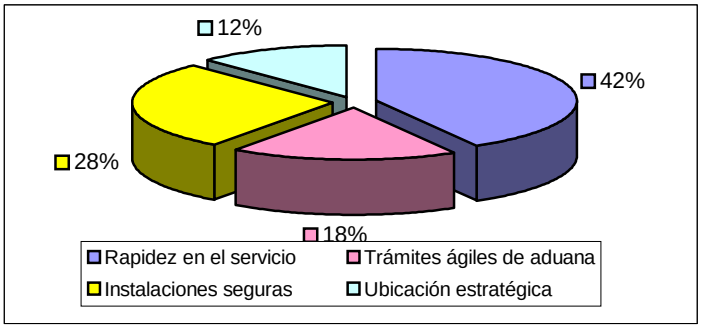
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

6. ¿Por qué razón prefiere dicho almacén?

OBJETIVO

Determinar la razón por la cual el usuario prefiere el AGD que le presta sus servicios.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Rapidez en el servicio	48	42
Trámites ágiles de aduana	21	18
Instalaciones seguras	32	28
Ubicación estratégica	14	12
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

El 42% de los entrevistados contestó que prefieren el AGD por la rapidez en el servicio, el 28% dice que lo prefieren por la seguridad en las instalaciones, el 18% dijo que por agilidad en los trámites aduaneros y una mínima cantidad dice que por la ubicación estratégica del almacén.

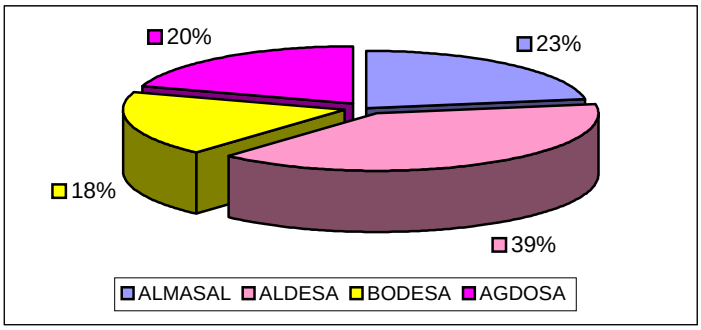
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

7. ¿Con cuál de los AGD´S se le ha presentado algún inconveniente?

OBJETIVO

Identificar con qué almacén ha tenido algún tipo de inconveniente el entrevistado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
ALMASAL	26	23
ALDESA	45	39
BODESA	21	18
AGDOSA	23	20
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 39% de los entrevistados respondió que con el almacén que ha tenido más inconvenientes con ALDESA, un 23% dijo ALMASAL por qué el personal de aduana que está destacado es problemático y retarda los trámites en algunas ocasiones, el 20% contestó AGDOSA y el 18% restante menciona a BODESA.

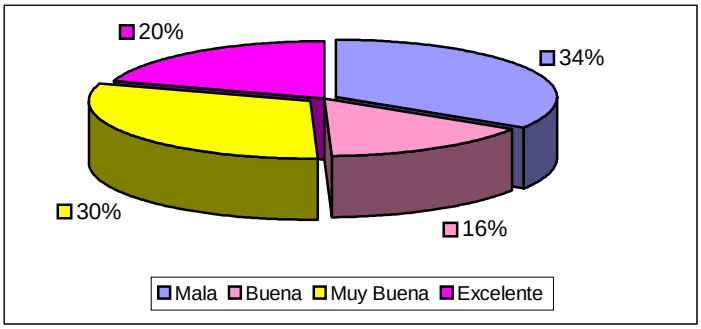
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

8. ¿Cómo calificaría la capacidad de respuesta de los almacenes para darle solución a sus problemas?

OBJETIVO

Identificar como los usuarios califican la capacidad de respuesta de los almacenes para darle solución a sus problemas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Mala	39	34
Buena	18	16
Muy Buena	35	30
Excelente	23	20
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 34% de los entrevistados considera que la capacidad para darle solución a sus problemas es mala, un 30% respondió que es muy buena, un 20% contestó que es excelente y un 16% dijo que es buena.

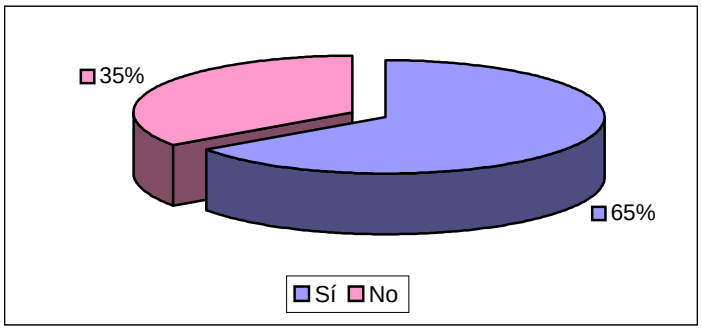
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

9. ¿Sugiere mejoras en el proceso de desconsolidación?

OBJETIVO

Determinar si los usuarios sugieren mejoras en el proceso de desconsolidación de los diferentes Almacenes Generales de Depósito.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	75	65
No	40	35
Totales	115	100%



INTERPRETACIÓN

Un 65% de los entrevistados contestó que sí sugiere mejoras dentro del servicio de desconsolidación mientras que un 35% dijo que no.

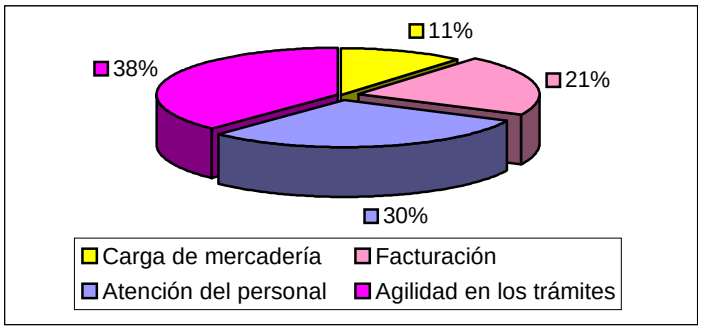
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR

10. ¿En que área del proceso de desconsolidación sugiere usted mejorar?

OBJETIVO

Conocer en que área del proceso de desconsolidación sugiere mejoras el entrevistado.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Carga de mercadería	18	11
Facturación	35	21
Atención del personal	49	30
Agilidad en los trámites	62	38
Totales	164	100%



INTERPRETACIÓN

En cuanto a la mejora del servicio el 38% de los usuarios manifestaron que se necesita mejorar en los trámites aduanales, el 30% necesitan que se mejore la atención al cliente y el 21% dijo mejorar la facturación.

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

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTES DE ALMACÉN

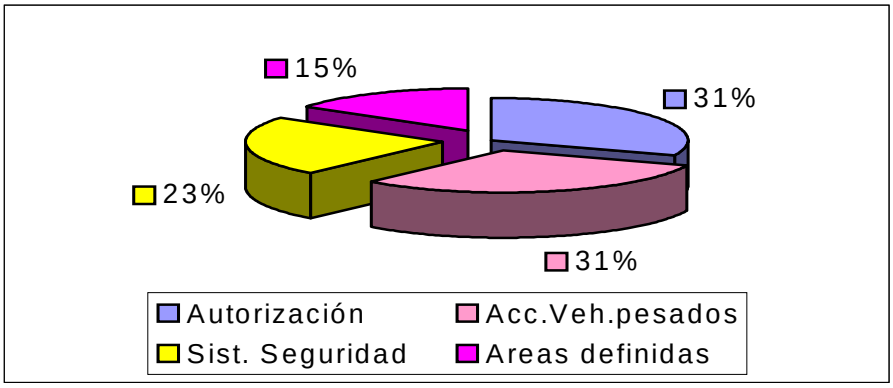
1. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que debe reunir un Almacén General de Depósito para prestar sus servicios?

OBJETIVO

Constatar a criterio del Gerente cuáles son los requisitos con que deben contar los Almacenes Generales de Depósito para prestar sus servicios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Autorización	4	31
Acc.Veh.pesados	4	31
Sist. Seguridad	3	23
Areas definidas	2	15
Totales	13	100

Sobre la base de 4 personas entrevistada



INTERPRETACIÓN

El 31% de los entrevistados dijeron que entre los principales requisitos con los que deben cumplir los AGD´S son: Autorización de las instalaciones por parte de los entes regidores del sistema así como el acceso a vehículos pesados con igual porcentaje, el 23% mencionó que la seguridad en las instalaciones y el 15% menciona las áreas definidas.

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

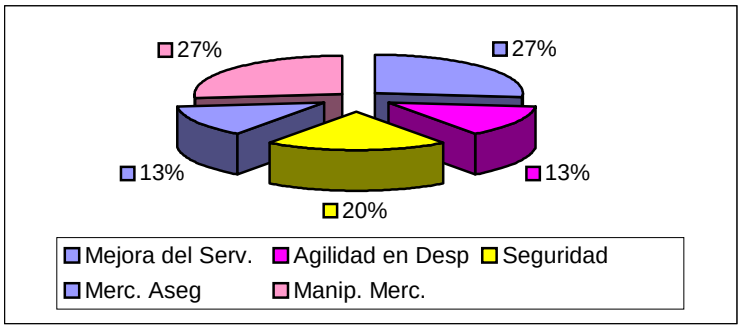
2. ¿Cuáles son los beneficios que ha obtenido el sector importador con la concesión del servicio de desconsolidación de carga a los almacenes?

OBJETIVO

Conocer que beneficios se han adquirido con la concesión del servicio de desconsolidación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejora del Serv.	4	27
Agilidad en Desp	2	13
Seguridad	3	20
Merc. Aseg	2	13
Manip. Merc.	4	27
Totales	15	100

Sobre la base de 4 personas entrevistadas



INTERPRETACIÓN

En cuanto a los beneficios que se tienen con la descentralización del servicio el 27% de los entrevistados opinan que se ha mejorado el servicio y la manipulación de los productos, el 20% opina que la seguridad en las instalaciones y el 13% hace referencia a la agilidad en los despachos y la responsabilidad de asegurar la mercadería contra cualquier riesgo

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

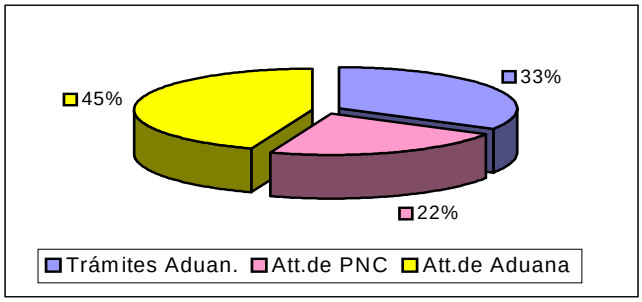
3. ¿Según su criterio que puntos del proceso de desconsolidación necesitan ser mejorados*?*

OBJETIVO

Determinar en qué puntos del sistema de desconsolidación hay deficiencias que obstaculicen dicho proceso.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trámites Aduan.	3	33
Att. de PNC	2	22
Att.de Aduana	4	45
Totales	9	100

Sobre la base de 4 personas entrevistadas



INTERPRETACIÓN

Los entrevistados afirmaron que lo que se necesita mejorar en un 45% es la atención brindada por el personal de aduana, el 33% menciona que los trámites aduanales y el 22% el trato que brinda el personal de Finanzas de la PNC.

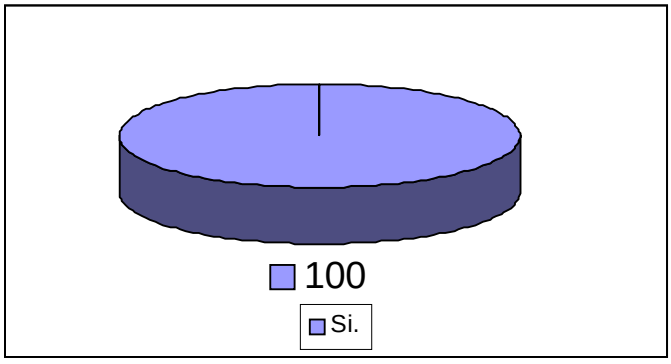
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

4. ¿Recibe capacitación el personal del área de desconsolidación?

OBJETIVO

Determinar que tan idóneo es el personal que labora en esta área.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si.	4	100
Totales	4	100



INTERPRETACIÓN

El 100% de los entrevistados dijo capacitar a su personal

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

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

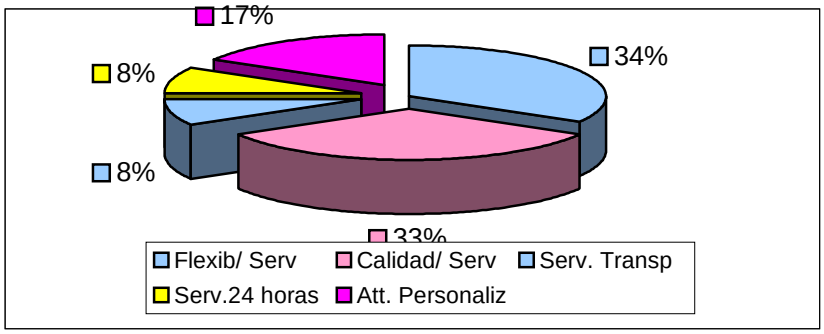
5. ¿Cuál es la ventaja competitiva que este almacén ofrece a sus clientes?

OBJETIVO

Conocer según el Gerente cuál es el factor que hace que los clientes los prefieran.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Flexib/ Serv	4	34
Calidad/ Serv	4	33
Serv. Transp	1	8
Serv.24 horas	1	8
Att. Personaliz	2	17
Totales	12	100

Sobre la base de 4 personas entrevistadas



INTERPRETACIÓN

En cuanto a la ventaja competitiva el 34% dice que es la flexibilidad en los horarios, el 33% es la calidad en el servicio, 17% opina que la atención personalizada y el 8% menciona que el servicio de transporte y el servicio las 24 horas.

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

6. ¿En una escala de mayor a menor nos puede mencionar a su competencia?

OBJETIVO

Identificar en orden jerárquico como se clasifican las empresas con respecto a su competencia.

EMPRESA	ALMASAL	AGDOSA	BODESA	ALDESA
ALMASAL		2°	1°	3°
AGDOSA	1°		2°	3°
BODESA	1°	2°		3°
ALDESA	1°	3°	2°	
TOTAL	3	3	3	3

INTERPRETACIÓN

Con los datos obtenidos se puede ver claramente que ALMASAL es la más fuerte competencia para las demás almacenadoras, BODESA en segundo lugar, AGDOSA en tercero y ALDESA en cuarto lugar. Cabe mencionar que las cuatro almacenadoras se autodenominaron ser la mejor.

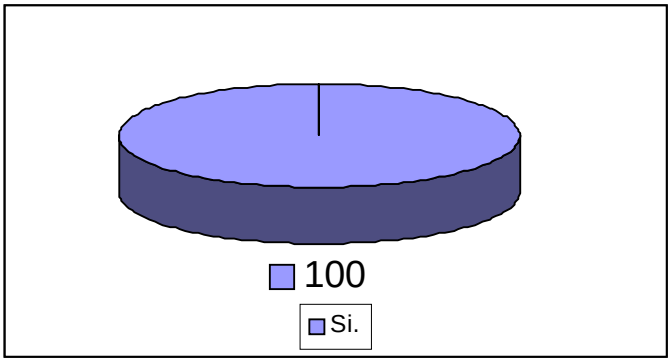
ORIGEN
biblioteca.utec.edu.sv
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

7. ¿Fuera del gremio de almacenes, existen otras empresas que ustedes consideren su competencia por brindar este servicio?

OBJETIVO

Identificar que clase de empresas son consideradas como competencia del Gremio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Zona Franca.	4	100
Totales	4	100



INTERPRETACIÓN

El 100% de los entrevistados menciona a las Zonas Francas como competencia, por brindar el mismo servicio.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

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

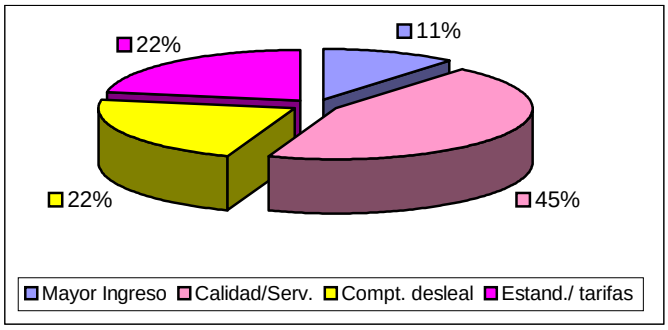
8. ¿Mencione las ventajas y desventajas que posee el sistema actual de desconsolidación para los AGD´S?

OBJETIVO

Identificar cuáles son los puntos fuertes y débiles que posee cada uno de los Almacenes que pertenecen al Gremio.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mayor Ingreso	1	11
Calidad/Serv.	4	45
Compt. desleal	2	22
Estand./ tarifas	2	22
Totales	9	100

Sobre la base de 4 personas entrevistadas



INTERPRETACIÓN

El 45% opina que la mayor ventaja es la calidad del servicio, el 11% dice mayor ingreso, como desventajas el 22% dijo ser la competencia desleal y la estandarización de tarifas.

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

2.10. Conclusiones de los resultados de la Investigación de Campo.

En la encuesta dirigida a los consolidadores de carga, se pudo observar que los clientes al momento de decidirse por un almacén optan como prioridad por el Almacén que mejor cumpla con el factor de seguridad, siendo esto primordial, ya que deben garantizar el bienestar de los productos que estos traen al país, considerando en segunda instancia el factor servicio y en tercero el factor ubicación del almacén.

Se determinó que el mayor problema que presentan los Almacenes en el área de desconsolidación de carga es en el servicio, adoleciendo este de fallas como: lentitud en el despacho de la mercadería, así como cuidado en la manipulación esta, tarifas elevadas que no compensan la atención ni la rapidez en el servicio que deberían brindar, esto puede atribuirse en parte a que el personal no recibe capacitación constante en lo que a servicio se refiere. Se constato que la utilización del servicio es constante para una cantidad bastante considerable de empresas.

Además de los problemas anteriormente descritos los gerentes de los almacenes dijeron que se necesita mejorar el los trámites aduanales, los agentes de finanzas de la PNC deben de mejorar la atención a las personas que realizan sus trámites debido a que algunos abusan del poder que se les confiere como entes fiscalizadores del estado y maltratan a las personas así como también el personal de aduana en algunas de las almacenadoras presenta problemas de atención al público.

Los clientes, así como las empresas consolidadores coincidieron al manifestar que el almacén que ofrece un servicio aceptable en el área de desconsolidación de carga por el momento es ALMASAL por contar dentro de sus instalaciones con una mini agencia bancaria la cual les facilita a los clientes la cancelación de los impuestos así como el

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

pago de multas, evitando salir del almacén para realizar dichos trámites, además de contar con una distribución idónea del área de desconsolidación; esto sin dejar de lado la constante capacitación que recibe el personal.

En segundo lugar BODESA aunque no cuenta con un mini banco una ventaja para este almacén es la atención personalizada que brinda a sus clientes así como el servicio de transporte a una tarifa especial para quienes desconsolidan en el almacén, en tercero se mencionó a AGDOSA, quedando en el último lugar ALDESA.

Los Gerentes de cada uno de los Almacenes manifestó que su competencia más cercana, fuera de cada uno de los almacenes que pertenecen al gremio son las zonas francas, al haber sido habilitadas éstas para prestar el servicio de desconsolidación, pero con tarifas a un 30% menor que la establecida al Gremio de Almacenes, además de ofrecer almacenaje sin tiempo límite como el que se les exige en el Gremio.

Manifestaron que como se puede observar El Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Renta de Aduanas no está siendo equitativo en cuanto a establecer procesos y normas en lo que al servicio de desconsolidación de carga se refiere.