

**AUTORIDADES UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
DE EL SALVADOR**

**LIC. JOSÉ MAURICIO LOUCÉL
RECTOR**

**ING. LORENA DUQUE DE RODRÍGUEZ
VICERRECTORA ACADÉMICA**

JURADO EXAMINADOR

**ING. ROBERTO EDMUNDO VIERA
PRESIDENTE**

**LIC. FIDEL ANGEL MAZARIEGO
PRIMER VOCAL**

**LICDA. ANGELA MARINA SUAREZ DE ARIAS
SEGUNDO VOCAL**

NOVIEMBRE, 2003

San Salvador, El Salvador Centroamérica



AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por haberme dado la vida, salud, sabiduría, paciencia, entendimiento, humildad y fortaleza para seguir adelante y no darme por vencido en los momentos difíciles.

A mis padres Fernando Hernández Cáceres y Marta Julia Flores Rivera por haberme apoyado desde mi niñez, orientándome y aconsejándome para tener la capacidad de diferenciar las cosas buenas y malas que se me han presentado en la vida. Por haberme cuidado en los momentos de enfermedad y brindarme todo su amor de una manera desinteresada.

A mi querida y amada esposa Evelin Eugenia Ramos de Hernández, por todo su apoyo y amor brindado de manera incondicional, por el animo que me haz brindado en los momentos difíciles, por los días de desvelo que te hice pasar, por las largas horas de espera en la universidad, por los arduos trabajos que me ayudaste a digitar, por los buenos y malos momentos que vivimos, por brindarme tu confianza y amistad. Por todo eso y por que te amo gracias Evy.

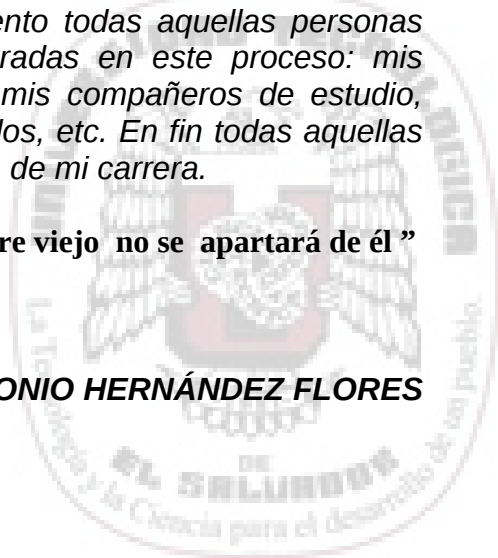
A mis hermanas Martha Janeth, Joselin Ivania, Danubia Vanessa y mis sobrinos Pedro Antonio y Ernesto Ulises por el apoyo que me han brindado, el cual espero ser el ejemplo para que cada uno de ellos se esfuercen en lograr superarse en la vida y puedan ser gente de provecho para su familia y la sociedad.

A mis apreciados suegros Alfonso Ramos y Maria Eugenia de Ramos por las plegarias brindadas en mi nombre al todo poderoso, para que la culminación de mi carrera fuera todo un éxito.

A mi compañera Alba Marisol Ayala, por los buenos y malos momentos que vivimos durante la carrera y la elaboración del trabajo de graduación, por el apoyo, la amistad, la confianza y la paciencia brindada de manera desinteresada. Merecen un especial agradecimiento todas aquellas personas que de alguna u otra forma estuvieron involucradas en este proceso: mis amigos, mis compañeros de trabajo, mis jefes, mis compañeros de estudio, catedráticos, instructores, mis asesores, mis jurados, etc. En fin todas aquellas personas que me ayudaron a lograr la culminación de mi carrera.

**“ Instruye al niño en su camino, y aun cuando fuere viejo no se apartará de él ”
Proverbio 22:6**

FERNANDO ANTONIO HERNÁNDEZ FLORES



AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso, por haberme mantenido con vida, por darme salud, perseverancia y ánimos de salir adelante después de todos los fracasos que experimente a temprana edad y por darme siempre la fortaleza necesaria para poder alcanzar mis metas.

A mi madre que con su amor incondicional siempre me impulso a culminar mi carrera Universitaria y me dio siempre el apoyo moral para lograr mis metas, por todos sus consejos, su amor, y confianza que solo una madre tan especial como ella sabe demostrar.

A mi hija por todo el tiempo que tuve que dejarla sola para poder asistir a clases, por ser tan comprensiva, cariñosa y por ser la motivación más grande en mi vida, porque esta meta que he logrado sirva de ejemplo a ella para que sepa luchar siempre por sus ideales.

A mi suegra por haber sido una segunda madre para mi hija, por hacerse cargo del cuidado de ella en el tiempo que más lo necesite, por toda su paciencia, desvelos, comprensión y amor, y por apoyarme siempre en mi superación.

A mi hermana Rosi que también cuidó de mi hija, A mis abuelos que siempre estaban esperándome en la noche no importando la hora, a mis sobrinitas Ani y Titi, a mis tías, amigos, a mi prima Aída por todo el apoyo y amistad que siempre me brindo, A mis amigas de la cámara de Comercio (Armida, Janina, Amanda, Jacqueline, Elvirita), a mis compañeros de trabajo y a todos aquellos que de una u otra forma me dieron sus consejos tan útiles para la culminación de mi carrera.

Y por ultimo mis más sinceros agradecimientos a nuestro jurado y a mi compañero de Tesis Fernando Antonio Hernández por toda su paciencia y comprensión y por la amistad incondicional que siempre me demostró a pesar de los momentos difíciles que pasamos.

A todos ellos mis más sinceros agradecimientos y les deseo de todo corazón que Dios los Bendiga siempre.

ALBA MARISOL AYALA



INDICE

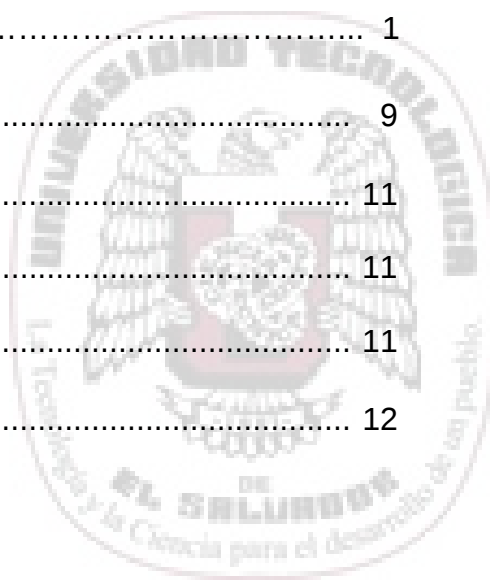
CAPITULO I

MARCO TEORICO 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

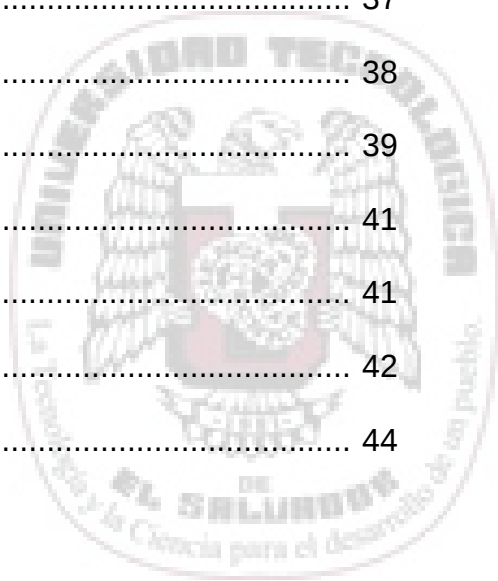
Página

Introducción

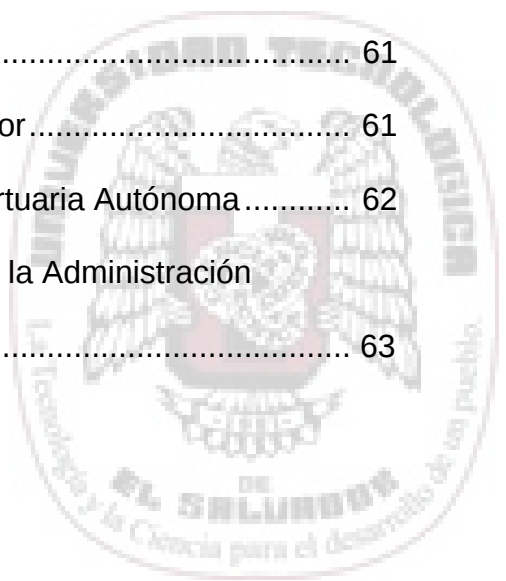
A. Planteamiento y Delimitación del Problema	1
1. Antecedentes.....	1
a. Situación de los servicios portuarios en El Salvador	
el año 2002.....	1
B. Justificación	9
C. Objetivos de la Investigación	11
1. Objetivo General.....	11
2. Objetivos Específicos	11
D. Marco Teórico.....	12



1. La Modernización	12
a. Generalidades de la Modernización	14
b. Proceso de Modernización.....	15
c. Elementos del Proceso de Modernización	17
d. Características de un Proceso de Modernización	18
2. Proceso de Modernización en El Salvador	21
a. Historia de la Modernización en El Salvador	21
1) Modernización del Estado.....	21
3. Eficiencia del Sector Público	24
a. Eficiencia y Equidad en el Comercio	28
4. La Calidad	31
a. Antecedentes de la Calidad	31
b. Concepto de Calidad.....	34
c. Importancia de la Calidad.....	35
d. Características de la Calidad	36
e. Objetivos de la Calidad	37
f. Principio de Calidad	38
g. Indicadores de Calidad	39
h. Programa de Calidad	41
1) Definición del Programa de Calidad	41
2) Elementos de un Programa.....	42
5. El Servicio al Cliente.....	44



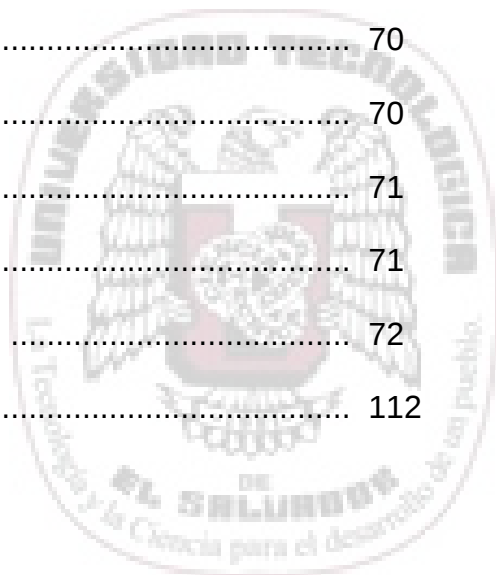
a.	Definición de Servicio.....	44
b.	Características del Servicio.....	45
c.	La Estrategia del Servicio.....	46
d.	La Cultura del Servicio	48
e.	Sistema de Servicio	48
f.	Gerencia del Servicio	49
g.	Reglas para un Servicio de Excelencia y Conservación de Clientes	50
h.	La Calidad en el Servicio.....	51
i.	Fases de la Calidad en el Servicio	52
6.	Evaluación de Impacto de Proyectos, Programas o Políticas	53
a.	Evaluación de Impacto	54
b.	Una Propuesta Metodológica para la Evaluación de Impacto	55
c.	Indicadores para medir el impacto	56
E.	Marco Histórico.....	59
1.	Reseña Histórica de los Puertos Salvadoreños.....	59
F.	Marco Legal.....	61
1.	Constitución de la Republica de El Salvador	61
2.	Ley Orgánica de la comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma.....	62
3.	Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.....	63



CAPITULO II

DIAGNOSTICO DE LA EVALUACION DEL IMPACTO DEL PROCESO DE MODERNIZACION EN 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	64
1. Objetivo General	64
2. Objetivos Específicos	64
B. Metodología de la Investigación de Campo	65
1. Diseño de la Investigación	65
2. Tipo de Investigación	66
3. Técnicas de la Investigación	67
4. Unidades de Análisis	68
5. Población y Muestra	68
C. Tabulación e Interpretación de Resultados	70
1. Recolección de la Información	70
2. Procesamiento de la Información	71
3. Análisis e Interpretación de Resultados	71
4. Resultados de la Investigación de Campo	72
D. Conclusiones y Recomendaciones	112



CAPITULO III

**PROPUESTA DE SOLUCION A LA EVALUACION DEL IMPACTO DEL
PROCESO DE MODERNIZACION EN LOS SERVICIOS DE CARGA,
DESCARGA, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO QUE BRINDA EL
PUERTO DE ACAJUTLA A LAS EMPRESAS NAVIERAS DE EL SALVADOR.**

A. Alcance 117

B. Objetivos de las Propuestas 118

1. Generales 118

2. Específicos..... 118

C. Beneficios de las propuestas 119

1 Para el Puerto de Acajutla..... 119

2. Para los Usuarios..... 119

D. Soporte estratégico de las Propuestas 120

1 Filosofía..... 120

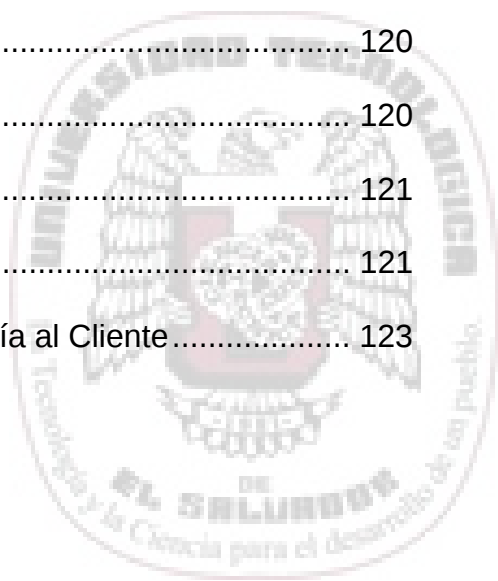
2. Visión en las Propuestas..... 120

3. Misión de las propuestas 120

4. Valores de las Propuestas 121

E. Análisis FODA 121

F. Propuesta de Creación de la Unidad de Asesoría al Cliente..... 123



1. Objetivos de la Unidad	124
a. Objetivo General	124
b. Objetivos Específicos	124
2. Requerimientos del Personal que conforman la Unidad	125
3. Funciones de la Unidad de Asesoría al Cliente.....	126
4. Mobiliario y Equipo necesario	127
G. Propuesta de Capacitación de Personal	128
1. Programa de Servicio al Cliente	129
2. Propuesta de Calidad en el Servicio	129
1. Objetivos del Programa de Calidad en el Servicio	130
a. Objetivo General	130
b. Objetivos Específicos.....	130
H. Propuesta de Comunicación Institucional Eficiente	130
1. Criterios para Establecer una Comunicación Institucional	132
2. Proceso de inducción de los empleados del puerto de Acajutla.....	133
I. Propuesta de un Estudio Tarifario.....	137
J. Propuesta de Inversión de Tecnología, Mobiliario y Equipo	138
K. Propuesta para el Departamento de Recursos Humanos.....	139
Bibliografía.....	140
Glosario	
Anexos	

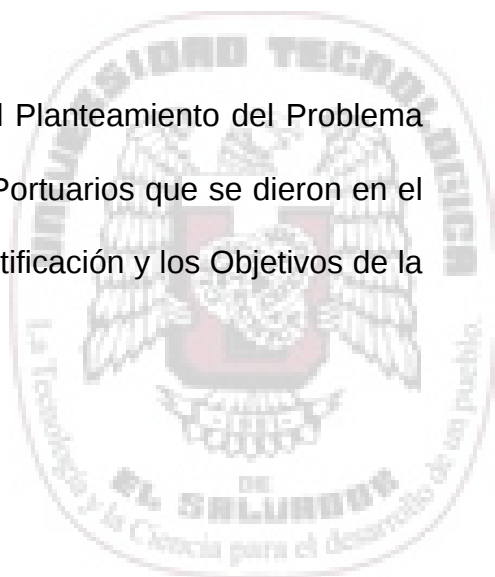


INTRODUCCIÓN

Dado el creciente desarrollo económico por el que atraviesa nuestro país, es necesario analizar cada una de las estructuras que componen la economía para que se pueda estimar cuales son aquellos que necesitan un mayor énfasis para sacarlas de su estancamiento, para hacer más eficientes. Es por ello que se determino realizar la investigación en el Puerto de Acajutla titulado: “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”.

Con esta investigación se pretende conocer el impacto que traerá la modernización en los servicios de Carga, Descarga, Transporte y Almacenamiento que ofrece el puerto de Acajutla, debido a que esto juega un papel importante en el desarrollo de la economía de nuestro País por la entrada en vigencia de nuevos Tratados de Libre Comercio.

En el primer capítulo estableceremos lo que es el Planteamiento del Problema haciendo énfasis en la situación de los Servicios Portuarios que se dieron en el año 2002; así como también se establecerá la Justificación y los Objetivos de la Investigación.

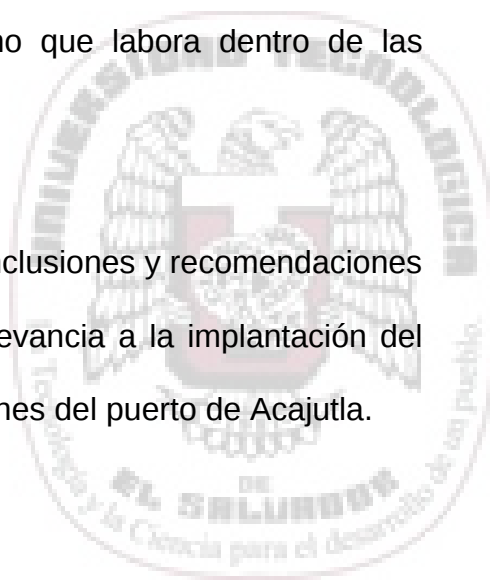


Además se establecerá un Marco Teórico Conceptual de Referencia que nos permitirá ampliar las teorías y conocimientos relacionados con el tema de investigación, como son La Modernización, La Eficiencia del Sector Publico, La Calidad en El Servicio.

También se da a conocer un Marco historio el cual refleja una breve reseña del surgimiento y operación de los Puertos Salvadoreños. Plasmando además, los lineamientos Jurídicos que regulan la creación, operación y Administración del Sector Naviero en nuestro País.

Estableceremos un diagnostico para determinar la situación actual del proceso de modernización dentro de las instalaciones del puerto de Acajutla, lo cual nos permitirá conocer el impacto que dicho proceso ha generado tanto en el recurso humano, en los procesos y en los usuarios de la institución. Comparando el movimiento portuario antes y después de la aplicación del proceso de modernización, se estructuraron dos instrumentos para la recolección de la información una será dirigida al recurso humano que labora dentro de las instalaciones y la otra dirigida a los usuarios.

De la información recolectada se establecerán conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar, modificar o darle relevancia a la implantación del proceso de modernización dentro de las instalaciones del puerto de Acajutla.



Finalmente se elaborarán propuestas que contribuyan al logro del cumplimiento de los objetivos y metas de la implementación del proceso de modernización, lo cual es el de convertir el puerto de Acajutla en una institución eficiente, competitiva y con la visión de ser el puerto líder en la región centroamericana.

