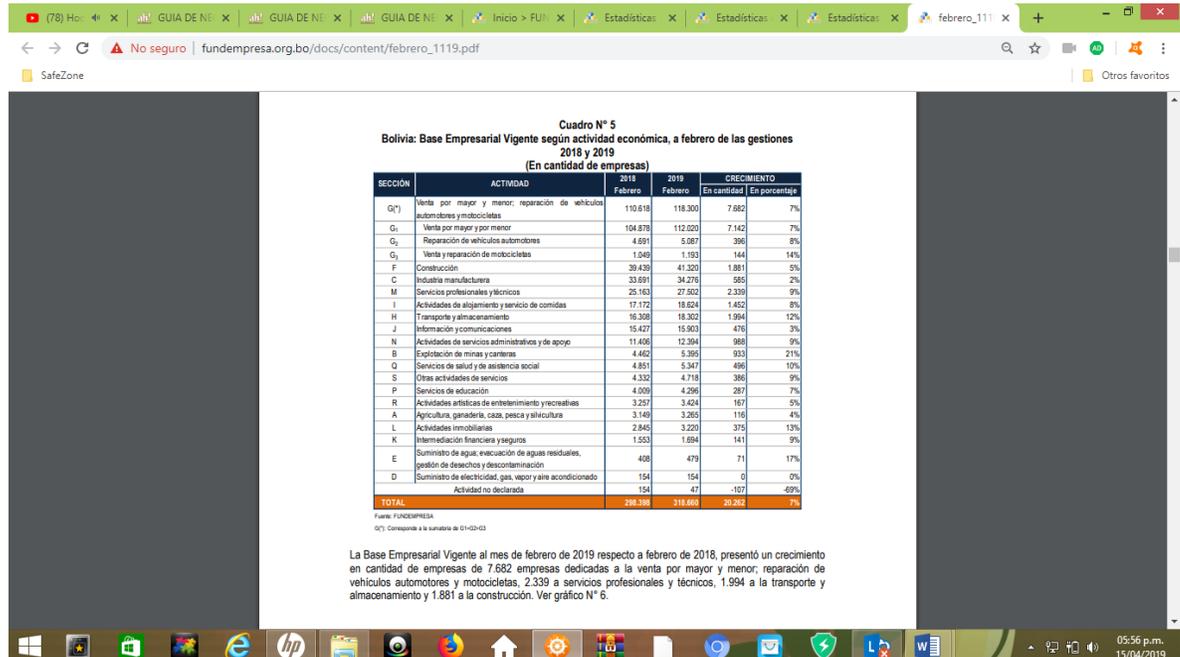
The screenshot shows the website of the newspaper 'EL DEBER'. The main headline reads: 'Aprueban alza salarial del 4% al haber básico y 3% al mínimo nacional'. Below the headline, a sub-headline states: 'A las 20:50 de este martes, tras una reunión entre la COB y el Gobierno, se anunció que el incremento salarial para este año. En la mesa de diálogo participaron Evo Morales, Álvaro García Linaera y seis ministros'. To the right of the main article, there is a large advertisement for 'MEJOR GASOLINA' with the text 'AL MISMO PRECIO' and 'Bs. 3,74 LITRO'. Below the advertisement, there are several smaller news snippets under the heading 'LO MAS'. One snippet is titled 'ECONOMÍA' and discusses 'Pago de doble aguinaldo e impuestos, motivan caída de depósitos en la banca'. Another snippet is titled 'UN DESAYUNO CON' and mentions 'Salomón Ribera: "La empresa evolucionó, pero sin perder la esencia"'. The browser's address bar shows the URL: 'https://www.eldeber.com.bo/economia/Aprueban-incremento-salarial-del-4-al-haber-basico-y-3-al-minimo-nacional-20190430-8530.html'. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 08:55 p.m. on 02/06/2019.

## ANEXO D Micro entorno

### Crecimiento empresarial según “Actividades de Servicio”, según fundempres



### Base empresarial vigente en la ciudad de Tarija



# Competencia Actual

gnb.com.bo/guia/Servicios-Generales/Couriers.html

**COURIERS...**  
Couriers

[Rubro]

La Paz | Santa Cruz | Cochabamba | Chuquisaca | Oruro | Potosí | Tarija | Beni | Pando

**ACTUALICE SUS DATOS**  
¡gratis!

**Vanker**  
GRUPO DE EMPRESAS  
ENVIO PUERTAA PUERTA

**REGISTRO GRATUITO**  
en este Guía

Espacio Disponible

Espacio Disponible

Espacio Disponible

Espacio Disponible

**MEGA MOVERS**  
BOLIVIA  
MUDANZAS - EMBALAJES Y ALMACENAJES

**DISEÑO de PAGINAS WEB**  
Hosting y Dominios

**LHS**  
LHS WORLDWIDE S.R.L.  
SERVICIOS DE ENVIO EXPRESSO

Espacio Disponible

Espacio Disponible

Espacio Disponible

Espacio Disponible

**RESERVE su AVISO PUBLICITARIO AQUÍ**

**IBC**  
Courier

**JET EXPRESS COURIER**  
Un servicio con experiencia

**PRIMEX**  
RECOJO Y ENTREGA DE CORREO

Espacio Disponible

Espacio Disponible

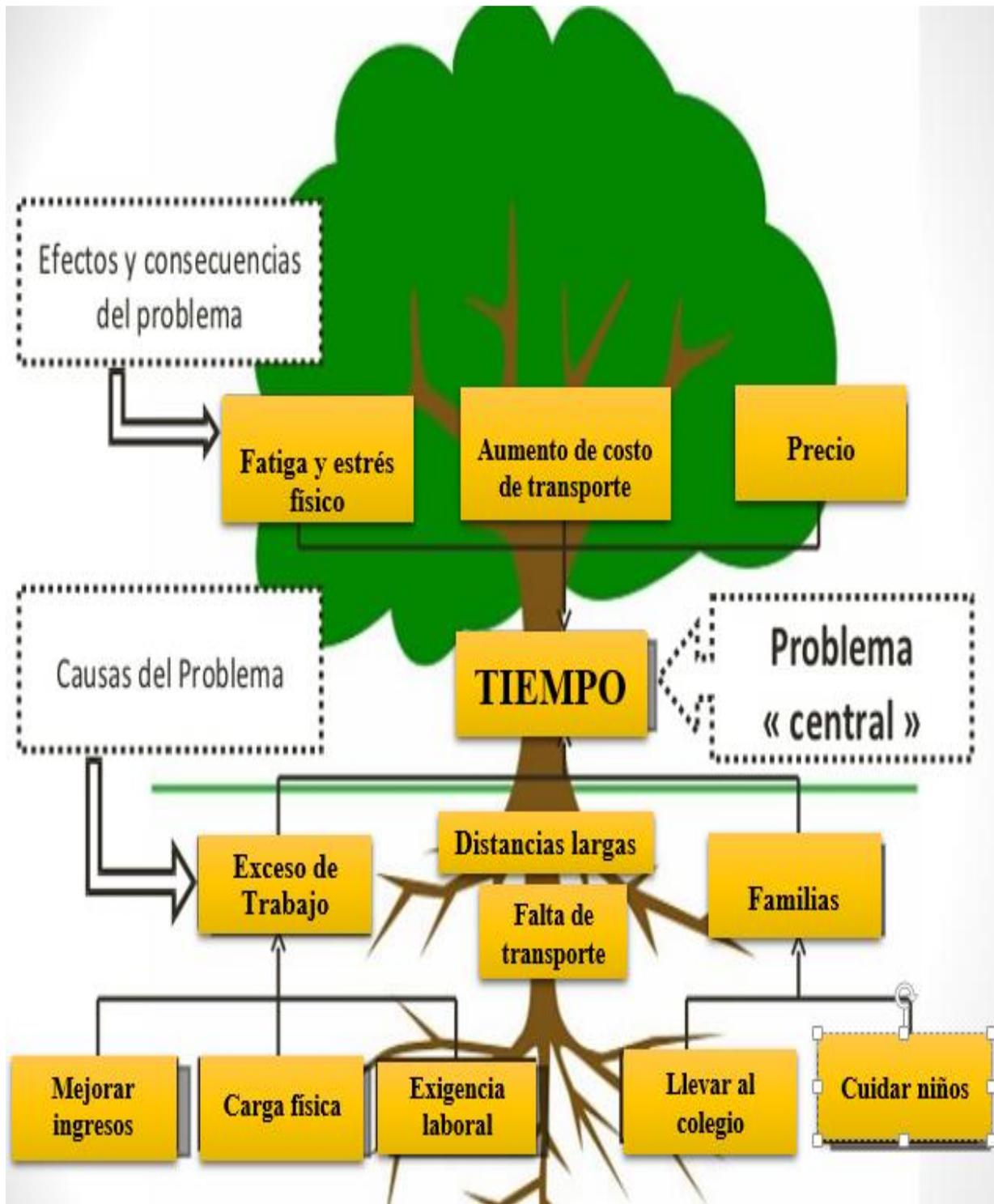
Espacio Disponible

Espacio Disponible

|   |          |
|---|----------|
| IBC BOLIVIA COURIER                         | Potosí   |
| LHS WORLDWIDE                               | Potosí   |
| PERU SERVICES COURIER                       | Potosí   |
| RED LOGISTICS COURIER BOLIVIA               | Potosí   |
| SAS COURIER - SMITH ALL SERVICES            | Potosí   |
| TRANSFER LATINA COURIER                     | Potosí   |
| ZELAYA JEREZ SERGIO ROLANDO                 | Potosí   |
| <b>TARIJA</b>                               |          |
| ARGENFER                                    | Tarija   |
| CENTAURO INTERNACIONAL BUSINESS             | Tarija   |
| DHL WORLDWIDE EXPRESS                       | Tarija   |
| EFI COURIER                                 | Tarija   |
| EUROENVIOS SRL                              | Tarija   |
| EXPRESS MAIL SERVICE - EMS                  | Tarija   |
| IBC BOLIVIA COURIER                         | Tarija   |
| LHS WORLDWIDE                               | Tarija   |
| PERU SERVICES COURIER SRL                   | Tarija   |
| PRIME EXPRESS SERVICES SRL - PRIMEX COURIER | Tarija   |
| RED LOGISTICS COURIER BOLIVIA               | Tarija   |
| TRANSFER LATINA COURIER                     | Tarija   |
| VANKER SRL                                  | Tarija   |
| BOLIVIAN COURIER - YACUBA                   | Yacuiba  |
| IBC BOLIVIA COURIER - YACUBA                | Yacuiba  |
| <b>BENI</b>                                 |          |
| BOLIVIAN COURIER                            | Trinidad |
| DHL WORLDWIDE EXPRESS                       | Trinidad |
| EL SEGURO                                   | Trinidad |
| EURO ENVIOS                                 | Trinidad |
| EUROENVIOS SRL                              | Trinidad |
| EXPRESS AMAZONAS                            | Trinidad |
| EXPRESS MAIL SERVICE - EMS                  | Trinidad |

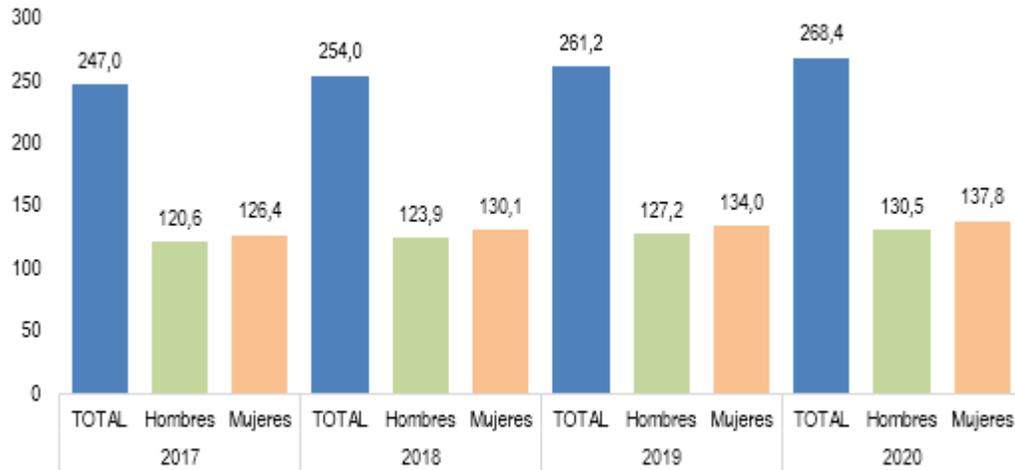
06:12 p.m.  
15/04/2019

## ANEXO E Árbol De Problemas



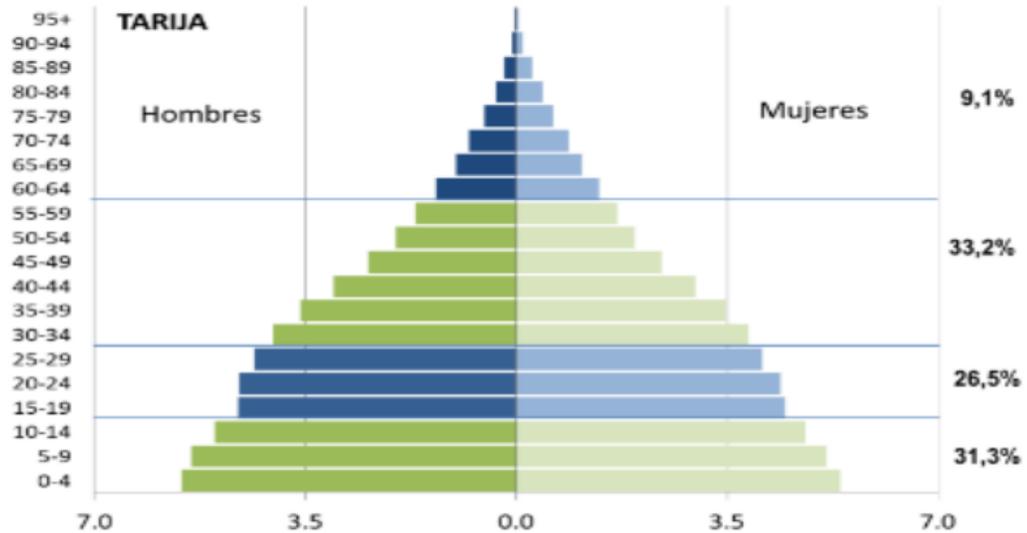
## ANEXO F Población de Tarija

### Proyecciones de la población del municipio de Tarija 2017-2020



Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Revisión 2014

### Pirámide poblacional por edades Año 2017



## ANEXO G Encuesta piloto

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The browser address bar shows the URL: [https://docs.google.com/forms/d/1OAd\\_qQ7GD-ykS7-8lllx1nt8dJl1roBznYqZFZbsyw/edit](https://docs.google.com/forms/d/1OAd_qQ7GD-ykS7-8lllx1nt8dJl1roBznYqZFZbsyw/edit). The form title is "IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES Y DELIVERY". The objective is to obtain information about the acceptance of a new postal and delivery service in Tarija. The instructions ask respondents to mark the option they consider most relevant or answer with their own words. The survey consists of two questions: 1. "¿Le gustaría utilizar servicios postales o delivery?\*" with radio buttons for "Si" and "No". 2. "¿En qué casos usted estaría dispuesto a utilizar servicios postales y de delivery?\*" with radio buttons for "Cuando no cuenta con transporte", "Reuniones casuales", "Cuando trabaja", and "Otra...". The form is displayed in a browser window with a Windows taskbar at the bottom.

### **ENCUESTA PILOTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES Y DELIVERY**

**El objetivo de esta encuesta es obtener tener información en cuanto al nivel de aceptación de las personas respecto a la implementación de un nuevo servicio postal y de delivery en la ciudad de Tarija.**

**Instrucciones:** Marque la opción que considere pertinente ó responder con sus palabras.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito destino a fines académicos.

**1 ¿Le gustaría utilizar servicios postales o delivery?\***

Si

No

**2. ¿En qué casos usted estaría dispuesto a utilizar servicios postales y de delivery?\***

Quando no cuenta con transporte

Reuniones casuales

Quando trabaja

## ANEXO H Diseño Del Cuestionario

### ENCUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS POSTALES Y DELIVERY

**El objetivo** de esta encuesta es obtener información en cuanto al nivel de aceptación de las personas respecto a la implementación de un nuevo servicio postal y de delivery en la ciudad de Tarija.

**Instrucciones:** Marque la opción que considere pertinente ó responder con sus palabras.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a fines académicos.

#### **Edad**

Masculino

Femenino

#### **1. ¿Le gustaría utilizar servicios postales o delivery?**

Si

No

#### **2. ¿Cuál sería el servicio que utilizaría?**

Pedido de comidas

Recepción y entregas de paquetes

Mensajería

Otro (Especifique).....

#### **3. ¿Cuáles de las siguientes características considera importante en un servicio postal y delivery?**

Rapidez en la entrega

Precio

Seguridad

Otro (especifique).....

#### **4. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio delivery?**

3 Bs

5Bs

8Bs

#### **5. ¿Con que frecuencia usted realizaría pedidos delivery o servicios postales?**

Una vez a la semana

Dos veces a la semana

Una vez al mes

Otros (especifique).....

**6. ¿A través de qué medios tradicionales frecuentemente recibe información sobre toda índole de empresas?**

Anuncios en periódicos o revistas

Vallas publicitarias

Televisión

Radio

Otro (especifique).....

**7. ¿Cuáles son las redes sociales que frecuenta utilizar más?**

Facebook

Whatsapp

Instagram

Otro (Especifique).....

**8. ¿Cuál es su ocupación actual?**

Estudiante

Trabajador

Responsable de casa

Otro (Especifique).....

**9. ¿En qué casos usted estaría dispuesto a utilizar servicios postales y de delivery?**

Cuando no cuenta con transporte

Reuniones casuales

Trabajo

Otro (Especifique).....

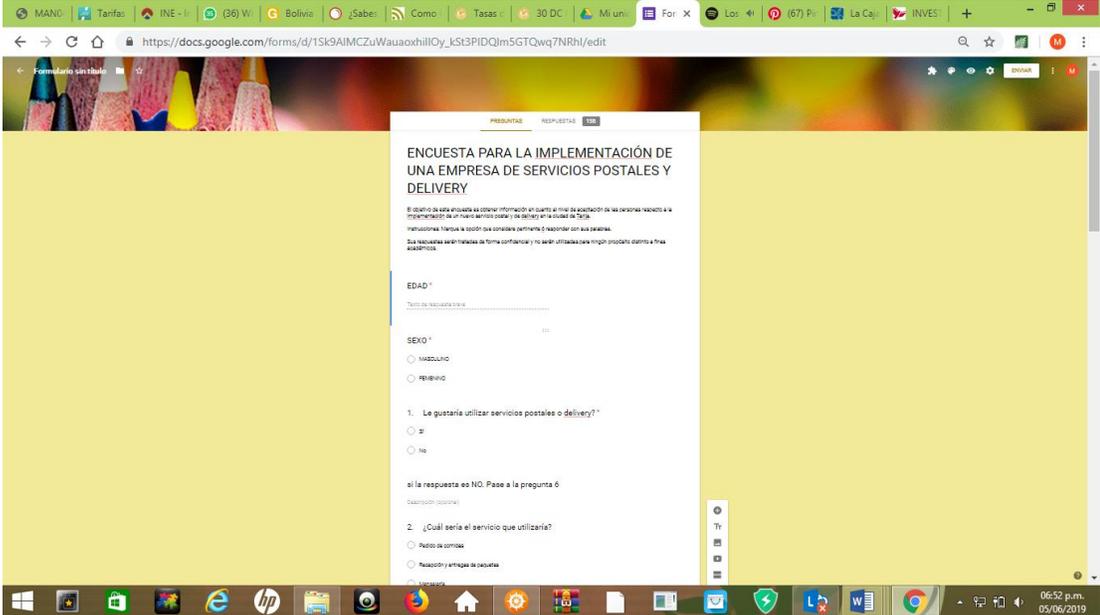
**10. ¿Estaría de acuerdo con la implantación de un nuevo servicio de postal y delivery que se encargue de sus compras y envíos personales de paquetes o algún documento?**

Si

No

**¡GRACIAS!**

# Encuesta diseñada en Google Drive



# ANEXO I Presupuesto de Marketing

## Presupuesto de las publicaciones por Facebook

The screenshot displays the Facebook Ads Manager interface for a campaign named "A Pedal Suelto Tarija". The campaign is set to run for 30 days, ending on 6/7/2019. The daily budget is set to 35.00 BOB. The total cost for the campaign is 1050.00 Bs., which will be spread over the 30-day period. The ad is a video advertisement featuring silhouettes of people riding bicycles and the text "HAGIA UNA CIUDAD SOSTENIBLE TARIJA". The ad is currently in the "PAGO" (Payment) stage.

**Promocionar tu página**

Días: 30 Fecha de finalización: 6/7/2019

Presupuesto diario: 35,00 BOB

El importe real gastado cada día puede variar. 26-163 Me gusta estimados por día

Gastarás un total de 1050,00 Bs.. Este anuncio estará en circulación durante 30 días, hasta el 6 jul 2019.

**PAGO**

Vista previa: Sección de noticias del móvil

**A Pedal Suelto Tarija**  
Publicidad ·

Está página Tiene como objetivo principal, incentivar al uso conciente de la Bicileta como...

HAGIA UNA CIUDAD SOSTENIBLE  
TARIJA

## ANEXO J Planilla de sueldos y salarios

|                  |  |           |  |          |
|------------------|--|-----------|--|----------|
| RAZÓN SOCIAL     |  | N° DE NIT |  | de _____ |
| N° IDENTIFICADOR |  |           |  |          |

### PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS

(En Bolivianos)

|    |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 |                               |                       |            | Mes                 |           |
|----|------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|------------|-------------------------|------------------|---------------------|--------------------|------------------|------------------------|------------------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------|------------|---------------------|-----------|
|    |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 |                               |                       |            | Año                 |           |
| N° | Documento de identidad | Apellidos y nombres | País de nacionalidad | Fecha de nacimiento | Sexo (V/M) | Ocupación que desempeña | Fecha de ingreso | Horas pagadas (Día) | Días pagados (Mes) | (1) Haber básico | (2) Bono de Antigüedad | (3) Bono de producción | (4) Otros bonos | (5) TOTAL GANADO Suma (1 a 4) | (6) Aporte a las AFPs | (7) RC-IVA | (8) LÍQUIDO PAGABLE | (9) Firma |
| 1  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 2  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 3  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 4  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 5  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 6  |                        |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |
| 7  | <b>TOTALES</b>         |                     |                      |                     |            |                         |                  |                     |                    |                  |                        |                        |                 | 0,00                          |                       |            |                     |           |