



Jaime Olivares

Probablemente en la PDI no tienen idea, que es un KPI y mucho menos que función desempeña, pues bien nunca es tarde para aprender. Un KPI (Key Performance Indicator o Índicador Clave de Desempeño) es una métrica cuantificable que evalúa la efectividad de una empresa, equipo o persona para alcanzar sus objetivos estratégicos, sirviendo como una herramienta para tomar decisiones informadas, seguir el progreso, identificar problemas y enfocar los esfuerzos hacia

## LA PDI SE APLAZA EN KPI

metas comunes, como aumentar ingresos, mejorar la eficiencia o la satisfacción del cliente.

Resumiendo es un indicador clave para medir la eficiencia de una función determinada v.gr en Zonas Franca, el KPI más usado para medir la eficiencia del Mall, es la venta por metro cuadrado medidas en UF o el número de compras efectivas, en relación con el número de personas que ingresaron al Mall, en fin hay KPI para medir todo y ciertamente en la frontera un KPI clave es el tiempo de espera de los turistas que ingresan por ese paso fronterizo Por cierto, un KPI es un índice, que como cualquier otro índice, tiene sentido, solo si se puede comparar con otro índice, que represente la media de esa función.

A modo de ejemplo, en el Paso Los Libertadores, una atención promedio demora entre media hora y una hora y en temporada alta, hasta tres horas.

Escucho a Tomás Mosciatti, recibiendo un llamado de un turista boliviano, que quiere ingresar por Colchane. Digame - pregunta Mosciatti - , leuento que llevo 16 horas en Colchane y

aún faltan seis buses, de modo que fácil tengo para unas cinco horas más.

Resumiendo, recién comenzada la temporada alta, la PDI en Colchane, se demora 24 horas para el ingreso y en temporada alta hasta dos o tres días, según muchísimos testimonios. Ciertamente, si la PDI fuera una institución privada, en menos de cinco minutos los echan a todos por incompetentes, y por causarle un daño reputacional inmenso a la Compañía.

Pero no, la PDI no es privada y hacen lo que les da la gana, simplemente porque no tienen un KPI estricto que los alinee y muchos nosotros un jefe que haga cumplir las normas. Todo mal en Colchane, pero, lo peor está por venir, dado que las condiciones económicas están mejorando notablemente en Bolivia, de hecho recientemente el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Gobierno de Bolivia acordaron un paquete de apoyo financiero por 4.500 millones de dólares para el período 2026-2028, destinado a respaldar la agenda de reformas orientada a estabilizar la economía, recuperar el crecimiento y ampliar

la creación de empleo.

Súmese a lo anterior, una baja general del sistema arancelario, que sin duda se traducirá, en un incremento de los turistas y cieramente de las compras en zona franca.

Hay que aceptarlo, la infraestructura del complejo quedó obsoleta y aun cuando llevan más recursos humanos al complejo, de nada serviría, porque solo permite que tres funcionarios puedan atender al mismo tiempo, a los cientos de extranjeros que quieren ingresar a Chile

Estar en la frontera, es una aventura extrema, pero los bolivianos igual vienen. Lo pasan pésimo: días enteros con un sol abrasador, por las noches un frío intenso, "sorche" o mal de altura al por mayor y como si fuera poco, una prepotencia y mal trato de la PDI que nunca falla. Sin embargo gracias Dios! Siguen viiniendo, porque tenemos la mejor playa de Chile y además la plataforma de negocios más potente de la macro región, donde todo funciona bien y donde el empresariado hace

un immenseo esfuerzo para atenderlos de la mejor forma posible,

Resumiendo: Paso los Libertadores KPI promedio una hora Colchane KPI promedio ajustado a la baja Nueve horas

Toda la razón del mundo, para la severa crítica de la Contraloría Regional, respecto del funcionamiento del complejo, que sobre decir la PDI no le dio la menor importancia" Todo sigue igual! Miento, ayer llegó un gringo, que me contaba que estuvo 18 horas esperando entrar What can we do? – pregunto y sin pestañear responde "Privatize income" Chuta respondo, externalizar la PDI Guau! Pero capaz que Kast lo haga, porque es inadmisible, que los 120.137 bolivianos, que ingresaron el año pasado, por la puerta tres del Recinto amurallado y que nos compraron "Dos mil quinientos millones de dólares" tengan que sufrir las penas del infierno, para venir a comprarnos. En fin, nos preguntamos. Por qué, todo funciona de maravilla en el Paso Los Libertadores y en Colchane nada funciona bien.

Muy simple porque por ese paso ingresan argentinos Resumiendo. Propongo que Colchane tenga frontera con Argentina y Santo remedio! En menos que canta un gallo, tendremos un complejo aduanero nuevo, scanner que funcionan de maravilla, excelentes baños, personal que atiende con una sonrisa en los labios y un KPI de una hora máxima de espera