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

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DE LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CARGA, DESCARGA, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO QUE BRINDA EL PUERTO DE ACAJUTLA A LAS EMPRESAS NAVIERAS DE EL SALVADOR

A. Objetivos de la Investigación

1. General

Analizar el efecto del proceso modernización de los servicios de carga, descarga, transporte y almacenamiento que brinda el puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador.

2. Especificos

- Recopilar la información necesaria sobre la modernización, la calidad en el servicio al cliente y generalidades de la institución las cuáles servirán de base para la elaboración de la investigación en el puerto de Acajutla.

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

- Determinar mediante un diagnóstico la calidad en el servicio al cliente que actualmente brinda el puerto de Acajutla para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.

- Establecer la incidencia del proceso de modernización en los servicios, y el impacto en el mercado marítimo portuario tanto en la oferta como en la demanda antes y después de la aplicación de la modernización.

B. Metodología de la investigación de campo

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación sobre el tema “Evaluación del impacto del proceso de modernización de los servicios de carga, descarga, transporte y almacenamiento que brinda el Puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador” se ha establecido así:

DISEÑO NO EXPERIMENTAL → TRANSECCIONAL → CORRELACIONAL/CAUSAL

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

Debido a que la investigación no experimental es post facto, es decir después de que los hechos han pasado, y lo único que se realiza es una observación del fenómeno tal cual y como se da en su contexto real. En este tipo de diseño la variable independiente ya ha ocurrido y no puede ser manipulada, no hay un control directo sobre la variable y no habrá una asignación al azar debido a que los individuos ya pertenecen a un grupo determinado.

En la investigación transeccional – correlacional la causa y los efectos ya ocurrieron en la realidad y como investigadores sólo observaran los hechos ocurridos en un momento determinado.

Tipo de Investigación

La investigación sobre “Evaluación del impacto del proceso de modernización de los servicios de carga, descarga, transporte y almacenamiento que brinda el Puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador” se clasifica como un estudio Explicativo por que este va más allá de la descripción de conceptos y establecimiento de relaciones, su interés se centra en la respuesta a las causas de los eventos, explica él por que ocurre un fenómeno. Se analizara la causa y el efecto de la relación entre las variables.

La investigación se centra en analizar de forma ordenada las etapas del proceso de modernización y las causas que influyeron para que el Puerto de

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

Acajutla se modernizara y adaptara al desarrollo económico y social dentro de un ambiente globalizado, así como también medir si la modernización contribuye al incremento de la eficiencia en los servicios que presta el Puerto de Acajutla.

Técnicas de la Investigación

Entre las técnicas a emplear en nuestra investigación, se mencionan las siguientes:

- La Encuesta
- Recolección y Análisis de Información Estadística
- La Revisión Bibliográfica
- Internet

La encuesta permitirá obtener la información requerida de las unidades primarias de la población, en este caso de las navieras con representación en el país y de los empleados que brindan el servicio en el puerto de Acajutla.

La recolección y análisis de información estadística permitirá analizar el comportamiento de los factores en diferentes etapas del tiempo.

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

La revisión bibliográfica y el Internet será de mucha importancia para estructurar el marco teórico conceptual de referencia, a partir de la consulta de libros, artículos de periódicos, revistas, etc. Y todo tipo de publicaciones relacionadas con el tema, en cambio el Internet es un medio tecnológico facil de acceder y que hoy en día es de mucha importancia para la obtención de información de actualidad tanto local como internacional e institucional.

Unidades de Análisis

Las unidades de análisis para la investigación son las empresas navieras con representación en El Salvador las cuales movilizan carga a través del Puerto de Acajutla, y los empleados que actualmente están prestando los servicios en el Puerto de Acajutla los cuales se ven de una u otra forma inmersos en el proceso de modernización.

Población y Muestra

En la investigación la población estará constituida por las empresas navieras con representación en el País y los empleados que brindan los servicios del Puerto de Acajutla. Ambos están inmersos en los servicios que actualmente brinda el puerto de Acajutla, tanto las navieras ya que son las que transportan las cargas a nuestro país y a otros países, estas son las que deciden que

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

puerto marítimo utilizar para hacer sus transacciones comerciales y los empleados tanto operativos como administrativos ya que éstos son los que brindan el servicio y han vivido la implementación del proceso de modernización.

La población esta constituida así:

- AEROMAR, S.A. DE C.V.
- AGENCIA DE SERVICIOS S.A. DE C.V.
- AGENCIA NAVIERAS Y SUPERVISIONES, S.A. DE C.V.
- AGENCIAS MARITIMAS, S.A.(AMSA)
- COMPAÑIA MERCANTIL INTERCONTINENTAL, S.A. DE C.V.
- CONTIMAR, S.A.
- CROWLEY LINER SERVICES, INC.
- KIMAI EXPORTS INTERNATIONAL, S.A.
- RENAVI, S.A. DE C.V.
- TERMINALES PORTUARIAS, S.A. DE C.V.
- VAPE, S.A. DE C.V.
- ASERSA
- CENTRANS DE EL SALVADOR
- CARAV
- GIBSON
- HOLANDESA DE COMERCIO

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

- ISMARSA
- NAVIERAS DEL PACIFICO
- REMARSA
- SERVITRANS
- TRANSMARES
- MAERSK SEALAND

En la investigación no se utilizará lo que es el cálculo de una muestra, ya que es un muestreo no probabilístico, debido a que las empresas navieras con representación en nuestro país son solamente 15 y las empresas que brindan el servicio en el puerto de Acajutla solamente son 7 en la actualidad, con un promedio de 12 empleados cada una, los cuales se escogerán tomando en cuenta el criterio del investigador. Por lo que se tomara en cuenta el 100% de la población.

C. Tabulación e Interpretación de los Resultados

Recolección de la Información.

Para la recolección de la información se utilizará una encuesta dirigida a los gerentes y jefes de operación de las empresas navieras con representación en

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

nuestro país y una para los empleados que actualmente brindan los servicios portuarios en el puerto de Acajutla, tanto operativos como administrativos.

La encuesta tendrá preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple, ambas serán codificadas en tablas de frecuencias, las cuales tienen como finalidad la recolección de información para medir las variables en estudio a través de los indicadores que se han presentado para cada una de ellas.

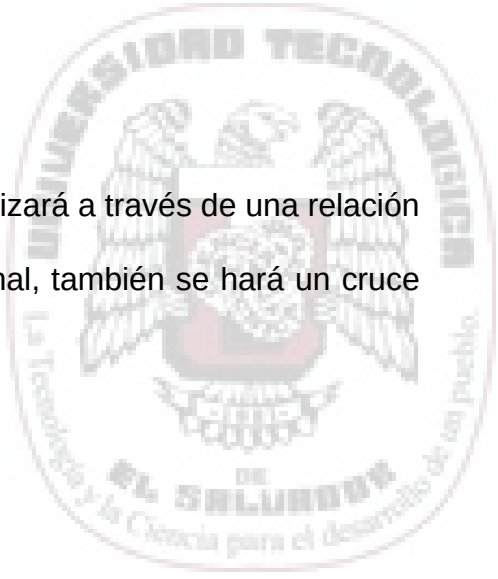
Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información obtenida a través de la encuesta será procesado en una matriz de datos por computadora.

Asimismo, se elaborarán gráficos de barras y de pastel que muestren las tendencias de las respuestas obtenidas de los servicios que presta actualmente el puerto de Acajutla.

Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis para cada ítem de las encuestas se realizará a través de una relación estadística para cada una de las respuestas, al final, también se hará un cruce de respuestas a fin de validar la información.



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

Los gráficos permitirán analizar e interpretar el comportamiento de las variables en estudio como también su incidencia en la aplicación del proceso de modernización.

Resultados de la Investigación de Campo

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación de campo con la utilización del instrumento de la encuesta, la cual fue contestada por 12 representantes de las empresas navieras entre gerentes y jefes de operación de las mismas. Además se encuestaron a 42 empleados que brindan los servicios en el puerto de Acajutla, tanto operativos como empleados administrativos.

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

1. Tabulación y Análisis de la Encuesta Dirigida a los Empleados que Brindan los Servicios en el Puerto de Acajutla

Preguntas Generales

¿Cargo que desempeña?

Objetivo: Identificar los diferentes puestos que existen en el puerto de Acajutla y que tienen relación directa con la atención al cliente.

ANALISIS

Entre los empleados encuestados se pueden identificar los puestos de mecánico automotor, mecánico de obra de banco, pintores, auxiliares de servicio, carpinteros, albañiles, peones, torneros, electricistas, jardineros y por ende empleados de oficina. Es de recalcar que no a todos los empleados se nos permitió encuestar por la supuesta fuga de información a los medios de comunicación.

¿Tiempo de laborar en esta empresa?

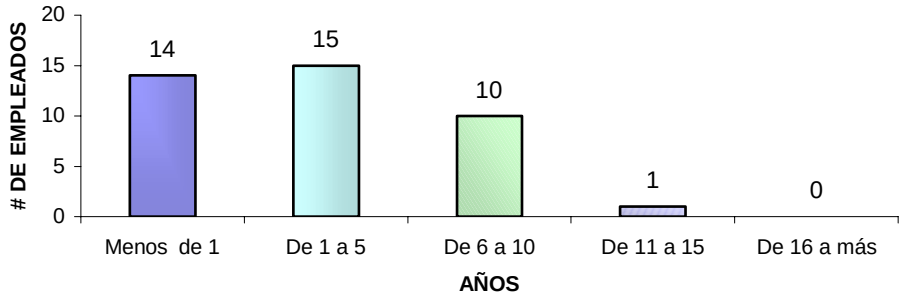
Objetivo: Conocer la estabilidad que tienen los empleados en sus puestos de trabajo.

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

Cuadro N° 1

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Menos de un año.	14	33.33
2	De 1 a 5 años.	15	35.71
3	De 6 a 10 años.	10	23.81
4	De 11 a 15 años.	1	2.38
5	De 16 a más años.	0	0
6	Abstenciones.	2	4.77
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°1
TIEMPO DE LABORAR PARA LA INSTITUCIÓN



ANÁLISIS

Con relación a los datos obtenidos el 33.33% de los empleados encuestados tiene menos de un año en la institución, un 35.71% tienen de uno a cinco años y un 26.19% tienen entre seis y quince años de laborar. Esto indica que dentro de la institución existe un porcentaje mayor de empleados recién contratados en los diferentes puestos de las instalaciones portuarias, y que los empleados anteriores se retiraron de Acajutla, entre los empleados de oficina tenemos un 35.71% que son los que han quedado a las ordenes de la institución.

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

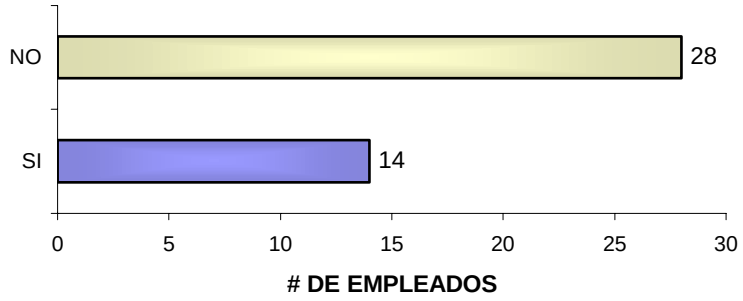
1. ¿Conoce usted la misión y la visión institucional?

Objetivo: Identificar el porcentaje de empleados que conocen la Misión y la Visión con el propósito de verificar si estos tienen claro la razón de ser y el rumbo que quiere lograr la Institución.

Cuadro N° 2

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	14	33.33
2	No.	28	66.67
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N° 2
CONOCIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL



ANALISIS

De acuerdo a los datos obtenidos el 66.67% de los empleados no conoce la Misión y la Visión institucional, mientras que solo un 33.33% si las conoce. Esto indica que una parte de los empleados no conoce la razón de ser del puerto de Acajutla y el rumbo que espera tener en el futuro por parte de las autoridades.

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

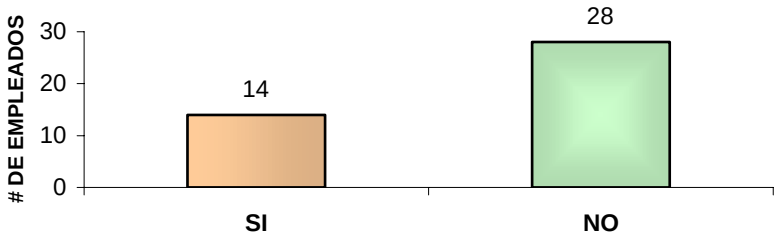
3. ¿Le han dado a conocer los objetivos institucionales?

Objetivo: Determinar si la Institución se interesa en dar a conocer a los empleados los objetivos que persigue con el fin de ver si existe comunicación en todos los niveles de la misma.

Cuadro N° 3

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	14	33.33
2	No.	28	66.67
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N° 3
CONOCIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES



ANALISIS

La información refleja que el 33.33% de los empleados encuestados si les han dado a conocer los objetivos institucionales; mientras que un 66.67% opinaron que no los conocen. Esto ultimo indica que la institución no se interesa en dar a conocer a todo el personal los objetivos que esta persigue, algunos los conocen por que los han leído en algún lugar ya que no buscan los medios para darlos a conocer a todo el personal.

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

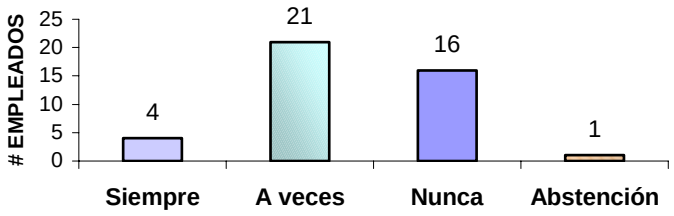
4. ¿Ha notado insatisfacción en los usuarios por los servicios que reciben?

Objetivo: Determinar si los empleados han notado insatisfacción en los usuarios por los servicios que reciben para verificar si estos están consiente de los errores que pudieran cometer en el proceso.

Cuadro N° 4

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Siempre.	4	9.52
2	A Veces.	21	50.00
3	Nunca.	16	38.10
4	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N° 4
INSATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS



ANALISIS

Cuando se les consulto si han notado insatisfacción de parte de los usuarios el 9.52% respondieron que siempre, un 50.00% que a veces y un 38.10% que nunca. Esto indica que en un 59.52% si existe insatisfacción de parte de los usuarios aunque no en repetidas veces pero los casos se dan.

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

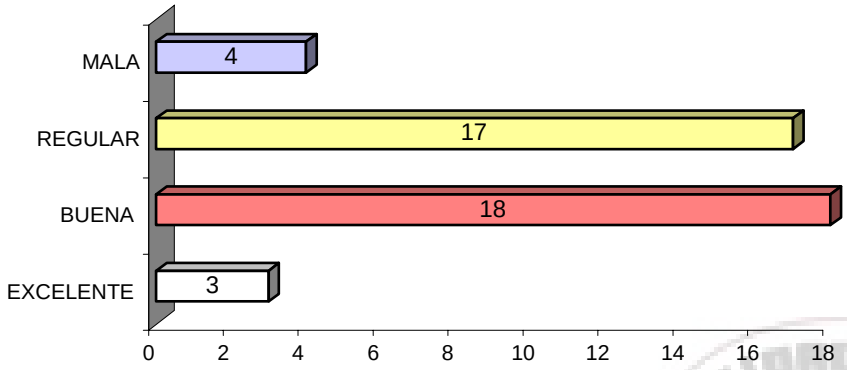
5. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio que actualmente se brinda en el Puerto de Acajutla?

   Objetivo: Conocer la opinión de los empleados, respecto a la calidad del servicio que se brinda en el Puerto de Acajutla para que auto evalúe el trabajo que realizan.

Cuadro N° 5

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Excelente.	3	7.14
2	Buena.	18	42.86
3	Regular.	17	40.48
4	Mala.	4	9.52
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N° 5
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



ANALISIS

De 42 empleados encuestados, 3 evaluaron la calidad del servicio como excelente, 18 lo catalogan como buena, 17 empleados como regular y 4 la evalúan como mala. Esto refleja que la institución portuaria debe de mejorar la calidad en el servicio que actualmente brinda a los diferentes usuarios.

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

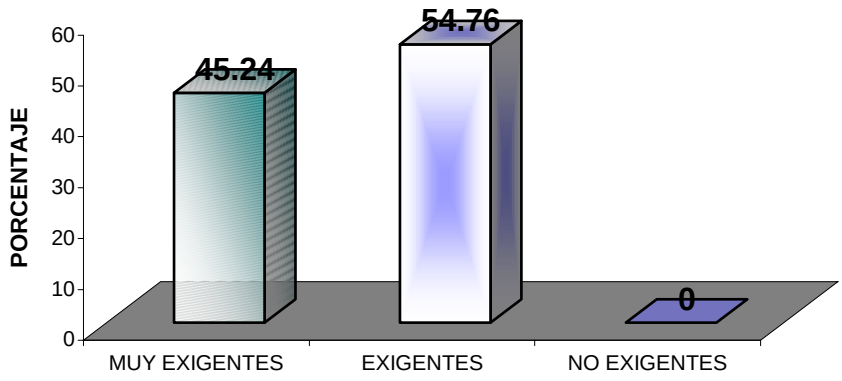
6. En cuanto a la exigencia en la calidad de la atención de los usuarios ¿Cómo los considera?

   Objetivo: Saber la opinión de los empleados en cuanto a la exigencia de los usuarios para que determinen que tipo de usuario visita el Puerto.

Cuadro N° 6

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Muy Exigentes.	19	45.24
2	Exigentes.	23	54.76
3	No Exigentes.	0	0
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°6
EXIGENCIA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN



ANALISIS

El 45.24% de los empleados encuestados opinan que los usuarios del puerto de Acajutla son muy exigentes y un 54.76% que son exigentes. Es importante mencionar que los tramites o actividades en el puerto son cuestión de tiempo, es decir, a mayor tiempo de estadía de la mercancía o producto es más alto el costo de almacenamiento.

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

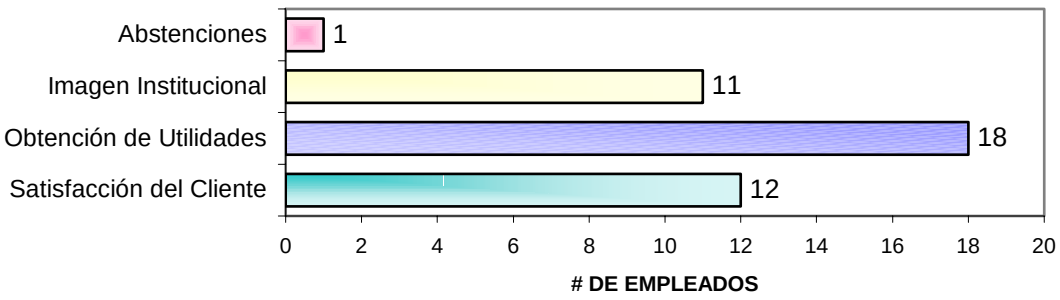
7. A su criterio el servicio que brinda el puerto de Acajutla está orientado hacia:

Objetivo: Verificar si los empleados saben hacia que fin esta orientado el Puerto de Acajutla, con el propósito de ver si estos reconocen la Misión de la Institución.

Cuadro N° 7

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Satisfacción del cliente.	12	28.57
2	Obtención de utilidades.	18	42.86
3	Imagen institucional.	11	26.19
4	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°7
ORIENTACIÓN DEL SERVICIO DEL PUERTO DE ACAJUTLA



ANALISIS

El 28.57% opinan que el servicio que el puerto brinda esta orientado a la satisfacción del usuario; mientras que el 42.86% dice que es solo para obtener utilidades; un 26.19% es solo para mantener la imagen institucional. Esto nos indica que los empleados no conocen a profundidad los objetivos que persigue la institución o que la institución no esta cumpliendo con estos y que es una institución de servicio publico.

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

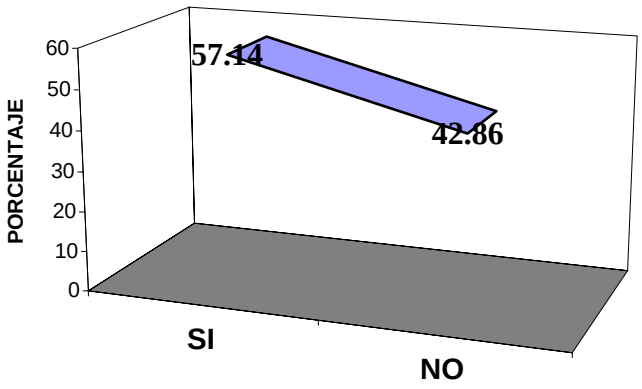
8. ¿Sabe usted que es calidad en el servicio?

Objetivo: Determinar si los empleados conocen el término de calidad en el servicio para identificar si tienen vacíos sobre esto.

Cuadro N° 8

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	24	57.14
2	No.	18	42.86
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°8
QUE ES CALIDAD EN EL SERVICIO



ANALISIS

La mayoría de los empleados encuestados 57.14% opinan que conocen a groso modo que es calidad en el servicio, sin embargo un 42.86% no conocen el termino. Esto significa que los empleados tienen ideas o han escuchado sobre calidad en el servicio, pero es necesario ampliar sus conocimientos.

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

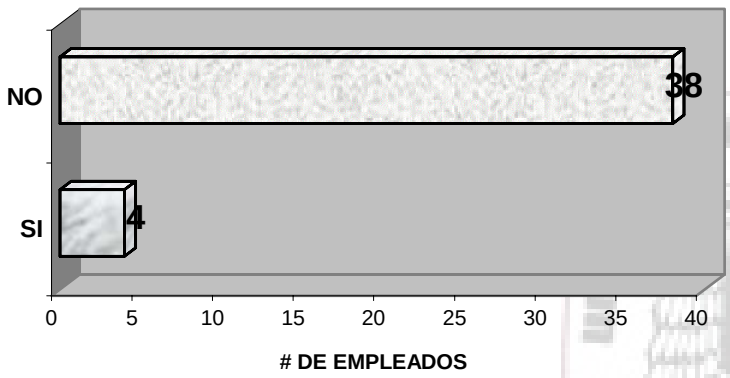
10. ¿Ha recibido alguna capacitación orientada al servicio al cliente por parte de la institución?

Objetivo: Conocer si los empleados reciben capacitación sobre el servicio al cliente por parte de la institución con el propósito de identificar las necesidades que tienen sobre este enfoque.

Cuadro N° 9

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	4	9.52
2	No.	38	90.48
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°9
HA RECIBIDO CAPACITACIÓN DE SERVICIO ZL CLIENTE POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN



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

ANÁLISIS

De los 42 empleados encuestados el 9.52% manifestó que si ha recibido capacitación con el enfoque de servicio al cliente por parte de la institución, resultando así un 90.48% que no ha recibido este tipo de capacitación. Es importante hacer notar que la institución no se ha interesado por capacitar a todo el personal que tiene relación directa con el usuario y lograr así la calidad en el servicio la cual es deficiente por la falta de conocimiento de este termino, de acuerdo a la pregunta N° 8.

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

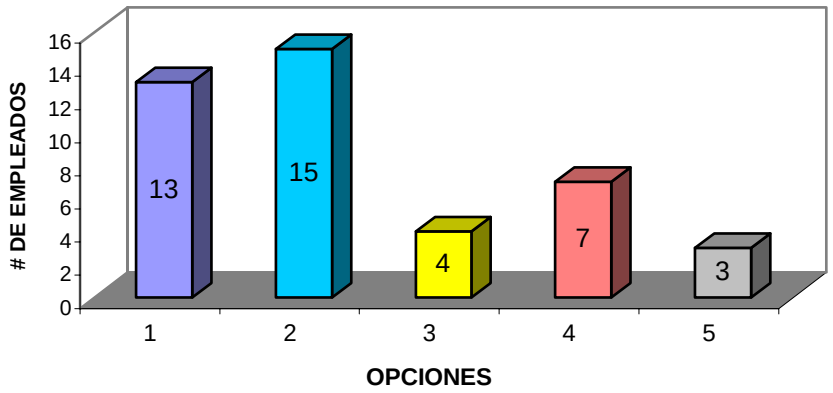
12. El usuario que solicita los servicios del puerto ¿Qué es para usted?

Objetivo: Identificar con que alternativa asocian los empleados al usuario para determinar la importancia que le dan a este.

Cuadro N° 10

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Una persona común y corriente.	13	30.95
2	Un cliente.	15	35.71
3	Alguien que necesita de usted.	4	9.52
4	La razón de su trabajo.	7	16.67
5	Todas las anteriores	3	7.15
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°10
¿QUE ES EL USUARIO PARA USTED?



ANALISIS

Un 30.95% de los encuestados opinan que el usuario es una persona común y corriente, el 35.71% lo considera un cliente, un 16.67% la razón de su trabajo y un 7.15% las tres anteriores. Esto refleja que existe un buen porcentaje de empleados que están enfocando al usuario como el fin de su trabajo, es decir la razón de sus labores o actividades. Aunque no hay que olvidar a los empleados que lo ven como una persona cualquiera, es necesario hacerles ver que sin ellos la institución no saldría adelante.

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

13. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación con el enfoque de calidad en el servicio al cliente?

Objetivo: saber si los empleados están dispuestos a recibir capacitación sobre la calidad en el servicio al cliente, con el fin de fortalecer la atención.

Cuadro N° 11

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	37	88.10
2	No.	4	9.52
3	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

ANALISIS

De los empleados encuestados un 88.10% manifestó que si esta dispuesto a recibir capacitación con el enfoque de servicio al cliente y solo el 9.52% manifiesta no estar de acuerdo. Esto indica que la minoría de empleados se niega al cambio de mentalidad lo cual puede afectar la atención que estos brindan al usuario. El otro 2.38% se abstuvo de contestar dicha interrogante.

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

14. ¿Se reúne su jefe inmediato con usted para realizar mejoras en el trabajo?

Objetivo: Verificar si los jefes realizan reuniones con sus empleados para sugerir mejoras en el desempeño de su trabajo.

Cuadro N° 12

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	23	54.76
2	No.	19	45.24
	Total	**42**	**100**

ANALISIS

Un 54.76% manifiesta que si se reúne su jefe para mejoras en el trabajo, mientras que un 45.24% no se reúne con su jefe. Esto indica que falta un poco de comunicación o un canal adecuado para dar a conocer mejoras en el desempeño de las labores diarias y poder mejorar el servicio que se brinda en el puerto de Acajutla.

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

15. Si su respuesta fue afirmativa a la pregunta anterior ¿cada cuanto tiempo se reúnen?

Objetivo: Conocer el lapso de tiempo en que se reúne el jefe con los empleados, con el propósito de ver si se preocupan por resolver los problemas más comunes del usuario.

Cuadro N° 13

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Mensual.	7	16.67
2	Trimestral.	3	7.14
3	Otros.	12	28.57
4	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**23**	**54.76**

ANALISIS

De 42 empleados encuestados un 16.67% dice que se reúnen cada mes, el 7.14% cada trimestre y el 28.57% manifestó que se reúnen diariamente o semanalmente, mientras que un 2.38% se abstuvo de contestar y el 45.24% que respondió de forma negativa la pregunta N° 14.

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

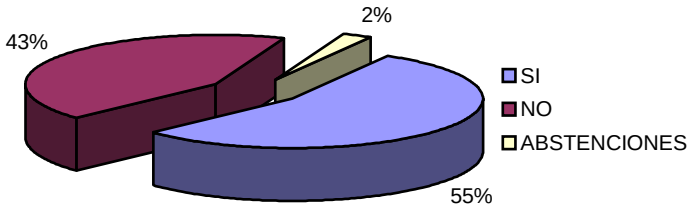
16. ¿Está satisfecho con su puesto de trabajo?

Objetivo: Determinar si el empleado se siente bien al desempeñar su trabajo, con el propósito de identificar el grado de satisfacción de este.

Cuadro N° 14

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	23	54.76
2	No.	18	42.86
3	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°11
ESTA SATISFECHO CON SU PUESTO DE TRABAJO



ANALISIS

El 54.76% de los encuestados manifestaron que si están satisfechos con sus puestos de trabajo, un 42.86% no esta satisfecho y un 2.38% se abstuvo de responder. De los empleados satisfechos por su puesto de trabajo es por que les gusta las tareas o actividades que realizan, no obstante hay factores que les incomodan y los insatisfechos son por no tener buenas prestaciones y no les brindan incentivos para realizar sus labores.

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

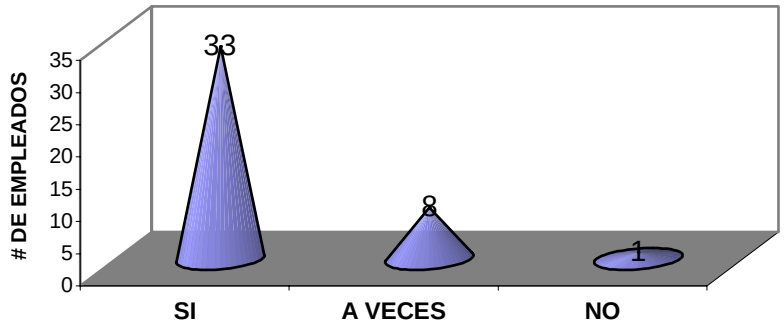
17. ¿Se interesa por el bienestar de los demás?

Objetivo: Identificar si los empleados se preocupan por el bienestar de terceras personas.

Cuadro N° 15

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	33	78.57
2	A veces.	8	19.05
3	No.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°12
SE INTERESA POR EL BIENESTAR DE LOS DEMAS



ANALISIS

La mayoría de los empleados encuestados 78.57% manifiestan si interesarse por los demás, contrariamente existe un 19.05% que respondió que a veces y solo un 2.38% no se interesa para nada por los demás. Esto refleja que todavía hay personas que no ven a su compañero o el usuario como un ser humano igual que ellos y que todos necesitamos de alguien en alguna ocasión.

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

18. ¿Cómo considera usted el ambiente físico de las instalaciones?

Objetivo: Determinar el grado de evaluación que los empleados dan a las condiciones físicas del interior de las instalaciones, con el fin de lograr mejoras.

Cuadro N° 16

ALTERNATIVAS	EVALUACIONES									
	MOBILIARIO Y EQUIPO		ILUMINACIÓN		VENTILACIÓN		SEGURIDAD		ESPACIO FISICO	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Excelente.	6	14.29	8	19.05	8	19.05	4	9.53	6	14.29
Bueno.	17	40.48	16	38.10	16	38.10	17	40.48	17	40.48
Regular.	12	28.56	12	28.56	11	26.18	12	28.56	10	23.80
Malo.	6	14.29	5	11.91	6	14.29	8	19.05	8	19.05

ANÁLISIS

Los empleados encuestados con relación al espacio físico de las instalaciones opinan lo siguiente:

En lo referente a mobiliario y equipo la mayoría de los encuestados manifiestan no contar con los recursos adecuados en cuanto a ergonomía requerida para realizar las labores diarias, considerando un 83.33% entre malo, regular y bueno y solo un 14.29% esta satisfecho. En cuanto a iluminación los resultados se podrían describir de acuerdo al puesto que desempeñen ya que unos se

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

encuentran a la intemperie de los muelles y otros en galeras y oficinas lo cual se considera en promedio poco aceptable este factor, de igual forma la ventilación.

Lo que a seguridad se trata el 28.56% considera que es regular debido a que hay muy poca presencia de vigilantes y los que están son de la PNC y no dan abasto para todas las instalaciones navieras portuarias. En casi igual porcentaje 40.48% lo catalogan como bueno pero no sin dejar en duda su efectividad y cobertura y solo un 9.53% considera excelente la seguridad de las instalaciones.

El espacio físico es catalogado comparando entre regular y bueno en un 64.28% y solo un 14.29% lo considera excelente, los empleados consideran que el espacio físico es muy reducido para realizar sus labores y poder desempeñarse adecuadamente tomando en cuenta que los terrenos son bastante amplios y grandes para adecuar sus puestos de trabajo de una manera mas adecuada.

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

19. En su opinión, mencione tres aspectos que considere que deberían mejorar en la atención que brinda su departamento.

Objetivo: Identificar Que aspectos desearía cambiar el empleado en su área de trabajo con el propósito de mejorar la atención al usuario.

ANÁLISIS

De las respuestas obtenidas por los empleados encuestados se han tomado en cuenta aquellas que presentan un grado alto de coincidencia entre sí.

- Llevar a cabo una nivelación salarial para los empleados.
- Asegurar la estabilidad laboral.
- Brindar mayores prestaciones Laborales.
- Establecer canales de comunicación entre jefaturas y subalternos.
- Contar con el equipo de trabajo adecuado para desempeñar sus labores.
- Mejorar la seguridad e Higiene Industrial.
- Promover una mejor organización del personal.
- Adecuación de las instalaciones físicas.

De acuerdo con los empleados estos aspectos vendrían a mejorar el desenvolvimiento tanto de ellos, como para los usuarios del puerto de Acajutla.

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

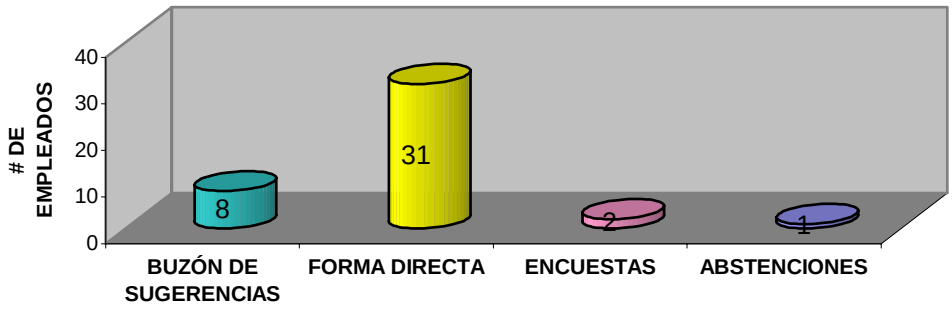
20. ¿De que manera el usuario expresa sus sugerencias o quejas?

Objetivo: Saber la forma en que se les permiten a los usuarios manifestar sus quejas o sugerencias con el fin de verificar si son tomadas en cuenta al tomar decisiones.

Cuadro N° 17

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Buzón de Sugerencias.	8	19.05
2	De Forma Directa.	31	73.81
3	Encuestas.	2	4.76
4	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°13
DE QUE MANERA EL USUARIO SE EXPRESA



ANALISIS

El 19.05% manifestó que las sugerencias o quejas se hacen a través de un buzón de sugerencia, un 73.81% de forma directa y el 4.76% a través de encuestas. Cabe mencionar que durante el recorrido en las instalaciones no se pudo constatar la existencia de buzones de sugerencias, por esa razón los usuarios se manifiestan de forma directa con los empleados que los atienden o con las autoridades del recinto portuario.

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

21. ¿Qué hacen para satisfacer o cumplir con las sugerencias o quejas de los usuarios?

Objetivo: Determinar si las sugerencias o quejas de los usuarios son tomadas en cuenta para implementar mejoras en el servicio.

ANÁLISIS

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los encuestados, las sugerencias o quejas de los usuarios se someten a discusión cuando los jefes se reúnen con los empleados para ver o estudiar sus medidas de solución, también los empleados las toman en cuenta para mejorar el desempeño de sus labores, además, unos opinaron que algunas se quedan a nivel de sugerencias y no las toman en cuenta.

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

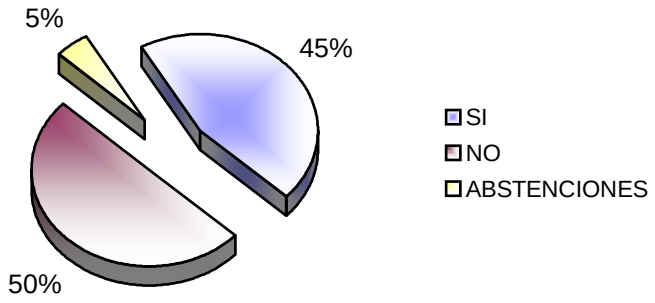
22. ¿Considera que el proceso de modernización ha contribuido a mejorar los servicios del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Establecer el nivel de incidencia de la aplicación del proceso de modernización en los servicios que el puerto brinda actualmente.

Cuadro N° 18

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Sí.	19	45.24
2	No	21	50.00
3	Abstenciones..	2	4.76
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°14



ANALISIS

De los empleados encuestados el 45.24% manifestó que si ha contribuido en la mejora de los servicios prestados en el puerto, mientras que un 50.00% no han visualizado mejora alguna y un 4.76% se abstuvo de comentar al respecto. Cabe mencionar que los empleados manifestaron cambios significativos dentro de la institución y no como lo plasman las autoridades del puerto de Acajutla, los cambios fueron más que todo en lo laboral y estructural.

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

23. ¿Sí la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, cuales considera que han sido los cambios más sobresalientes?

Objetivo: Determinar cuales han sido los cambios o mejoras con la aplicación del proceso de modernización en el puerto de Acajutla.

Cuadro N° 19

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Tramites más ágiles.	2	4.76
2	Infraestructura.	4	9.52
3	Tecnología.	7	16.67
4	Tarifas.	1	2.38
5	Capacidad del RR.HH.	1	2.38
6	Todas las anteriores	4	9.52
	Total	**19**	**45.23**

ANALISIS

Comparando los resultados obtenidos en la pregunta N° 22 y la presente pregunta, los cambios profundos que pudo tener el puerto de Acajutla y que eran imperiosos realizarlos se han logrado, obteniendo un promedio de 7.54% que se han logrado los cambios sustanciales, mientras que un 4.76% se abstuvo de completar dicha información o de reafirmar dichos cambios y un 50% confirma que el proceso no trajo ningún cambio en las instalaciones portuarias, nada más que en la carga laboral que tenia.

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

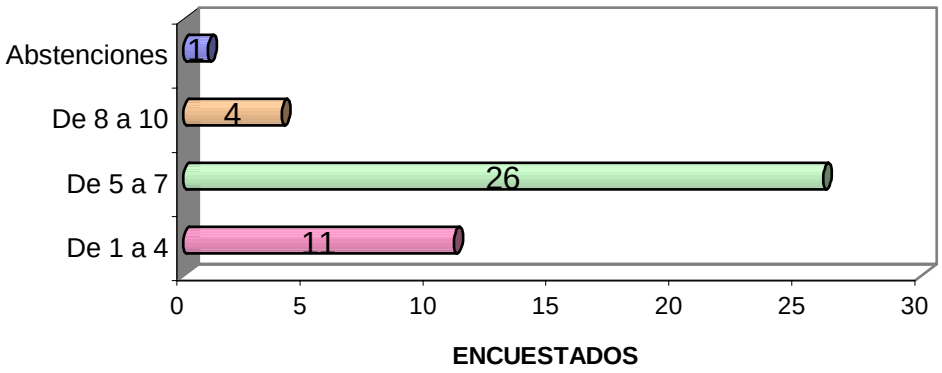
24. Si usted fuera un cliente del puerto, califique el servicio que recibe.

Objetivo: Establecer una autoevaluación del trabajo que realizan para lograr la satisfacción de los usuarios.

Cuadro N° 20

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	De 1 a 4.	11	26.19
2	De 5 a 7.	26	61.91
3	De 8 a 10.	4	9.52
4	Abstenciones.	1	2.38
	Total	**42**	**100**

GRAFICO N°15



ANALISIS

Evaluando el resultado obtenido, solo un 26.19% califica el servicio como malo, el 61.91% como bueno y el restante 9.52% de excelente. Haciendo comparaciones entre la primera opción y la segunda nos da un total de 88.10% de deficiencia en el servicio, debido a que la atención al usuario debe de darse en un 100% de excelente, las autoridades de CEPA manifiestan que el servicio a mejorado en su totalidad al haber implementado el proceso de modernización del puerto de Acajutla.

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

2. Tabulación y Análisis de la Encuesta Dirigida a las Empresas Navieras que Utilizan los Servicios en el Puerto de Acajutla.

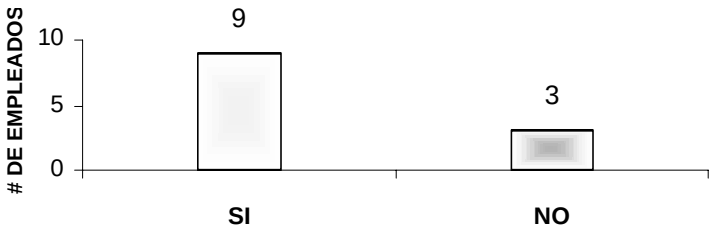
1. ¿Su Empresa utiliza los Servicios del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Determinar si las Navieras de nuestro País utilizan los servicios del Puerto de Acajutla para movilizar sus productos.

Cuadro N° 21

N°	Alternativas	Frecuencia	%
1	SI	9	75
2	NO	3	25
	Total	**12**	**100**

GRAFICO N° 16



ANALISIS

De las 12 navieras que hemos encuestado 9 de ellas que representan el 75%, las cuales utilizan los servicios del puerto para movilizar sus mercaderías por lo que podemos deducir que la mayor parte de la carga se moviliza en nuestro país utilizando el puerto de Acajutla para este fin, el resto de navieras que presenta el 25% no utilizan este medio, cabe mencionar que si lo han utilizado en algún momento y que precisamente dejaron de frecuentar Acajutla por el grado de ineficiencia en el que este se vio involucrado.

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

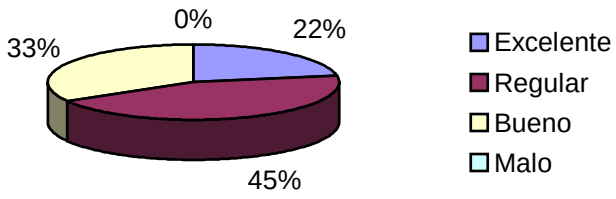
2. ¿Cómo Considera los servicios del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Conocer la opinión de las navieras con relación al servicio que actualmente esta brindando el puerto de Acajutla

Cuadro N° 22

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Excelente	2	22.22
2	Regular	4	44.44
3	Bueno	3	33.33
4	Malo	0	00.00
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 17



ANALISIS

Con relación a estos datos podemos deducir que en cuanto al servicio que el puerto de Acajutla esta ofreciendo a las navieras han mejorado ya que el 44% piensan que el servicio es regular, seguido por un servicio bueno del 33% y solamente un 22% consideran que el servicio es excelente.

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

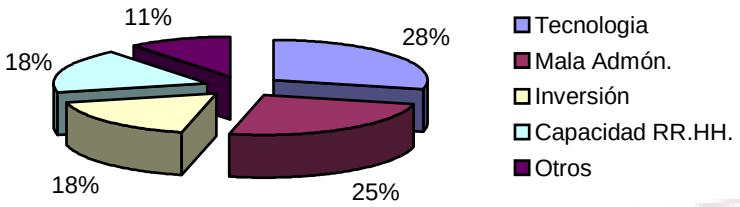
3. ¿A su criterio, cuales son los factores que afectan la eficiencia en el servicio?

Objetivo: Establecer cuales son los aspectos que según el sector naviero dificultan lograr la eficiencia del puerto.

Cuadro N° 23

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Tecnología	8	28.57
2	Mala Admón.	7	25.00
3	Inversión	5	17.86
4	Capac.de RR.HH	5	17.86
5	Otros	3	10.71
	Total	**28**	**100**

GRAFICO N° 18



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

ANÁLISIS

La mayoría de navieras consideran que el factor que más afecta la ineficiencia que se vive en el puerto de Acajutla se debe a la falta de tecnología que representa un 28.57% y la mala administración con un 25% esto es porque la tecnología se considera obsoleta y que no cubre las exigencias que las navieras necesitan para operar sus productos, a la vez que piensan que la mala administración es la otra variable que contribuye a incrementar ineficiencia que se vive en el puerto, y solo un 17.86% piensan que las causas se deben a la falta de inversión y la capacidad del recurso humano y un 10.71% piensa que esto de debe a otros factores ya sean económicos o políticos.

Estas opiniones vienen a reafirmar las opiniones de los empleados en cuanto a los cambios que se han visto con la implantación del proceso de modernización, hay poca inversión en tecnología ya que ambos consideran que no es la adecuada; en cuanto a la capacidad del recurso humano es necesario capacitarlo para que se desenvuelva bien en sus labores diarias.

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

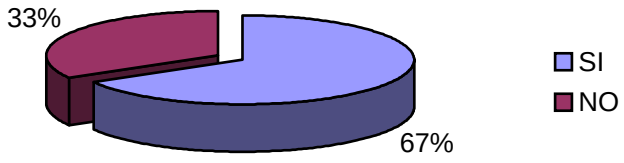
4. ¿Considera que el Gobierno Salvadoreño impulsa políticas adecuadas para mejorar la eficiencia del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Evaluar la opinión de las navieras con relación a la participación que el Gobierno esta impulsando en el proceso de modernización del puerto.

Cuadro N° 24

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	SI	6	66.67
2	NO	3	33.33
	Total	**9**	**100**

Cuadro N° 19



ANALISIS

Un 67% consideran que el Gobierno si impulsa una buena política para lograr la eficiencia del puerto, esto se debe más que todo a la Ley Portuario que últimamente se ha publicado y que regula en alguna medida las actividades del puerto, caso contrario el otro 33% consideran que la participación del gobierno no contribuye al logro de las metas del puerto.

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

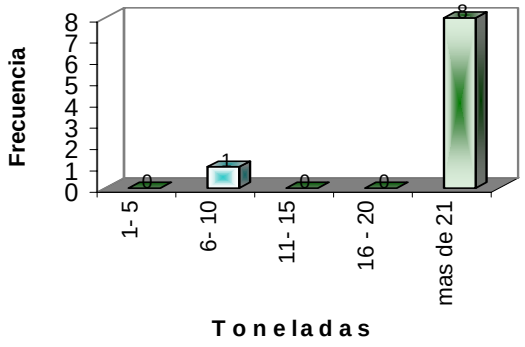
5. ¿Que cantidad de carga moviliza Mensualmente?

Objetivo: Conocer el movimiento de carga que se maneja en el puerto con el fin de poder compararlo con los movimientos de años anteriores

Cuadro N° 25

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	1-5 toneladas	0	0
2	6-10 toneladas	1	11.11
3	11-15 toneladas	0	0
4	16-20 toneladas	0	0
5	Mas de 21 toneladas	8	88.89
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 20



ANALISIS

El 88.89% es decir 8 de las 9 navieras que utilizan los servicios del puerto movilizan mas de 21 toneladas mensuales que son equivalentes a 21,000 kilos es decir la carga que sé esta movilizando en el puerto ha mejorado notablemente en comparación con los dos últimos años y solamente el 11.11% mueven menos de 6 a 10 toneladas mensuales.

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

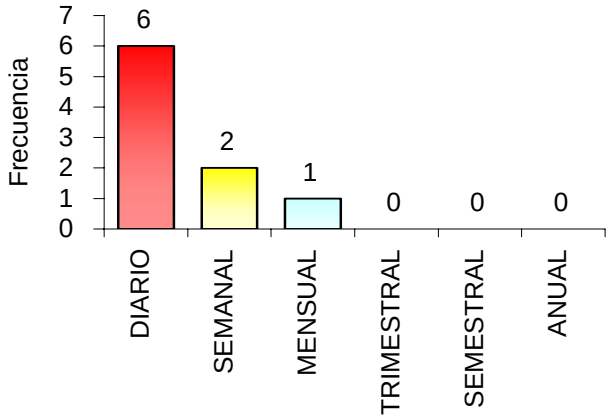
6. ¿Conque frecuencia utiliza los servicios del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Verificar con que frecuencia las navieras utilizan el puerto para la movilización de sus mercaderías.

Cuadro N° 26

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Diariamente	6	66.67
2	Semanalmente	2	22.22
3	Mensual	1	11.11
4	Trimestral	0	00.00
5	Semestral	0	00.00
6	Al año	0	00.00
7	Abstenciones	0	00.00
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 21



ANALISIS

En el presente grafico se observa que el 66.67% utiliza diariamente los servicios del puerto para movilizar sus cargas esto permite que las navieras puedan ofrecer un buen servicio a sus clientes y que puedan darle el seguimiento que ellos exigen. El otro 22.22% utilizan el puerto cada semana y un 11.11% lo utilizan al mes.

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

10. ¿La política de Modernización que se impulsa en el Puerto de Acajutla contribuirá a la eficiencia de la Institución?

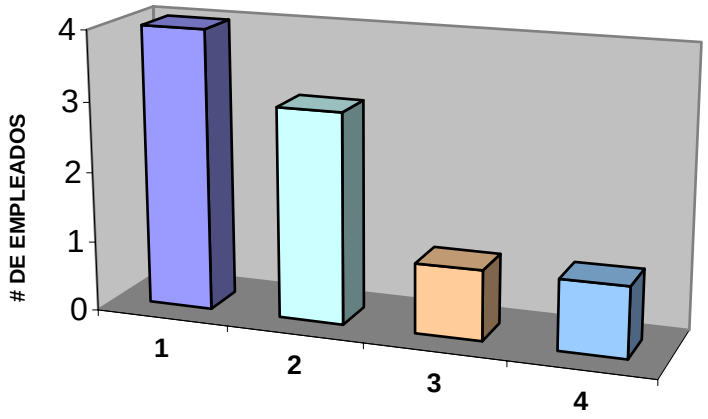
Objetivo: comparar la opinión de las Navieras con la del Gobierno para poder verificar los diferentes puntos de vista que existen y sacar nuestra propia conclusión.

Cuadro N° 27

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Completamente de acuerdo	4	44.44
2	Parcialmente de acuerdo	3	33.33
3	Completamente desacuerdo	1	11.11
4	Parcialmente desacuerdo	1	11.11
	Total	**9**	**100**

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

GRAFICO N° 21



ANALISIS

La mayoría de navieras 44.44% consideran que la política de modernización que se impulsa en Acajutla contribuye a lograr la eficiencia de la Institución ya que ha permitido en cierta medida mejorar el servicio de carga y descarga en los muelles y por ende se ha logrado mejorar los servicios de entrega de mercadería solamente un 11.11% están completamente desacuerdo y el mismo valor 11.11% está parcialmente desacuerdos.

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

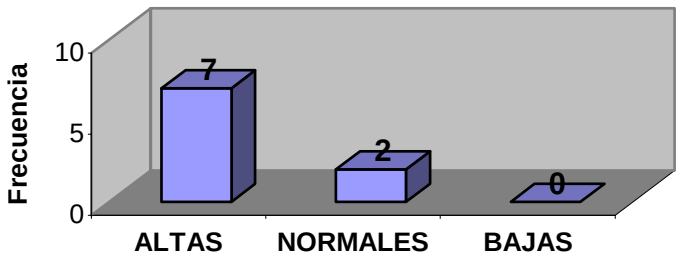
11. ¿Cómo considera las tarifas del Puerto de Acajutla?

Objetivo: Conocer el punto de vista de las navieras sobre las tarifas que actualmente esta cobrando el puerto de Acajutla y compararlas con las de la competencia.

Cuadro N° 28

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Altas	7	77.78
2	Normales	2	22.22
3	Bajas	0	0
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 23



ANALISIS

Con relación a las tarifas el 77.78% consideran que son altas con relación a otros puertos del área Centroamericana y solamente un 22.22% consideran que son normales con relación al servicio que reciben.

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

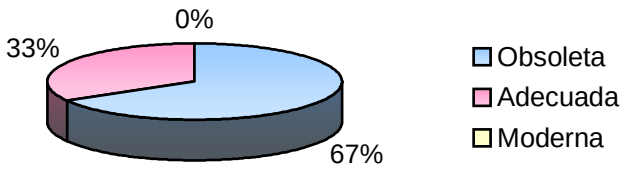
12. ¿Cómo considera la Tecnología Utilizada para la movilización de la carga?

Objetivo: Conocer el punto de vista de las navieras sobre la tecnología utilizada para el transporte de sus mercaderías.

Cuadro N° 29

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Obsoleta	6	66.67
2	Adecuada	3	33.33
3	Moderna	0	0
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 24



ANALISIS

Esta pregunta tiene relación con la # 3 ya que el 67% consideran que la tecnología que se utiliza en el puerto de Acajutla es obsoleta y es uno de los factores principales que obstaculizan el buen funcionamiento de esta Institución.

El otro 33% consideran que es adecuada y que bien se puede seguir utilizando algún tiempo sin necesidad de invertir en esta área.

Aunque el 67% opina que la tecnología es obsesota hay una relación con la opinión brindada por los empleados de acuerdo a la pregunta N° 18, debido ha que hay descontento con el ambiente físico de las instalaciones portuarias.

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

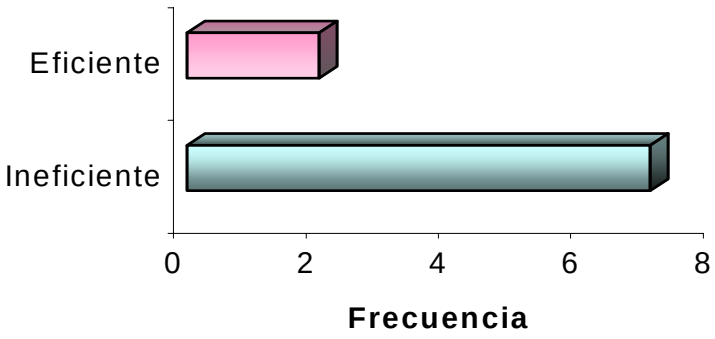
13. ¿Cómo considera la capacidad del Recurso Humano?

Objetivo: Evaluar la capacidad del recurso humano que actualmente laboran en el puerto para poder establecer si ellos están cumpliendo con los fines y metas de la Institución.

Cuadro N° 30

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Ineficiente	7	77.78
2	Eficiente	2	22.22
	Total	**9**	**100**

Grafico N° 25



ANALISIS

La mayoría de Navieras 77.78% consideran que el recurso humano no tiene la suficiente capacidad para el logro de las metas de la Institución especialmente en el área administrativa y el otro 22.22% consideran que el recurso humano es eficiente y que no son ellos la causa mayor del estancamiento del puerto.

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

14. ¿La infraestructura Física del Puerto de Acajutla es la adecuada para los servicios que brinda (Accesos, Instalaciones, Parqueos etc.)

Objetivo: Visualizar si el puerto cumple con la infraestructura necesaria para ofrecer a sus clientes la atención que se merecen.

Cuadro N° 31

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Completamente de acuerdo	0	00.00
2	Parcialmente de acuerdo	8	88.89
3	Completamente desacuerdo	1	11.11
4	Parcialmente desacuerdo	0	00.00
	Total	**9**	**100**

ANALISIS

Como podemos observar el 89% de las navieras están parcialmente de acuerdo que la infraestructura física del puerto es adecuada para brindar un buen servicio a sus usuarios, es decir piensan que esta área en comparación con otras es aceptable y no necesita mayor inversión, y un 11% están completamente en desacuerdo.

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

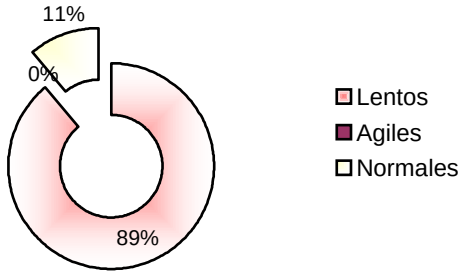
15. ¿Cómo considera los tramites aduaneros internos?

Objetivo: Conocer la opinión de las navieras en cuanto a los tramites internos se refiere para poder definir la agilización o lentitud de estos.

Cuadro N° 32

N°	Alternativa	Frecuencia	%
1	Lentos	8	88.89
2	Ágiles	0	0.
3	Normales	1	11.11
	Total	**9**	**100**

GRAFICO N° 26



ANALISIS

En esta área según las Navieras es una de las que más debe mejorarse, ya que el 89% que son equivalentes a 8 de las 9 navieras encuestadas piensas que los tramites del puerto son demasiado lentos y son la causa del atraso que se origina en este sector, solamente un 11% consideran que estos son normales.

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

D. Conclusiones y Recomendaciones

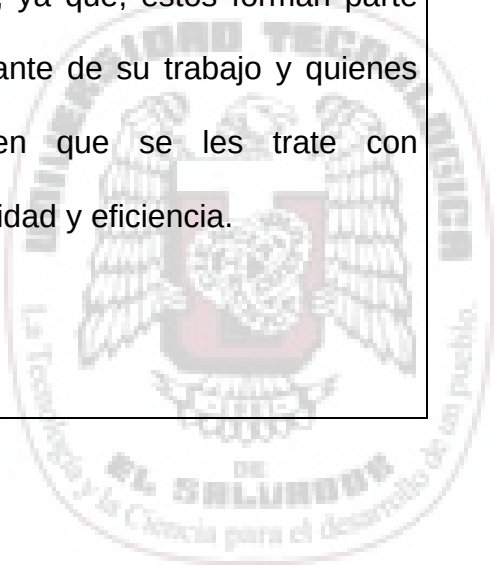
Basándose en él diagnostico realizado en los servicios que brinda el puerto de Acajutla a las empresas navieras de El Salvador se logró determinar las necesidades que existen sobre la calidad del servicio que brinda la institución[1]; es así como se presentan las siguientes conclusiones proponiendo también las respectivas recomendaciones que ayudaran a disminuir la problemática detectada.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
✓ Se determinó que no todos los empleados conocen los objetivos que tiene la institución.	✓ Las jefaturas en reuniones deben dar a conocer a los empleados los objetivos que persigue la institución para tener un rumbo común.
✓ Dentro de las instalaciones los empleados manifiestan insatisfacción, por el mobiliario y equipo, la ventilación, la iluminación y el espacio físico.	✓ Que la institución busque mecanismos que propicien una mejor ventilación, espacio físico e invierta en la compra y mantenimiento de equipo para lograr un ambiente físico adecuado.
✓ En el área de servicios los usuarios manifiestan diversas quejas por la	✓ Se recomienda que las autoridades lleven a la práctica un programa de

[1] Ver anexo No. 7

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

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
atención recibida, exigiendo que se les brinden servicios con calidad por lo que pagan.	calidad en el servicio en el área de atención al cliente, ya que constituye una herramienta que será de mucho beneficio para mejorar la calidad en los servicios.
✓ Se determino que en las instalaciones no existe un buzón de sugerencias que permita a los usuarios proporcionar sus molestias o quejas por los servicios recibidos.	✓ Que el área de atención al cliente se preocupe por conocer las expectativas de los usuarios a través del material necesario para la utilización de un buzón de sugerencias informando el uso e importancia del mismo para mejorar los servicios que se brindan.
✓ La percepción de los usuarios respecto a la capacidad del personal para la atención que se brinda es de insatisfacción por la ineficiencia que estos muestran hacia el usuario; y que hay disposición de los empleados a recibir capacitación.	✓ Es necesario que a los empleados se les capacite sobre atención al cliente; ya que, estos forman parte importante de su trabajo y quienes merecen que se les trate con amabilidad y eficiencia.



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

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
✓ Se pudo constatar que aunque hay comunicación con los empleados, esta es de manera informal ya que todo queda a nivel de charla o comunicado.	✓ Se debe de establecer los canales de comunicación adecuados para que las jefaturas o autoridades den a conocer los logros y las deficiencias que se muestran en los usuarios para corregirlos para el futuro.
✓ Se determino que de acuerdo a la satisfacción del puesto de trabajo, los empleados si lo están pero por razones de que les gusta lo que hacen pero no así por las prestaciones o salarios que reciben.	✓ Incentivar al personal aplicando nuevas estrategias de motivación; asimismo se deben establecer políticas saláriales que estén acordes al desempeño del personal para que realicen con mayor satisfacción sus actividades y que el servicio sea más eficiente.
✓ De acuerdo a los datos obtenidos de las 22 navieras en nuestro país solamente 9 de ellas utilizan los servicios del puerto de Acajutla.	✓ Las autoridades deben de establecer estrategias mercadológicas que impulsen la imagen institucional y los servicios que brindan, desechando así la mala fama que poseen.

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

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
✓ Tomando los criterios establecidos por los usuarios se puede destacar que la tecnología y la mala administración de las instalaciones generan un alto grado de ineficiencia en el servicio que brindan ya que un 53.57% opinaron al respecto.	✓ Realizar un estudio técnico de la maquinaria y equipo de trabajo que se posee para establecer la obsolescencia o buen funcionamiento de esta y poder ser remplazada en el menor tiempo posible; Además, llevar a cabo un diagnostico del proceso administrativo que se lleva a cabo dentro de las instalaciones para mejorar la toma de decisiones y el rendimiento laboral.
✓ Los usuarios manifiestan un descontento con relación a las tarifas de los servicios que se brindan en el puerto, las cuales afectan el desarrollo de sus actividades.	✓ Llevar a cabo un estudio tarifario tomando como base las tarifas de los puertos de la región centroamericana y promover así la competencia regional y comercial de nuestro país.
✓ La motivación laborar es un factor clave para el buen desenvolvimiento de las funciones	✓ Crear un Banco de Datos, que permita la actualización de datos de los empleados, ya sea avances en

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

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
es por ello que se deben buscar las mejores estrategias para incentivar a los empleados.	su carrera profesional, seminarios recibidos etc. Con el propósito de tomar en cuenta aquellos con mas experiencia y conocimiento cuando exista una plaza dentro de la Institución,
✓ Al momento de llevar a cabo nuevos proyectos es importante darlos a conocer a todos los niveles jerárquicos para que de esta manera todos se involucren en el fin que persigue la empresa.	✓ Debe existir una adecuada utilización de los canales de comunicación por parte de la Institución para que los niveles jerárquicos permitan y faciliten la difusión de la información y esto ayude a tomar decisiones eficaces.
✓ Dentro de toda Organización es importante que se defina el papel del líder no solo para que conozcamos el papel que debe desempeñar sino para que sepamos a quien dirigirnos en un momento determinado.	✓ Es necesario que el personal que ocupa cargos de jefatura en la Institución, reciba capacitación sobre liderazgo a fin de que sean capaces de dirigir, influenciar y facilitar las actividades que ayuden a alcanzar las metas establecidas.