

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA EN LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO.

1. Objetivos de la Investigación

1.2 Objetivo General

Analizar la información para conocer la eficiencia con la que funciona el área de desconsolidación de carga para optimizar este servicio en los almacenes generales de depósito.

1.3. Objetivos Específicos

- Determinar cuales son las principales características del servicio de desconsolidación de carga en los Almacenes Generales de Depósito (AGD'S).
- Identificar las ventajas y desventajas en el servicio que prestan los Almacenes Generales de Depósito (AGD'S).
- Identificar cual de los almacenes tiene mayor preferencia entre los usuarios de este servicio.
- Establecer conclusiones derivadas del diagnóstico, de esa manera diseñar y presentar propuestas de solución.

2. Metodología de la Investigación

2.1. Tipo de Investigación



De acuerdo a la naturaleza de la investigación, se ha clasificado en su inicio como de tipo: Exploratoria, dado que el objetivo ha sido examinar un tema o problema de investigación del cuál no se había realizado antes investigación alguna, ya que la revisión de la literatura ha revelado que existen ideas vagamente relacionadas con dicho tema; conforme se ha avanzado ésta llegó a clasificarse como descriptiva ya que se analizó cómo era y como se manifiesta el fenómeno del servicio de desconsolidación de carga y sus componentes.

2.2. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación es No experimental, Transeccional.

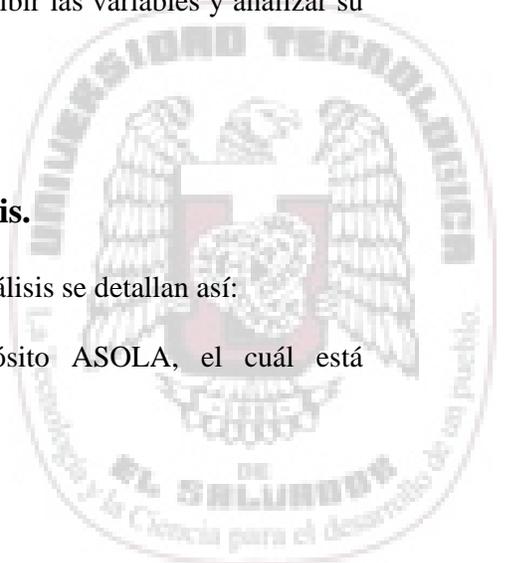
No Experimental, dado que se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos no se construye ninguna situación como en los experimentales y el investigador no tiene control directo sobre dichas variables. Los sujetos de estudio ya pertenecen a un grupo determinado.

Transeccional: ya que se analizarán las variables en un momento dado. Los datos se recolectan en un solo momento y el propósito es describir las variables y analizar su relación.

2.3. Descripción de las Unidades de Análisis.

Debido a la naturaleza del estudio, las unidades de análisis se detallan así:

- a) El Gremio de Almacenes Generales de Depósito ASOLA, el cuál está conformado por las siguientes empresas:



AGDOSA: Almacenes Generales de Depósito de Occidente, S.A.

Ubicada en Calle L-1, número 44-C, Boulevard Bayer, Ciudad Merliot

ALDESA: Almacenes de Desarrollo, S.A.

Ubicada en Kilómetro 6 1/2, Boulevard del ejército.

ALMASAL: Almacenadora Salvadoreña

Ubicada en Antiguo Cuscatlán, Antiguo edificio de La Universal

BODESA: Bodegas Generales de Depósito, S.A.

Ubicada, en kilómetro 12, carretera al puerto de La Libertad

b) Empresas Consolidadoras del Area Metropolitana de San Salvador, según detalle:

1. AGENCIA VIENTO TROPICAL
2. AIMAR S.A. de C.V.
3. ASERSA
4. LATIN CARGO LOGISTICS
5. ORION INTERNATIONAL
6. CORMAR. S.A. de C.V.
7. DACOTRANS DE CENTROAMERICA, S.A..
8. FLAMINGO LINE S.A. DE C.V.
9. KUENE & NAGEL
10. MAERSK LOGISTICS
11. PLG DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.



- 12. TRANSCOMER
- 13. LILLY INTERNATIONAL
- 14. SARI EXPRESS FORWARDERS
- 15. CONSOLIDADOS 807

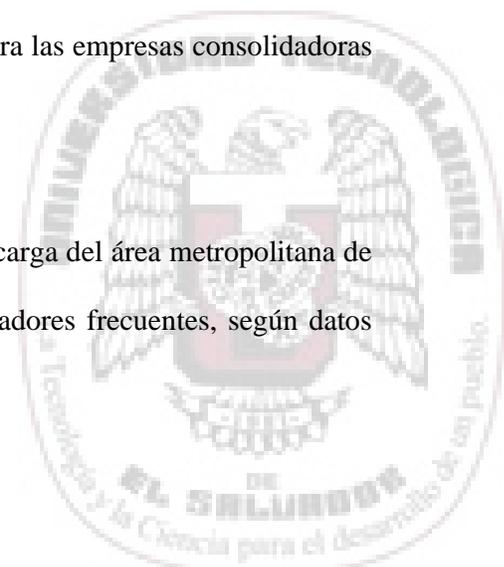
c) Usuarios del servicio de Desconsolidación de carga ubicados en el área metropolitana de San Salvador, el cuál está conformado por 250 importadores frecuentes.

2.4. Sujetos de Estudio.

- Para el gremio de almacenes se ha considerado a los gerentes de cada uno de ellos.
- Para las empresas consolidadoras al igual que para los usuarios del servicio se tomó en cuenta a la persona encargada de importaciones.

2.5. Tamaño de la Muestra.

- Se utilizó un censo para el gremio de almacenes, que está conformado por cuatro almacenes. De igual manera se utilizó un censo para las empresas consolidadoras las cuales son quince.
- Los usuarios del servicio de Desconsolidación de carga del área metropolitana de San Salvador, están conformados por 250 importadores frecuentes, según datos



proporcionados por el gremio de almacenes generales de depósito para lo que se desarrolla el siguiente cálculo muestral:

Utilizando la fórmula para poblaciones finitas tenemos:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1) e^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

N = tamaño de la población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.7) (0.3) 250}{(250-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.7) (0.3)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.21) 250}{(249) (0.0025) + 384 (0.25)}$$

$$n = \frac{0.96 (656)}{0.3428+ 0.96}$$



$$n = \frac{150.13}{1.3028} = 115$$

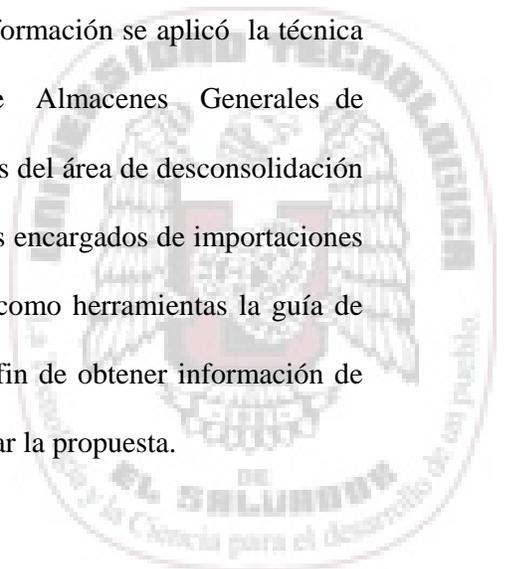
Resultado: 115 casos

2.6. Técnicas de Recolección de Datos:

- Para el Gremio de Almacenes Generales de Depósito, se realizó una guía de entrevista, dirigida a los Gerentes de cada uno de los almacenes.
- Para las empresas consolidadoras se realizó una encuesta, dirigida a las personas encargadas de importaciones.
- A las empresas usuarias del servicio de desconsolidación se les realizará una encuesta, dirigida a los encargados de importaciones de las empresas.

2.7. Descripción de los Instrumentos

Debido a la naturaleza del estudio, para obtener la información se aplicó la técnica de entrevista dirigida a los gerentes del Gremio de Almacenes Generales de Depósitos y la técnica del cuestionario a los encargados del área de desconsolidación de carga de las empresas consolidadoras así como a los encargados de importaciones de las empresas usuarias de este servicio, utilizando como herramientas la guía de entrevista semiestructurada y el cuestionario, con el fin de obtener información de primera mano y sobre la base de los resultados formular la propuesta.



2.8. Fuentes de Recolección de Datos

2.8.1. Fuentes Primarias

- Gremio de Almacenes Generales de Depósito
- Empresas consolidadoras
- Los usuarios del servicio de desconsolidación
- Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de la Renta de Aduanas.

2.8.2. Fuentes Secundarias

Información que se obtuvo a través de:

- Libros sobre: mercadeo, logística y distribución,
- Revistas de comercio internacional,
- Folletos de economía y negocios, Internet



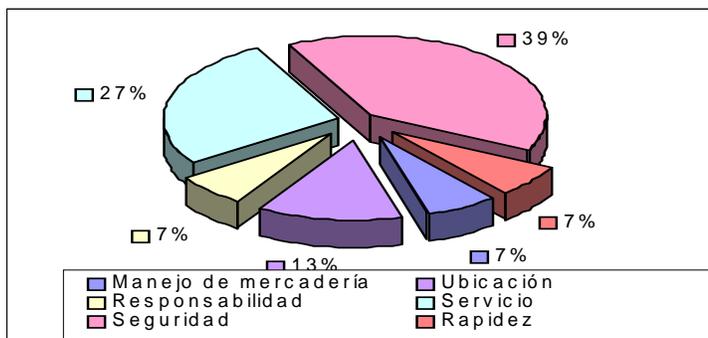
ENCUESTA DIRIGIDA A CONSOLIDADORES

1. ¿Mencione los criterios que utiliza al momento de decidir a cual almacén enviar los contenedores para su descarga?

OBJETIVO:

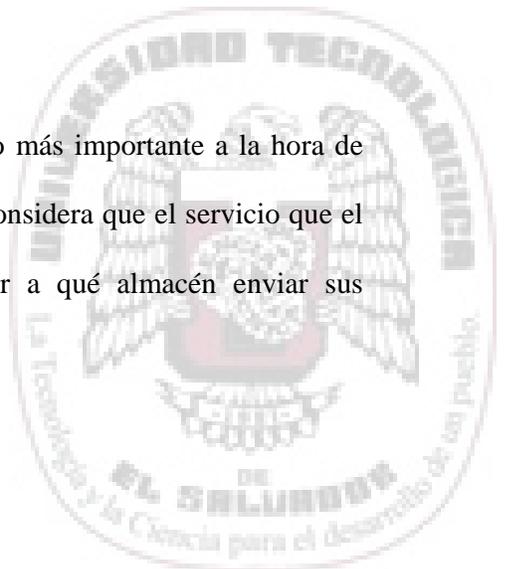
Determinar los criterios que son considerados al momento de decidirse por optar los servicios de un almacén

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Manejo de mercadería	1	7
Ubicación	2	13
Responsabilidad	1	7
Servicio	4	27
Seguridad	6	39
Rapidez	1	7
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

El 39% de los entrevistados respondió que el criterio más importante a la hora de decidirse por algún almacén es la seguridad, el 27% considera que el servicio que el almacén presta es de vital importancia para decidir a qué almacén enviar sus contenedores, el 13% mencionó la ubicación.

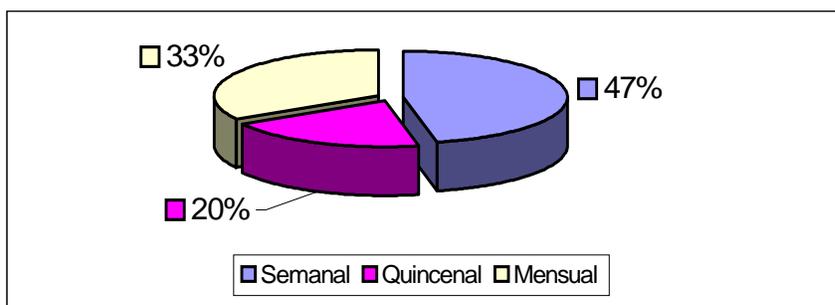


2. ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio de desconsolidación de carga?

OBJETIVO:

Conocer que tan a menudo es utilizado el servicio de desconsolidación de carga.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Semanal	7	47
Quincenal	3	20
Mensual	5	33
Trimestral	0	0.00
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

De los encuestados el 47% respondió que utiliza el servicio de desconsolidación de carga semanalmente, el 33% lo hace quincenal y el 20% utiliza este servicio mensualmente.



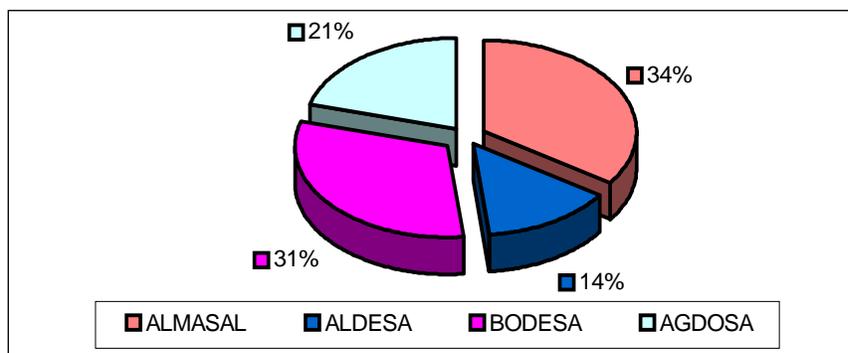
3. ¿Del gremio de almacenes en cuales de ellos ha utilizado el servicio de desconsolidación?

OBJETIVO:

Identificar cuál o cuáles almacenes han sido utilizados por el servicio de desconsolidación de carga.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
ALMASAL	10	34
ALDESA	4	14
BODESA	9	31
AGDOSA	6	21
Totales	29	100%

En base a 15 empresas encuestadas



INTERPRETACIÓN



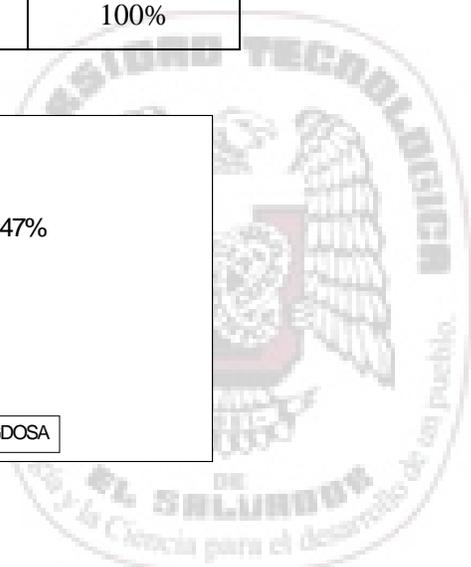
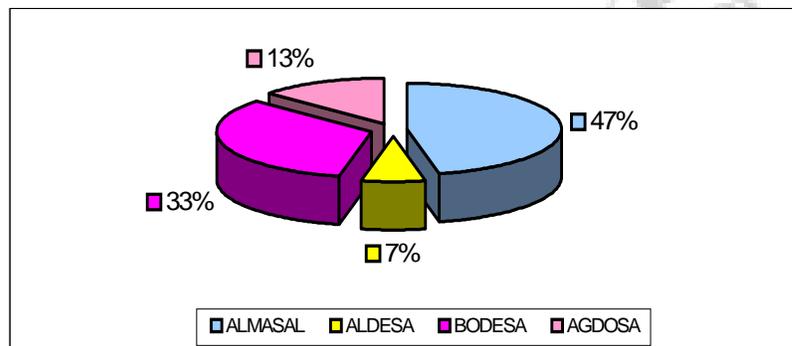
El 34% de los entrevistados coincide que ha utilizado el servicio de desconsolidación de carga en ALMASAL, en segundo lugar mencionan a BODESA con el 31%, luego AGDOSA con el 21% y en ultimo lugar el 14% dijo ALDESA.

4. ¿De los almacenes antes mencionados cual es el de su preferencia?

OBJETIVO:

Clasificar en orden jerárquico al Gremio de Almacenes de acuerdo al nivel de preferencia que expresen los consolidadores.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
ALMASAL	7	47
ALDESA	1	7
BODESA	5	33
AGDOSA	2	13
Totales	15	100%



INTERPRETACIÓN

Un 47% de los consolidadores mencionó que el almacén que ellos prefieren es ALMASAL, un 33% dijo BODESA, un 13% prefiere a AGDOSA y el porcentaje restante dijo que preferían a ALDESA.

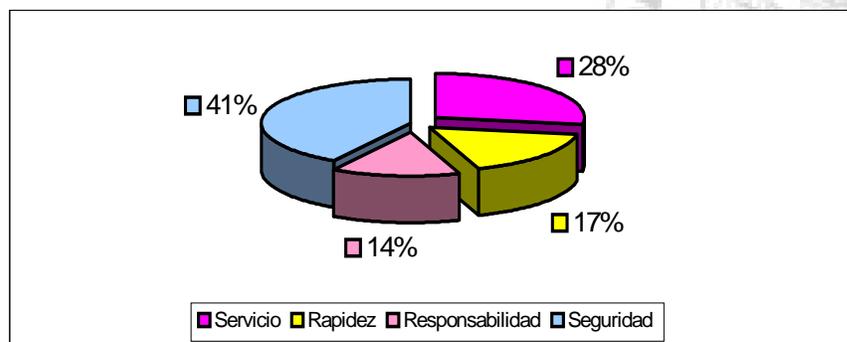
5. ¿Porque prefiere ese almacén?

OBJETIVO:

Conocer las características que hacen a los clientes preferir a un determinado almacén.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Servicio	8	28
Rapidez	5	17
Responsabilidad	4	14
Seguridad	12	41
Totales	29	100%

Sobre la base de 15 empresas encuestadas



INTERPRETACIÓN

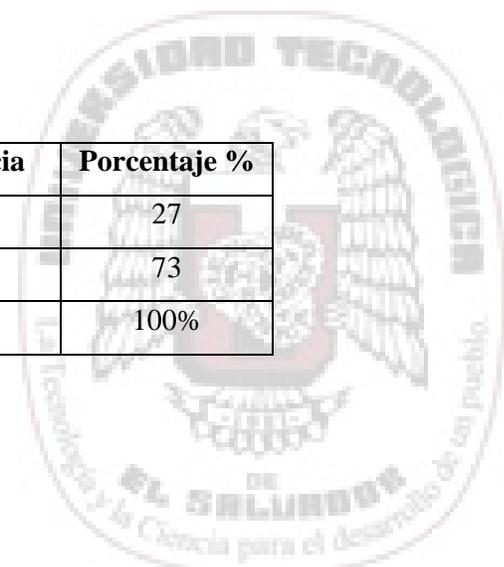
El 41% de los entrevistados respondió que prefieren el almacén por seguridad, un 28% contestó que por el servicio el 17% menciona la rapidez con la que se les descarga la mercadería y un mínimo porcentaje dijo que el factor por el que eligen el almacén es la responsabilidad.

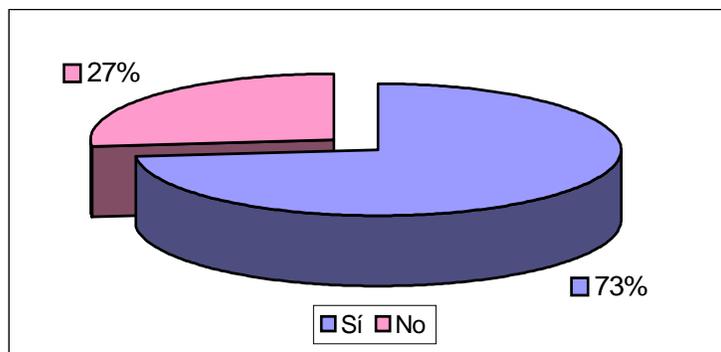
6 ¿Considera usted que los AGD'S cuentan con los espacios adecuados para prestar el servicio de Desconsolidación?

OBJETIVO:

Conocer si los clientes consideran idóneo el espacio físico del almacén de su preferencia.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	27
No	11	73
Totales	15	100%





INTERPRETACIÓN

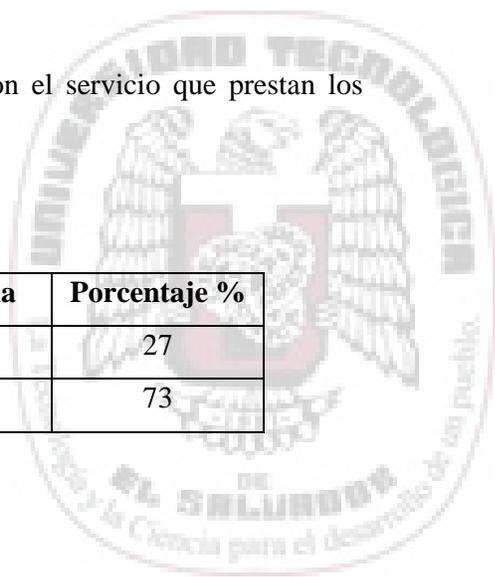
La mayoría de los entrevistados que representan el 73% dijeron que no consideran idóneo el espacio físico del almacén de su preferencia y el 27% está de acuerdo.

7. ¿Está usted satisfecho con el servicio que prestan los AGD’S?

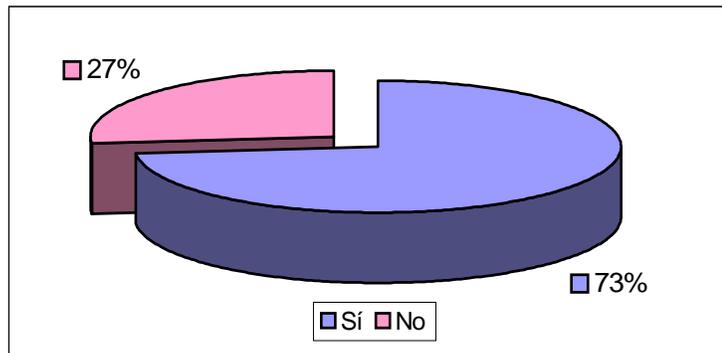
OBJETIVO:

Determinar si los consolidadores están satisfechos con el servicio que prestan los AGD’S.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	4	27
No	11	73



Totales	15	100%
---------	----	------



INTERPRETACIÓN

Un 27% de los entrevistados dijo que si está satisfecho con el servicio que prestan los almacenes generales de depósito y el 73% restante contestó que no.

