

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO:

Por haberme dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible alcanzar este triunfo.

A MI MADRE:

Por su cariño, su apoyo, su dedicación y empeño por ayudarme a ser una persona mejor cada día. Por tanto esfuerzo para que yo alcanzara este triunfo.

A MI PADRASTRO:

Por su apoyo incondicional, por toda la ayuda que me ha brindado para salir adelante.

A MIS ABUELOS:

Por su cariño tan especial y su confianza de siempre.

A MIS HERMANOS:

Por su cariño, apoyo y comprensión.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:

Por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera, por su comprensión y paciencia para superar tantos momentos difíciles.

A TODOS MIS FAMILIARES Y AMIGOS:

Que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, brindado su apoyo incondicional.

Vilma Celina Ayala



AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO

Infinitas gracias a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría y el entendimiento para poder llegar al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante y por todo lo que me ha dado.

A MIS PADRES

Mil gracias por el apoyo incondicional que me brindaron por todos los sacrificios que hicieron a lo largo de mi carrera, así como su comprensión y paciencia en momentos difíciles que tuvimos.

A MIS HERMANOS

Por todo el apoyo brindado, por su comprensión y cariño.

A MI SOBRINA

Por recibirme cada día con un abrazo y un beso, para calmar mis preocupaciones.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS

Porque a pesar de todos los momentos difíciles que tuvimos pudimos salir adelante con nuestro trabajo, por su paciencia, comprensión y cariño.

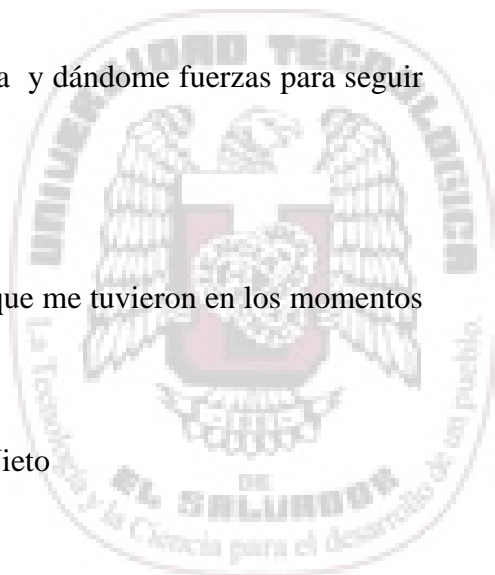
A TODA MI FAMILIA

Ya que estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera y dándome fuerzas para seguir adelante.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO

Por todo su apoyo, cariño, comprensión y la paciencia que me tuvieron en los momentos más difíciles.

Lilian Marina Nieto



AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO:

Por ser mi creador, el motor de mi vida, por no haber dejado que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante, porque todo lo que tengo, lo que puedo y lo que recibo es regalo que él me ha dado.

A MIS PADRES:

Mi padre **ROSALIO BARAHONA**, por apoyarme siempre y estar junto a mí cuando lo necesito, por ser un excelente PADRE, mi madre **NELLY DE BARAHONA**, por ser la mejor del mundo y por desempeñar muy bien su rol.

A MIS HERMANAS:

Lorena y Patricia, por incluirme siempre en sus oraciones.

A MIS COMPAÑERAS DE TESIS:

Lilian y Celina por haber logrado juntas este triunfo y por ser unas muy buenas amigas.

A MIS AMIGAS:

Que siempre me apoyaron en todo y me dieron confianza en mi misma en todo momento Paty, Sari, Marta y Cande.

A TODOS MIS FAMILIARES:

Y a todo aquel que de una u otra manera estuvieron pendientes del desarrollo de mi trabajo de graduación.

Yesenia Barahona.



INDICE

INTRODUCCIÓNi

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA SOBRE LA OPTIMIZACION DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA EN LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO.

1. Los Almacenes Generales de Depósito (AGD'S).....	1
1.1. Concepto de Almacenes Generales de Depósito.....	1
1.2. Antecedentes de los Almacenes Generales de Depósito.....	1
1.3. Funciones de los Almacenes Generales de Depósito	2
1.4. Ventajas del Servicio de Almacenaje.....	3
1.5. Servicio de Desconsolidación de Carga	4
2. Introducción a la Mercadotecnia	7
3. Mercadeo Relacional.....	11
4. Logística y Distribución	14
4.1. Concepto	14
4.2. Evolución de la Logística	16
4.3. Naturaleza e Importancia de la Logística	19
4.4 Misión de la Logística.....	20
4.5. Funciones de la Logística	20
4.6. Determinantes en el Proceso Logístico	24
4.7. Cómo Seleccionar un Operador Logístico	25



4.8. Interacción entre Marketing y Distribución Física 28

4.9. La Dirección de Marketing y la Distribución Física28

4.10. Fuerzas del Mercado que Influyen en la Distribución Física30

4.11. Sistemas Típicos de Distribución Física30

4.12. Costos de la Distribución..... 31

4.13. Elementos de los Costos de la Distribución32

5. Administración Logística Integrada32

6. El Outsourcing como otra Alternativa de Logística y Distribución.....35

 6.1. Concepto35

 6.2. Razones para Adoptar el Outsourcing35

 6.3. Ventajas del Outsourcing 36

7. El Almacenaje 36

 7.1. Concepto de Almacenaje36

 7.2. Evolución del Almacenaje.....37

 7.3. Funciones del Almacenaje.....39

 7.4. Clasificación de los Almacenes 40

 7.5. Objetivos del Almacén 42

 7.6. Estructura del Almacén..... 43

8. Comercio Internacional
 **46**

8.1. Concepto de Importación 46

8.2. Tipos de Importación que Existen46

8.3. La Importación Dentro de la Economía.....47

8.4. Concepto de Documentación Internacional.....47

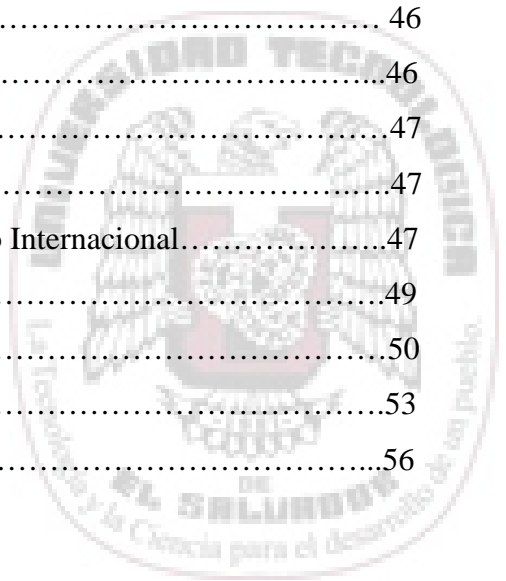
8.5. Principales Documentos Utilizados en Comercio Internacional.....47

8.6 Transporte Internacional de Carga y Seguro.....49

8.7. Transporte Marítimo50

8.8. Transporte Aéreo53

8.9. Transporte Terrestre56



8.10. Transporte Multimodal58

9. Términos de Comercio Internacional (Incoterms).....58

9.1. Concepto de Incoterms59

9.2. Propósito de los Incoterms..... 59

9.3. Principales Características de los Incoterms.....60

9.4. Términos de Comercialización más Utilizados.....61

10. Marco conceptual sobre la optimización del servicio de desconsolidación de carga en los almacenes generales de depósito.....68

11. Marco legal sobre la optimización del servicio de desconsolidación de carga en los almacenes generales de depósito.....72

CAPITULO II

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE LA OPTIMIZACION DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA EN LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO.

1. Objetivo de la Investigación78

1.2. Objetivo General78

1.3. Objetivos Específicos78

2. Metodología de la Investigación79

2.1. Tipo de Investigación79

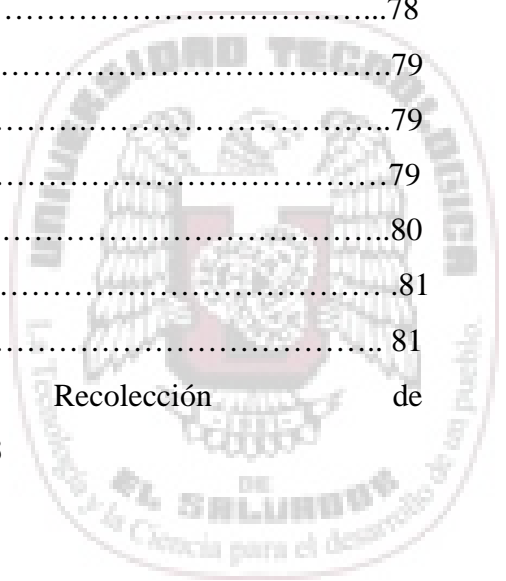
2.2. Diseño de la Investigación.....79

2.3. Descripción de las Unidades de Análisis.....80

2.4. Sujetos de Estudio..... 81

2.5. Tamaño de la Muestra..... 81

2.6. Técnicas de Recolección de Datos.....83



2.7. Descripción de los Instrumentos.....84
2.8. Fuentes de Recolección de Datos.....84
2.9. Presentación de Resultados de Investigación de Campo.....84
2.10. Conclusiones de Resultados de la Investigación de Campo..... 115

CAPÍTULO III

PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO DE DESCONSOLIDACIÓN DE CARGA EN LOS ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO.

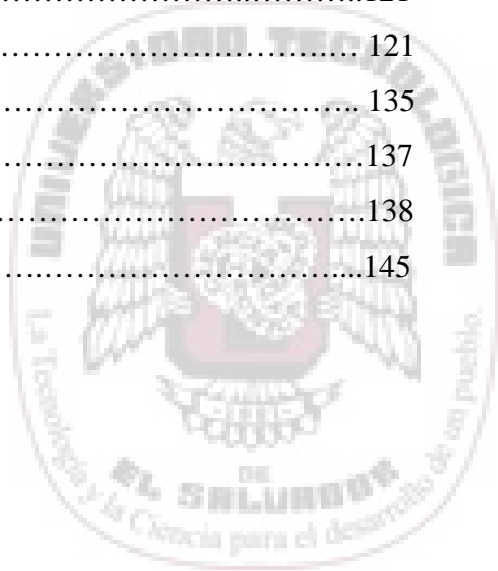
1. Objetivos de la propuesta..... 117
 1.1. Objetivo General.....117
 1.2. Objetivos Específicos.....117
 **1.3. Importancia de la
 Propuesta.....118**

**2. Análisis FODA realizado a los Almacenes Generales de Depósito.....
119**

3. Desarrollo de la propuesta.....121
 3.1. Propuesta de manual estratégico..... 121
 3.2. Propuesta de estrategia de capacitación..... 135
 3.3. Propuesta de sistema de facturación.....137
 3.4. Distribución de área.....138

4. Recomendaciones.....145

BIBLIOGRAFIA



ANEXOS

- Programación e Inversión aproximada para capacitación de personal
- Presupuesto
- Glosario de Términos
- Cuestionario para Consolidadores
- Cuestionario para Usuarios del Servicio de Desconsolidación
- Guía de Entrevista dirigida a Gerentes de Almacén



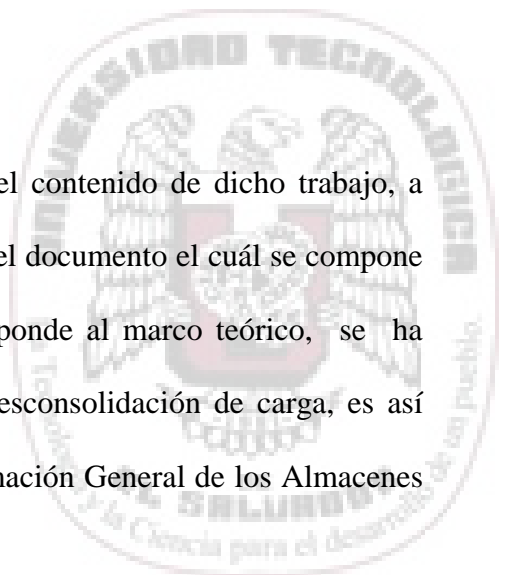
INTRODUCCION

Todas las empresas ya sea que se dediquen al comercio de bienes o de servicios, deben desarrollar ventajas competitivas, que les permitan sobresalir de entre su competencia, a través del logro de la preferencia y posicionamiento por parte de sus clientes. Para lograr esta tarea, se mantienen en la actividad constante de lograr mayor presencia en nuevos mercados, sin importar las fronteras; dando lugar a las importaciones y exportaciones.

En lo que a importaciones se refiere, la mayoría de empresas dedicadas a la comercialización de productos tangibles, no cuentan con las instalaciones necesarias y adecuadas para ejercer la actividad del almacenaje; con la inquietud de tener siempre disponibles sus productos en el momento y lugar adecuados para mantener su mercado y lograr captar nuevos clientes; dichas empresas, se ven en la necesidad de optar por los servicios que ofrecen los Almacenes Generales de Depósito, los cuáles se han tomado como base de estudio.

El presente trabajo se denomina “Optimización del Servicio de Desconsolidación de Carga en los Almacenes Generales de Depósito”. Se ha realizado con la finalidad de proporcionar al sector importador una guía que les permita conocer la forma de importar a través de la consolidación de carga.

Para brindar al lector una mayor comprensión sobre el contenido de dicho trabajo, a continuación se proporciona una breve reseña de todo el documento el cuál se compone de tres capítulos. En el primer capítulo, que corresponde al marco teórico, se ha considerado temática relacionada al almacenaje y desconsolidación de carga, es así como se han desarrollado algunos ítems como: Información General de los Almacenes



Generales de Depósito, Introducción a la Mercadotecnia, Logística y Distribución, Outsourcing, Almacenaje, Comercio Internacional, Transporte Internacional, así como también Términos de Comercio Internacional.

El segundo capítulo comprende la investigación de campo, la cuál se dirigió al Gremio de Almacenes Generales de Depósito, a las empresas consolidadoras y a los usuarios del servicio de desconsolidación. En este capítulo se presentan los objetivos de la investigación de campo, así como el desarrollo de la metodología de la investigación, la recolección, análisis y presentación de resultados. También se presentan las conclusiones obtenidas del desarrollo de dicho capítulo.

El tercer capítulo corresponde a la propuesta de optimización del servicio de Desconsolidación de Carga, para lo cuál se presentan los objetivos de dicho capítulo, la importancia, análisis situacional utilizando la herramienta FODA, se presentan además estrategias que ayuden a estandarizar el servicio en el área de desconsolidación en los cuatro Almacenes Generales de Depósito.

