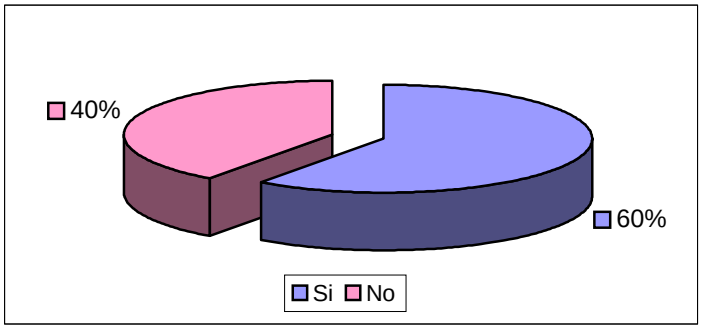
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

8. ¿Considera que el personal que atiende el área de desconsolidación de carga es el idóneo?

OBJETIVO

Identificar si el personal que atiende el área de desconsolidación de carga es idóneo para su puesto.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	6	40
No	9	60
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

Un 40% de los entrevistados respondió a favor del personal que ahí labora y un 60% considera que el personal no es el idóneo dentro del área de desconsolidación de carga.

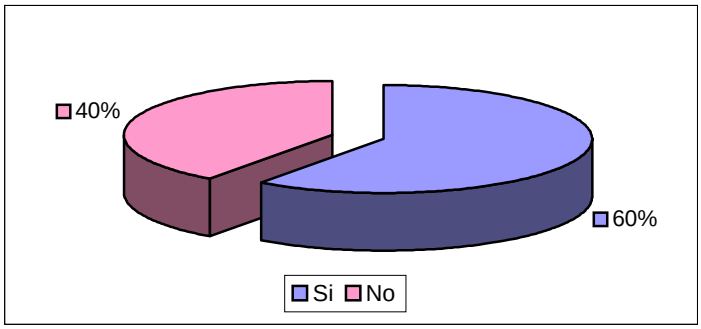
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

9. ¿Sugiere mejoras en el proceso de desconsolidación?

OBJETIVO

Determinar si los entrevistados sugieren o no mejoras en el proceso de desconsolidación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	9	60
No	6	40
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

A ésta interrogante el 60% de los entrevistados respondieron que sugiere mejoras en el proceso de desconsolidación y un porcentaje menor contestó que no tiene ningún tipo de sugerencias.

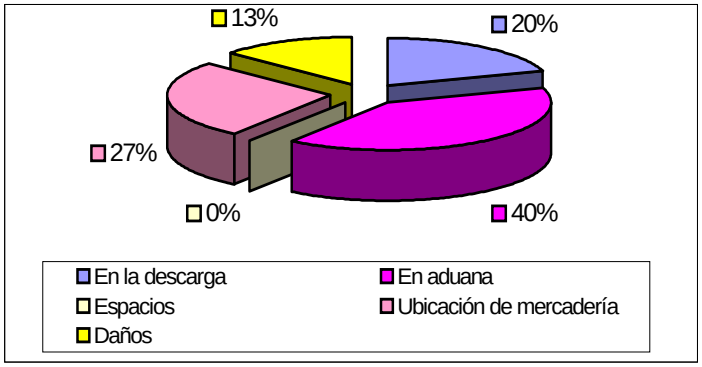
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

10. ¿Cuáles son los problemas que se le presentan con mayor frecuencia en el área de desconsolidación?

OBJETIVO

Identificar los problemas se presentan con mayor frecuencia en el área de desconsolidación de carga.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
En la descarga	3	20
En aduana	6	40
Espacios	0	0.00
Ubicación de mercadería	4	27
Daños	2	13
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

En su mayoría los entrevistados contestó que el mayor problema que tienen está con los delegados de aduana representados por el 40%, la ubicación de la mercadería con el 27%, el 20% de los consolidadores respondió que el problema esta en la descarga.

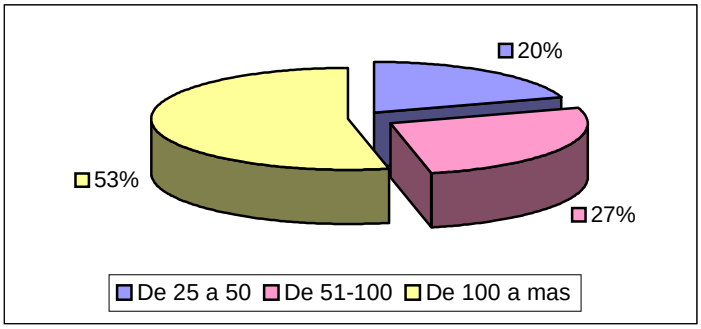
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

11. ¿Aproximadamente cuál es el estimado de clientes promedio que atienden por mes?

OBJETIVO

Conocer el número de clientes promedio que atienden por mes los consolidadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
De 25 a 50	3	20
De 51-100	4	27
De 100 a mas	8	53
Totales	15	100



INTERPRETACIÓN

El 53% de los consolidadores de carga manifiestan que atienden 100 o más empresas o personas que necesitan importar mercadería, el 27% maneja una cartera de clientes de 50 a 100 importadores y el 20% lo representan las empresas consolidadoras que inician sus operaciones y que por lo tanto no tienen una cartera grande de clientes.

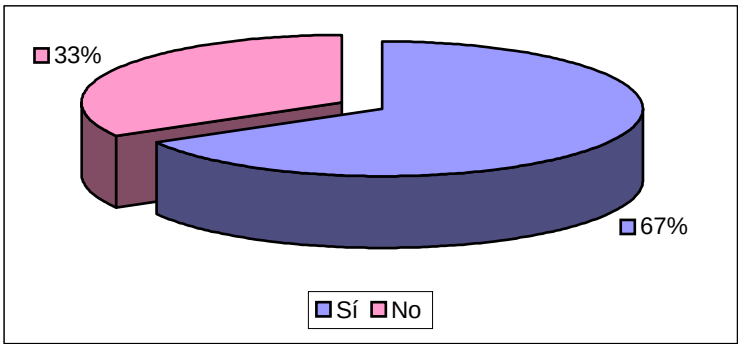
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

12. ¿Considera que la calidad del servicio ha mejorado con la concesión a los almacenes?

OBJETIVO

Determinar sí la calidad del servicio ha mejorado con la concesión de los almacenes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	10	67
No	5	33
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

Según el criterio del 67% de los consolidadores encuestados, el servicio ha mejorado aunque siempre tiene sus deficiencias, el 33% dijo que no ha tenido ninguna mejora.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

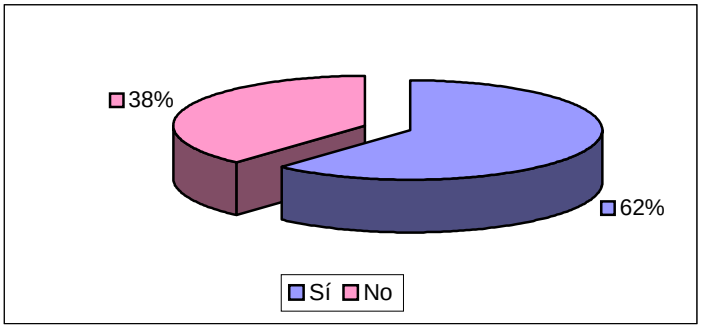
CUESTIONARIO PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN

1. ¿Conoce usted los servicios que prestan los Almacenes Generales de Depósito?

OBJETIVO

Determinar sí los usuarios conocen los servicios que prestan los Almacenes Generales de Depósito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	71	62
No	44	38
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

El 62% de los entrevistados contestó que conocen los servicios que presta un AGD y el 38% dijo no conocer todos los servicios.

ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

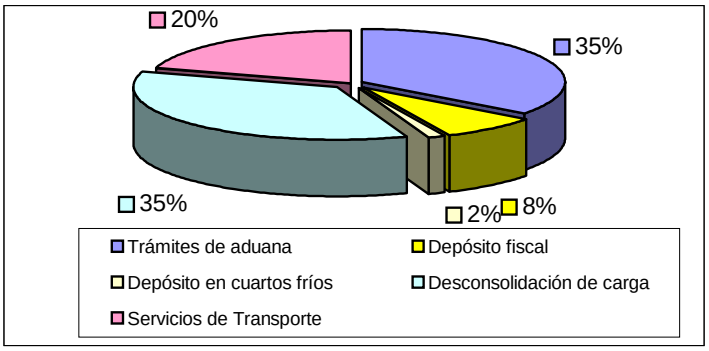
2. ¿Dentro de los servicios que prestan los AGD cuáles son los que usted utiliza con mayor frecuencia?

OBJETIVO

Identificar cual de los servicios que presta un AGD utiliza el cliente con mayor frecuencia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Trámites de aduana	115	35
Depósito fiscal	25	8
Depósito en cuartos fríos	5	2
Desconsolidación de carga	115	35
Servicios de Transporte	66	20
Totales	326	100%

Con base a 115 usuarios del servicio de desconsolidación



INTERPRETACIÓN

El 35% de los entrevistados dijo que el servicio que más utilizan dentro de un AGD es el de Trámites aduanales y el mismo porcentaje dijo utilizar el servicio de desconsolidación, el 20% dijo utilizar el servicio de transporte, el 8% dijo utilizar depósito fiscal y un mínimo porcentaje contestó que usan el de cuartos fríos.

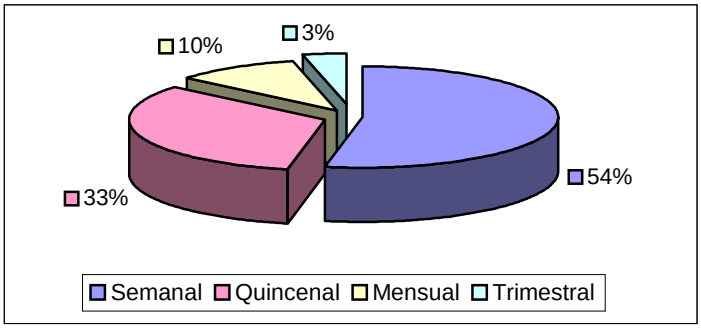
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de desconsolidación de carga?

OBJETIVO

Conocer con qué frecuencia el cliente utiliza el servicio de desconsolidación de carga.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Semanal	61	53
Quincenal	38	33
Mensual	12	10
Trimestral	4	4
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 54% de los entrevistados dice que utiliza el servicio de desconsolidación de carga semanalmente, mientras que el 33% dijo utilizarlo quincenalmente, el 10% hace uso de éste mensualmente y una mínima cantidad del 3% contestó que ellos lo hacen trimestralmente.

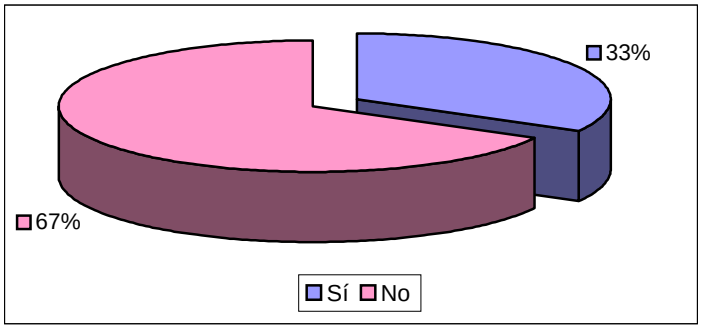
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

3. ¿Considera usted que está pagando un precio razonable por el servicio que recibe?

OBJETIVO

Indagar si el usuario considera que está pagando un precio razonable por el servicio que el AGD le proporciona.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	38	33
No	77	67
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 33% de los entrevistados contestó que está de acuerdo con el precio que paga al almacén y un 67% dijo no estar satisfecho con lo que tiene que pagar.

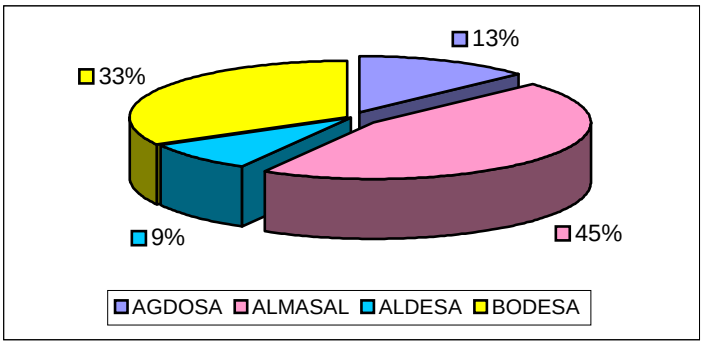
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

5. ¿Dentro del Gremio de Almacenes cuál es el de su preferencia?

OBJETIVO

Identificar cuál es el Almacén General de Depósito que el usuario prefiere.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
AGDOSA	15	13
ALMASAL	52	45
ALDESA	10	9
BODESA	38	33
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 45% de los entrevistados dijo que el almacén de su preferencia es ALMASAL, un 33% contestó que BODESA, un 13% menciona que ALDESA y el 9% restante respondió que ALDESA es el almacén de su preferencia.