

## BIBLIOGRAFÍA

Hernández Sampieri, Roberto; et al. Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2001. Pág. 52 - 134.

Bernal T, César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Prentice-Hall. Bogotá, Colombia, 2000. Pág. 71 - 171.

Díez Castro, Enrique. Distribución Comercial. 2ª. ed. McGraw-Hill. España, Madrid, 1997. Pág. 92 - 226.

Kotler, Philip - Armstrong, Gary. Marketing. 8ª. ed. Prentice-Hall. México, D.F., 1999. Pág. 4 - 387.

Valle, Carlos Alberto. Mercadeo Internacional. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador. 2000. Pág. 30 - 93.

Dirección General de Renta de Aduana. Folleto, Instructivo 4/2001. Almacenes Generales de Depósito. El Salvador, San Salvador, 2001.

Dirección General de Renta de Aduana. Folleto, Instructivo No. 010-2002. Instrucciones sobre Mercadería Consolidada. El Salvador, San Salvador, 2002.

Corporación de Exportadores de El Salvador. Folleto, Lenguaje del Comercio Internacional VIII, El Salvador, San Salvador. 2001. Pág. 7 - 15.

Funciones de los Almacenes Generales de Depósito

[www.opa.com.sv/boletines%5cboletines2002.htm#NOTICIA3](http://www.opa.com.sv/boletines%5cboletines2002.htm#NOTICIA3)

Introducción a la Mercadotecnia

[www.monografias.com/trabajos/alcancefuncon/alcancefuncon.shmn](http://www.monografias.com/trabajos/alcancefuncon/alcancefuncon.shmn)



Mercadeo Relacional

[www.gestiopolis.com/recursos/expertos/catsexp/pagans/mar/19/relmark.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/expertos/catsexp/pagans/mar/19/relmark.htm)

Logística y Distribución

[www.nuevaempresa.cu/textos/logisticaempresarial/logisticaempresarial.doc](http://www.nuevaempresa.cu/textos/logisticaempresarial/logisticaempresarial.doc)

Logística y Distribución

[www.todopymes.cl/topicos\\_avanzados/logistica\\_avanzado.html](http://www.todopymes.cl/topicos_avanzados/logistica_avanzado.html)

Misión de la Logística

[www.e-mas.co.cl/categorias/marketing/interentre.htm](http://www.e-mas.co.cl/categorias/marketing/interentre.htm)

Como Seleccionar un Operador Logístico

[www.cel\\_logistica.org/artjulio.html](http://www.cel_logistica.org/artjulio.html)



## GLOSARIO

**Administración Logística Integrada:** El concepto logístico que hace hincapié en el trabajo de equipo, tanto dentro como fuera de la compañía y entre todas las organizaciones del canal de mercadotecnia, con el fin de incrementar al máximo el desempeño de todo el sistema de distribución.

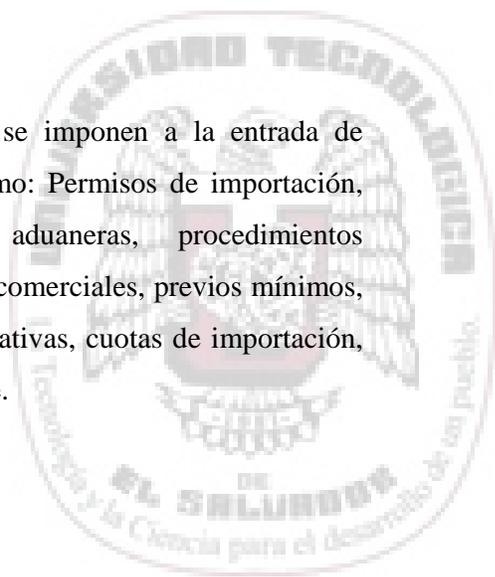
**Almacén General de Depósito:** Son aquellos depósitos de aduana que además de haber sido autorizados como tales por la autoridad aduanera, han sido calificados como organizaciones auxiliares de crédito, por lo que además de la guarda y conservación de mercancías pueden emitir certificados de depósitos y bonos de prenda sobre las mismas y gestionar la obtención de préstamos de sus clientes a través de la negociación de estos últimos.

**Almacenaje:** Derecho que se cobra por guardar una mercancía en bodegas, sitios u otras instalaciones adecuadas.

**Almacenamiento:** La función de comercialización que consiste en guardar mercancías durante el lapso comprendido entre su producción y su venta final.

**Barrera Comercial:** Son aquellos obstáculos impuestos a nivel nacional que limitan el libre intercambio a fin de proteger la economía tales como: tarifas, cuotas, depósito por importación, etc.

**Barreras No Arancelarias:** Aquellas barreras que se imponen a la entrada de productos que no son de índole arancelaria tales como: Permisos de importación, licencias previas, regulaciones sanitarias y aduaneras, procedimientos administrativos y régimen de cuarentena, monopolios comerciales, previos mínimos, derechos variables y todo tipo de restricciones cuantitativas, cuotas de importación, impuestos selectivos, impuestos internos de toda índole.



**Bono:** Certificado que genera intereses y es expedido por un gobierno o una empresa que se compromete a pagar al poseedor del mismo una suma determinada, en una fecha específica.

**Calidad:** Se define como un equivalente de exactitud.

**Canal de Distribución:** Un conjunto de organizaciones interdependientes, involucradas en el proceso de poner un producto o un servicio a la disposición del consumidor o del usuario de negocios, para su utilización o su consumo.

**Carga a Granel:** Consiste en aquellos sólidos muy menudos, o líquidos que se transportan sin empaque o envase, que no pierden esta condición en ninguna de las distintas fases de la operación portuaria.

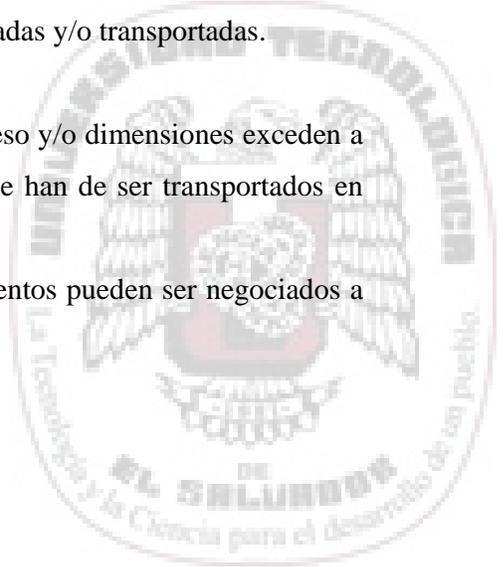
**Carga General:** Aquélla que se presenta en estado sólido, líquido o gaseoso y que, está embalada o sin embalar; puede ser tratada como unidad.

**Carga Peligrosa:** Son todas aquellas capaces de causar daños a las personas, a cargas contiguas al medio de transporte, por sí mismas o por interacción con las demás.

**Carga Perecedera:** La que por su condición puede sufrir daños sensibles o puede descomponerse en caso de ser definitivamente conservadas y/o transportadas.

**Carga Pesada y Voluminosa:** Piezas o bultos cuyo peso y/o dimensiones exceden a las que se manejan con equipo convencional o los que han de ser transportados en buques acondicionados al efecto.

**Carta de Crédito a la Vista:** En este caso los documentos pueden ser negociados a su presentación.



**Carta de Crédito:** Es un instrumento expedido por una corporación financiera o un banco a solicitud de un comprador de mercancía por el cual la corporación o el banco se comprometen a aceptar o pagar letras giradas en su contra por el vendedor. Se rige por los requerimientos establecidos en el instrumento. Una carta de crédito proporciona así un medio de sustituir el crédito mercantil por el Bancario y da al exportador seguridad de pago.

**Carta de Crédito:** Es una orden de un banco a otro banco del extranjero, autorizando el pago de determinada cantidad de dinero, a una persona cuyo nombre aparece en la carta de crédito.

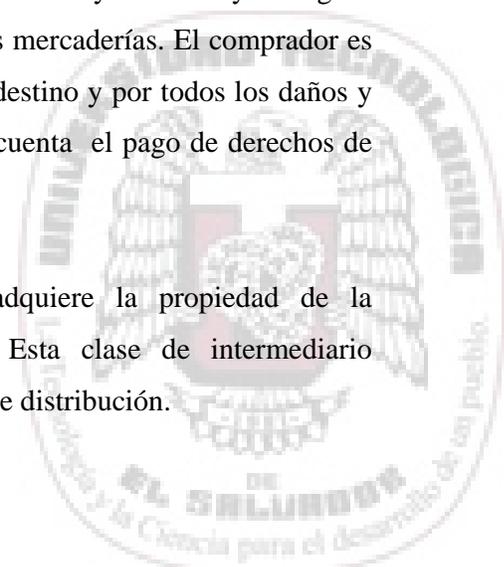
**Carta de Porte:** Documento comercial que consigna el contrato celebrado entre el cargado o remitente y el portador para conducir las mercancías a lugares fijados de destino.

**Cash on Delivery:** Entrega contra reembolso, pago contra entrega, pagadero al entregarse.

**Certificado de Origen:** Certificado exigido por las autoridades de aduana para la importación de productos que puedan reclamar tarifas o tasas preferenciales en virtud de su país de origen.

**CIF= Cost, Insurance an Freight:** El precio cargado incluye el flete y el seguro pasado a un punto designado, así como el costo de las mercaderías. El comprador es responsable por el costo de descarga en el Puerto de destino y por todos los daños y perjuicios después del arribo; asimismo corre por su cuenta el pago de derechos de aduana y muellaje.

**Comerciante Intermediario:** Intermediario que adquiere la propiedad de la mercancía que vende y mantiene en existencia. Esta clase de intermediario generalmente realiza todas o casi todas las funciones de distribución.



**Comercio Exterior:** Transacciones de exportación e importación de mercancías y servicios de un país con otros países.

**Comercio Internacional:** Es la parte de la economía que se encarga de estudiar los intercambios de mercancías y servicios.

**Comercio Libre:** La condición en la cual el libre flujo de bienes y servicios en el intercambio internacional no está restringido ni estimulado por intervención directa del gobierno.

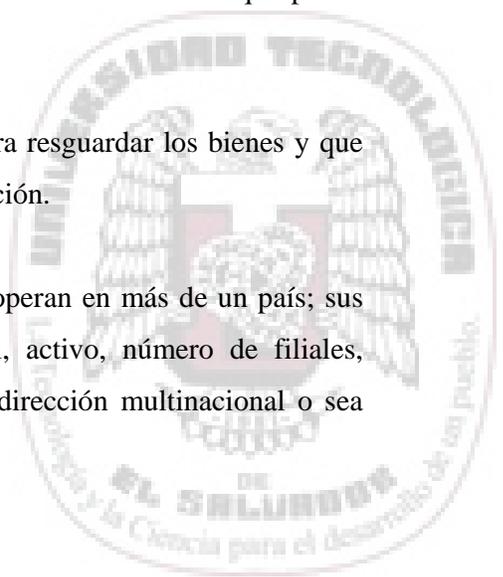
**Consignatario:** A quien va dirigido el cargamento de una embarcación o alguna porción de mercancías que pertenecen al remitente.

**Consolidación:** Es el proceso de convertir las deudas de corto plazo en deudas a largo plazo por la venta de valores a largo plazo usando los fondos que se obtienen para pagar la deuda a corto plazo.

**Containerización:** Se denomina así al embalaje de productos en contenedores, lo que permite enviarlos por uno o más medios de transporte y sin tener que dividir la carga. El contenedor es una unidad de embalaje permanente, por lo que debe tener suficiente resistencia para que pueda ser utilizado repetidamente. Va equipado de diversos accesorios para facilitar su manipulación, especialmente cuando haya de ser trasladado de un medio de transporte a otro, y está concebido de forma que pueda llenarse y vaciarse con facilidad.

**Contenedores:** Son cajas o remolques que sirven para resguardar los bienes y que son fáciles de transferir entre dos modos de transportación.

**Empresas Transnacionales:** Se caracterizan porque operan en más de un país; sus actividades están internacionalizadas (ventas, capital, activo, número de filiales, etc.); realizan investigación y desarrollo; tienen una dirección multinacional o sea



una estrategia corporativa común; sus operaciones son de gran magnitud y operan en condiciones monopólicas.

**Globalización:** disminución o eliminación de las restricciones estatales en los intercambios a lo largo de las fronteras, y al cada vez más integrado y complejo sistema global de producción e intercambio que ha surgido como resultado.

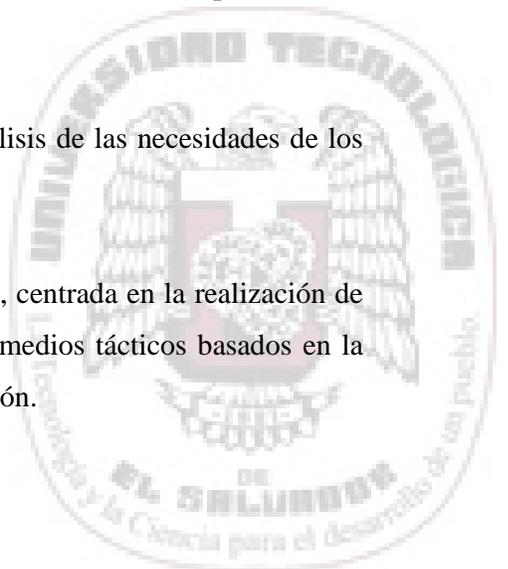
**Importación:** Entrada de productos extranjeros, de bienes y servicios que son internados a un país por medio del comercio exterior y estos pueden ser desde costumbres, juegos o conjunto de cosas importadas. Son todas aquellas que provenientes del extranjero, entren en el territorio nacional, con carácter temporal o definitivo, estén o no libres del pago de los derechos de aduanas, o gocen de suspensión, exención o franquicia.

**Incoterms:** Son un conjunto de reglas internacionales, de aceptación voluntaria por las partes, que determina el alcance de las cláusulas comerciales incluidas en el contrato de compraventa internacional. Los Incoterms también se denominan cláusulas de precio, pues cada término permite determinar los elementos que componen el precio.

**Logística:** Son las tareas involucradas en la planificación, la puesta en práctica y el control del flujo físico de materiales, bienes finales e información relacionada, desde los puntos de origen hasta los de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente y obtener una utilidad.

**Marketing Estratégico:** Es el que se apoya en el análisis de las necesidades de los individuos y de las organizaciones.

**Marketing Operativo:** es la clásica gestión comercial, centrada en la realización de un objetivo de cifra de ventas y que se apoya en los medios tácticos basados en la política de producto, distribución, precio y comunicación.



**Mercadotecnia Directa:** es un sistema interactivo de mercadotecnia que usa uno o más medio de comunicación persuasiva, para lograr una respuesta mensurable.

**Outsourcing:** es elevar la calidad en los productos o servicios, a través de la contratación de especialistas en áreas que disponen de más conocimientos, medios y experiencia que la empresa en sí. Es el hecho que empresas externas desarrollen actividades no principales para una organización, de esta manera, las empresas pueden centrarse en lo que mejor saben hacer, focalizando por tanto su atención y sus recursos.

**Paleta:** Es la plataforma de carga construida por dos pisos unidos entre sí por los largueros, o por un piso apoyado sobre pies o soportes y cuyos espacios libres entre pisos o entre el piso y el suelo permiten su manipulación por medio de aparatos mecánicos.



## **LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA EN LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO.**

El presente trabajo se llevó a cabo en el Gremio de Almacenes Generales de Depósito que está conformado por cuatro almacenes: Almacenadora Salvadoreña, Bodegas Generales de Depósito, Almacenes Generales de Depósito de Occidente y Almacenes de Desarrollo; éstos son depósitos de aduana que ofrecen servicios tales como: almacenaje de mercadería de procedencia nacional o extranjera, servicio de cuartos fríos, transporte, Agencia de Aduana y el servicio de Desconsolidación de Carga el cuál es relativamente nuevo dentro de los almacenes, debido a que a partir del mes de Diciembre de 2001, la Dirección General de Renta de Aduanas (DGRA), concesionó este servicio a dichos almacenes. La Desconsolidación de carga consiste en transportar en uno o más medios de transporte mercadería la cuál es consignada a más de un importador, la función del almacén en esta área es la de descargar el contenedor y colocar los productos en un área especifica asignando la mercadería a cada importador realizándose así la desconsolidación. Es por ello que se tomó a bien realizar una investigación sobre el servicio que se proporciona en dicha área con el objetivo de indagar cuales han sido las ventajas y desventajas para cada uno de los sectores intervinientes en este servicio.



## ANEXO 6

### AGDS Guía de entrevista dirigida a Gerentes de Almacén

- Nombre del Almacén:
  
- En qué fecha inició sus operaciones:
  

  1. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que debe reunir un Almacén General de Depósito para prestar sus servicios?
  
  2. ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido el sector importador con la concesión del servicio de desconsolidación de carga a los almacenes?
  
  3. ¿Según su criterio que puntos del proceso de desconsolidación necesitan ser mejorados?
  
  4. ¿Recibe capacitación el personal del área de desconsolidación?
  
  5. ¿Cuál es la ventaja competitiva que este almacén ofrece a sus clientes?
  
  6. En una escala de mayor a menor nos puede mencionar a su competencia
  
  7. ¿Fuera del gremio de almacenes, existen otras empresas que ustedes consideren su competencia por brindar este servicio?
  
  8. ¿Mencione las ventajas y desventajas que posee el sistema actual de desconsolidación para los AGD'S?

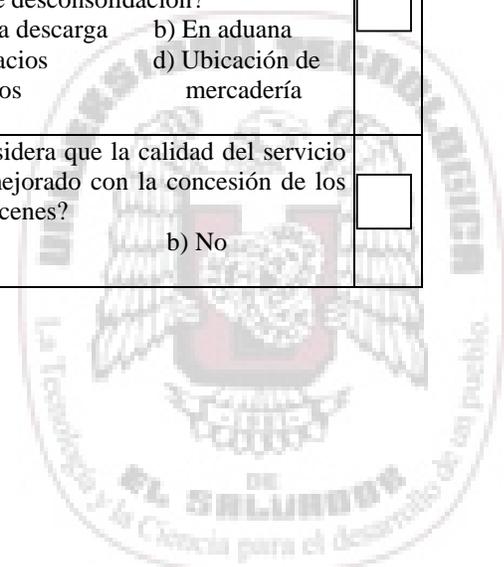


## CUESTIONARIO PARA CONSOLIDADORES

	Objetivo: Conocer su opinión sobre el servicio que brindan los Almacenes Generales de Depósito.	
	Generalidades Clasificación de la empresa	
1. Nombre de la empresa	2. Nombre del entrevistado	
3. Cargo que desempeña	4. En que año fue fundada	

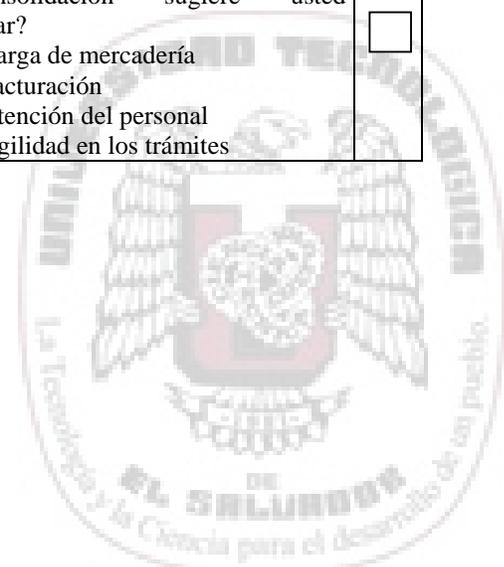
Indicaciones: Coloque en la casilla la respuesta correcta

1. ¿Mencione los criterios que utiliza al momento de decidir a cual almacén enviar los contenedores para su descarga? a) Manejo de merc.    b) Ubicación c) Responsabilidad    d) Servicio e) Seguridad    f) Rapidez	<input type="checkbox"/>	2. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de desconsolidación de carga?  a) Semanal                      b) Quincenal c) Mensual                      d) Trimestral	<input type="checkbox"/>
3. ¿Del gremio de almacenes en cuales de ellos a utilizado el servicio de desconsolidación? a) ALMASAL                      b) ALDESA c) BODESA                      d) AGDOSA	<input type="checkbox"/>	4. ¿De los almacenes antes mencionados cual es el de su preferencia? a) ALMASAL                      b) ALDESA c) BODESA                      d) AGDOSA	<input type="checkbox"/>
5. ¿Porque prefiere a ese almacén?	<input type="checkbox"/>	6. ¿Considera usted que los AGD'S cuentan con los espacios adecuados para prestar el servicio de Desconsolidación? a) Sí                                  b) No	<input type="checkbox"/>
7. ¿Esta usted satisfecho con el servicio que prestan los AGD'S?  a) Sí                                  b) No	<input type="checkbox"/>	8. ¿Considera que el personal que atiende el área de desconsolidación de carga es el idóneo? a) Sí                                  b) No	<input type="checkbox"/>
9. ¿Sugiere mejoras en el proceso de desconsolidación?  a) Sí                                  b) No	<input type="checkbox"/>	10. ¿Cuáles son los problemas que se le presentan con mayor frecuencia en el área de desconsolidación? a) En la descarga                      b) En aduana c) Espacios                                  d) Ubicación de mercadería e) Daños	<input type="checkbox"/>
11. ¿Aproximadamente cual es el estimado de clientes promedio que atienden por mes?	<input type="checkbox"/>	12. ¿Considera que la calidad del servicio ha mejorado con la concesión de los almacenes? a) Sí                                  b) No	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACION

		Objetivo: Conocer su opinión sobre el servicio que brindan los Almacenes Generales de Depósito.	
Generalidades Clasificación de la empresa 1. Industrial                      2. Comercial			
Indicaciones: Coloque en la casilla la respuesta correcta			
1. ¿Conoce usted los servicios que prestan los Almacenes Generales de Depósito?  a) Si                      b) No	<input type="checkbox"/>	2. ¿Dentro de los servicios que prestan los AGD cuáles son los que usted utiliza con mayor frecuencia? a) Trámites de aduana b) Depósito fiscal c) Depósito en cuartos fríos d) Desconsolidación de carga e) Servicios de Transporte	<input type="checkbox"/>
3. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de desconsolidación de carga? a) Semanal                      b) Quincenal c) Mensual                      d) Trimestral	<input type="checkbox"/>	4. ¿Considera usted que esta pagando un precio justo por el servicio que recibe?  a) Si                      b) No	<input type="checkbox"/>
5. ¿Dentro del gremio de Almacenes cuál es el de su preferencia? a) AGDOSA                      b) ALMASAL c) ALDESA                      d) BODESA	<input type="checkbox"/>	6. ¿Por qué razón prefiere dicho almacén? a) Rapidez en el servicio b) Trámites ágiles de aduana c) Instalaciones seguras d) Ubicación estratégica	<input type="checkbox"/>
7. ¿Con cual de los AGD'S se le ha presentado algún inconveniente? a) ALMASAL                      b) ALDESA c) BODESA                      d) AGDOSA	<input type="checkbox"/>	8. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta de los almacenes para darle solución a sus problemas? a) Mala                      b) Buena c) Muy Buena                      d) Excelente	<input type="checkbox"/>
9. ¿Sugiere mejoras en el proceso de desconsolidación?  a) Si                      b) No	<input type="checkbox"/>	10. ¿En que área del proceso de desconsolidación sugiere usted mejorar? a) Carga de mercadería b) Facturación c) Atención del personal d) Agilidad en los trámites	<input type="checkbox"/>



## Programación e Inversión aproximada para la capacitación del personal de Desconsolidación

Tema de Capacitación	Períodos de capacitación	Empresa Capacitadora	Lugar de la capacitación	Personal a capacitar	<b>Inversión</b>
Calidad Total	2 veces al año	ISP Consultores	Instalaciones de ASOLA	Personal de Desconsolidación	\$ 500.00
Crecimiento personal	2 veces al año	ISP Consultores	Hotel Terraza	Personal de Desconsolidación	\$2,500.00
Atención al cliente	3 veces al año	INSAFORP	Instalaciones de AGD	Personal de Desconsolidación	\$1,000.00
Procedimientos Aduanales	4 veces al año	Cámara de Comercio	Cámara de Comercio	Personal de Desconsolidación	Sin Costo
Actualización de proc.DGRA	4 veces al año	Dirección General Renta de Aduana	Aduana San Bartolo	Personal de Desconsolidación	Sin Costo
Manejo de Equipo	1 vez al año	CONSTRUMARKET	Instalaciones AGD	Personal operativo de Desconsolidación	Costo inc.en el valor del Equipo adquir.



## Presupuesto

La implementación de la propuesta para la Optimización del Servicio de Desconsolidación de Carga en los Almacenes Generales de Depósito, implica una inversión, la cuál se espera surta efecto a mediano y largo plazo reflejándose en la motivación del personal y la satisfacción de los usuarios del servicio. Logrando así tener cautivo los clientes ya existentes así como incrementar la cartera de clientes nuevos. La inversión de este proyecto se justifica con la demanda que el servicio presenta el cuál se incrementa cada vez más

Rubro	Precio Unitario	Costo Total
Elaboración de Manual	\$ 0.60*500	\$ 300.00
Capacitación Personal de Desconsolidación		\$ 4,000.00
Sistema de Facturación		\$ 14,000.00
Incremento de una persona para el área de facturación y un montacarguista	\$ 228.57	\$ 457.14
<b>Costo Total</b>		<b>\$ 18,757.14</b>

