



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN
ADMINISTRACIÓN AGROINDUSTRIAL Y
AGROPECUARIA**

MODALIDAD:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA
DEL PUERTO NACIONAL DE LA CIUDAD DE MANTA.**

AUTORES:

WAGNER EFRAÍN MERCHÁN BAQUE

JOSÉ EDUARDO PALACIOS MACÍAS

FACILITADORA:

ING. EVELYN MIRANDA CUSME

CALCETA, FEBRERO 2021

DERECHO DE AUTORÍA

Wagner Efrain Merchán Baque y José Eduardo Palacios Macías, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.



WAGNER E. MERCHÁN BAQUE



JOSÉ E. PALACIOS MACÍAS

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

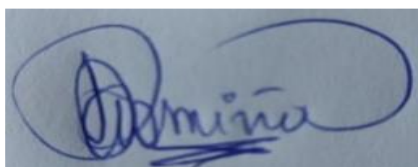
ING. EVELYN MIRANDA CUSME, certifica haber tutelado el trabajo de titulación **GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE LA CIUDAD DE MANTA**, que ha sido desarrollada por, Wagner Efraín Merchán Baque y José Eduardo Palacios Macías, previa a la obtención del título de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. EVELYN MIRANDA CUSME

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes de tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** el trabajo de titulación **GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE LA CIUDAD DE MANTA**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Wagner Efrain Merchán Baque y José Eduardo Palacios Macías, previa a la obtención del título de Ingeniería Comercial con mención especial en Administración Agroindustrial y Agropecuaria, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



Dr. Víctor Pazmiño Mena
PRESIDENTE



Ing. Susy Toala Mendoza
SECRETARIA



Ing. Benigno Alcívar Martínez.
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Sin duda alguna ha sido un largo camino recorrido, pero hoy me llena de satisfacción la meta alcanzada.

A Dios que me ha dado la fortaleza de seguir estudiando porque sin él soy nadie a las personas que me han apoyado sé que él está intercediendo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres que me han apoyado incondicionalmente han sido el pilar fundamental para cumplir mis sueños de salir adelante, a pesar de los errores que he cometido han estado ahí presente, a mis hermanos que siempre en todo momento han estado para animarme que siga adelante.

A los facilitadores que me brindaron sus conocimientos gracias a ellos seré una profesional con responsabilidad y honestidad.

WAGNER EFRAIN MERCHÁN BAQUE

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Papito Dios, por haberme dado la vida, y darme fuerzas para no desmayar en cada obstáculo que se me presentaba en el transcurso de mis estudios para llegar a la cima.

A mis padres por su apoyo incondicional por enseñarme a ser un hombre fuerte y luchador en la vida, a todas las personas que no las nombro por obvias razones, pero a pesar de esto han estado siempre conmigo

WAGNER EFRAIN MERCHÁN BAQUE

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el ser supremo que me dio la vida, por bendecirme todos los días y permitirme cumplir una meta más en mi vida. A mis padres Elder y Marisol por siempre direccionarse, motivarme, brindarme su apoyo y enseñarme a no detenerme ante ninguna adversidad. A los docentes que impartieron cada uno de sus conocimientos, experiencias y motivación aportando un gran impulso a mi formación profesional. A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y acogerme con calidez. A mis hermanos y amigos por estar pendiente de mis progresos.

JOSÉ EDUARDO PALACIOS MACÍAS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis en primer lugar a Dios por haberme regalado la vida y permitir que este sueño a pesar de los obstáculos hoy se esté cumpliendo. A mis padres que son el pilar fundamental en mi vida, a las personas que me inculcaron diariamente seguir luchando por este sueño, especialmente a mi madre que está fallecida, le dedico este logro por ser una gran persona, madre, hija, hermana y amiga y por darme mucha alegría el tiempo que compartí con ella.

JOSÉ EDUARDO PALACIOS MACÍAS

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	i
DERECHO DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVE.	xiv
ABSTRACT	xv
KEY WORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO. II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. GESTIÓN.....	8
2.1.1. NIVELES DE GESTIÓN	8
2.2. GESTIÓN OPERATIVA	10
2.2.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA	11
2.2.2. TAREAS	11
2.3. SERVICIOS	12
2.3.1. CALIDAD DE SERVICIOS	12
2.4. EFICIENCIA	13
2.5. EFICACIA.....	13
2.6. DESCARGA.....	14
2.6.1. TIPOS DE SERVICIOS DE DESCARGA	14
2.7. PUERTO MARÍTIMO.....	15
2.7.1. AUTORIDAD PORTUARIA	16

2.7.2. FUNCIONES DE UN PUERTO NACIONAL	16
2.7.3. LEY QUE REGULA EL PUERTO	17
2.7.4. ¿QUÉ ES EL ISPS?	18
2.7.5. ¿QUÉ ES EL BASC?	19
2.7.6. AGENTE NAVIERO	19
2.8. MUELLE	20
2.8.1. TIPOS DE MUELLES	20
2.9. SISTEMA PESQUERO	21
2.9.1. TIPOS DE PESCA	21
2.10. ACTIVIDADES DE APOYO QUE SE LLEVA A CABO EN EL MUELLE DE DESCARGA DE PESCADO DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA	22
2.10.1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	29
3.1. UBICACIÓN	29
3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	30
3.4. POBLACIÓN	30
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	30
3.5.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA	30
3.5.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	31
3.5.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	31
3.5.4. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	31
3.6. MÉTODOS	32
3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO	32
3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO	32
3.6.3. MÉTODO ANALÍTICO	33
3.7. TÉCNICAS	33
3.7.1. ENTREVISTA	33
3.7.2. ENCUESTA	33
3.7.3. ANÁLISIS FODA	34
3.7.4. FICHA DE OBSERVACIÓN	34
3.7.5. MÉTODO DELPHI	35
3.8. HERRAMIENTAS	35
3.8.1. GUÍA DE OBSERVACIÓN	35
3.8.2. GUÍA DE ENTREVISTA	35

3.8.3. CUESTIONARIO	36
3.8.4. ESCALA DE LIKERT	36
3.8.5. PLAN DE MEJORA	36
3.8.6. MATRIZ 5W+1H	37
3.8.7. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO	37
3.8.8. PROGRAMA SPSS	37
3.9. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
FASE I. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.	40
ETAPA I. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS (ENTREVISTA/ ENCUESTA)	40
ETAPA II. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE EL MÉTODO DE EXPERTOS	41
ETAPA III. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL JEFE ENCARGADO DEL ÁREA DE DESCARGA	46
ETAPA IV. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	48
ETAPA V. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ CRUZADA DAFO.	63
4.2. FASE II. ANALIZAR EL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DE PESCA DEL MUELLE DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.	71
ETAPA I. EJECUCIÓN DE UNA FICHA DE OBSERVACIÓN	72
ETAPA II. IDENTIFICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.	73
ETAPA III. ANÁLISIS DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.	74
4.3. FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE PERMITA LA CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA	80
ETAPA I. DISEÑO DEL DIAGRAMA DE CAUSA- EFECTO	80
ETAPA II. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA 5W + 1H	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	91
5.1. CONCLUSIONES	91
5.2. RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	101
ANEXO 1	102
FORMATO DE ENTREVISTA	102
ANEXO 2	104
FORMATO DE ENCUESTA.....	104

ANEXO 3.....	107
CARACTERIZACIÓN DE LOS CANDIDATOS QUE CONFORMARÁN EL EQUIPO DE EXPERTOS.	107
ANEXO 4.....	108
FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.....	108
ANEXO 5.....	109
GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN.	109

CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.

Cuadro 4.1. Coeficiente de conocimiento en Expertos.	42
Cuadro 4. 2. Coeficiente de Argumentación en Expertos.	43
Cuadro. 4 3. Fuente de argumentación.	44
Cuadro. 4 4. Nivel de competencia de los expertos.....	45
Cuadro. 4 5. Análisis de la entrevista.	47
Cuadro. 4.6. Años que tiene el cliente operando en el puerto.	49
Cuadro. 4.7. Agilidad y rapidez en los servicios de descargas.	50
Cuadro. 4.8. Inconformidad con el ingreso de recursos.	51
Cuadro. 4.9. Tiempo de aprobación para el ingreso de recursos.	52
Cuadro. 4.10. Tiempo de espera para la aprobación del buque.	53
Cuadro. 4.11. Inspección del buque código ISPS.....	54
Cuadro. 4.12. Inspección del buque código BASC.....	55
Cuadro. 4.13. Postergado por alguna observación.....	56
Cuadro. 4.14. El naviero cumple con las observaciones.	57
Cuadro. 4.15. Problema al realizar la descarga.....	58
Cuadro. 4.16. Maquinarias que proporciona la APM.	59
Cuadro. 4.17. Cambiar o mejorar las operaciones.	60
Cuadro. 4.18. Entrada de transporte.	61
Cuadro. 4.19. Nivel de satisfacción.	62
Cuadro 4.20. Matriz DAFO.....	63
Cuadro. 4.21. Matriz Combinada.....	66
Cuadro. 4.22. Matriz de evaluación de los factores internos.	69
Cuadro. 4.23. Matriz de evaluación de los factores externos.	70
Cuadro. 4.24. Observación directa, aplicada al puerto nacional de Manta.	72
Cuadro. 4.25. Ficha de descripción del proceso del diagrama de flujo de descarga de pesca.....	79
Cuadro. 4.26. Descripción del problema.	84

Cuadro 4.27. Matriz 5w+1h.	85
Cuadro 4.28. Desconocimiento de los códigos isps y/basc por parte de los usuarios.	86
Cuadro 4.29. Daños en vía de acceso.	87
Cuadro 4.30. Ausencia de servicios básicos	87
Cuadro 4. 31. Ausencia de grúa externa y montacarga.	88
Gráfico 4.1. Años que tiene el cliente operando en el puerto.	49
Gráfico 4.2. Agilidad y rapidez en los servicios de descargas.	50
Gráfico 4.3. Inconformidad con el ingreso de recursos.	51
Gráfico 4.4. Tiempo de aprobación para el ingreso de recursos.	52
Gráfico 4.5. Tiempo de espera para la aprobación del buque.	53
Gráfico 4.6. Inspección del buque código ISPS.	54
Gráfico 4.7. Inspección del buque código BASC.	55
Gráfico 4.8. Postergado por alguna observación.	56
Gráfico 4.9. El naviero cumple con las observaciones.	57
Gráfico 4.10. Problema al realizar la descarga.	58
Gráfico 4.11. Maquinarias que proporciona la APM.	59
Gráfico 4.12. Cambiar o mejorar las operaciones.	60
Gráfico 4.13. Entrada de transporte.	61
Gráfico 4.14. Nivel de satisfacción.	62
Figura 2. 1. Hilo Conductor de la investigación	7
Figura 2. 2. Diagrama de flujo de las operaciones de descarga de pesca.	23
Figura 2.3. Flujo de procesos para el servicio de atraque a muelle	24
Figura 2.4. Flujo de procesos para el servicio de abarloar	25
Figura 2.5. Flujo de procesos para el servicio de descarga.	26
Figura 2.6. Flujo de procesos para el servicio de mantenimiento	27
Figura 2.7. Flujo de procesos para el servicio de fondeo.	28
Figura 2.8. Flujo de procesos para el servicio de avituallamiento.	28
Figura 3.1. Ubicación satelital Autoridad Portuaria de Manta.	29
Figura 4.1. Flujo de procesos para el servicio de descarga.	73
Figura 4.2. Flujo de procesos para el servicio de descarga.	74
Figura 4.3. Diagrama de flujo de proceso de descarga de pesca.	76
Figura 4. 4. Diagrama causa- efecto.	81

RESUMEN.

El objetivo principal de la investigación fue analizar el área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta como contribución a la mejora de la gestión operativa, para su cumplimiento se desarrolló un marco teórico que sirvió como sustento para comenzar la investigación, el presente proyecto de titulación se ejecutó en el puerto nacional de Manta ubicado en la avenida Malecón Jaime Chávez Gutiérrez y Calle 20, con una duración de nueve meses desde su presentación, la población de estudio fue de 120 propietarios de las flotas que utilizan el puerto, como técnicas se aplicaron la entrevista, encuesta, análisis FODA, matriz combinada, matrices EFI y EFE, ficha de observación y método Delphi, se realizaron las investigaciones exploratoria, descriptiva, de campo y documental, los métodos empleados fueron los siguientes: inductivo, deductivo y analítico, como herramientas se utilizaron la guía de observación, guía de entrevista, cuestionario, escala de Likert, plan de mejora, matriz 5w+1h, diagrama causa-efecto y programa spss, las problemáticas más relevantes en el terminal pesquero fueron: escasez de maquinarias (grúas externas y montacargas), falta de servicios básicos, daños en la vía de acceso, desconocimiento de los códigos isps y basc, y además de esto hay inconvenientes a la hora de asignar la pesca entre embarques artesanales y buques industriales. Por tal motivo el plan de mejora sirvió como propuesta de solución a esos problemas y por ende a la contribución de la mejora de la gestión operativa en el puerto específicamente en el área de descarga de pesca.

PALABRAS CLAVE.

Puerto, gestión operativa, área de descarga, pesca, plan, mejora.

ABSTRACT

The main objective of the research was to analyze the fishing unloading area of the national port of Manta as a contribution to the improvement of operational management, for its fulfillment a theoretical framework was developed that served as support to begin the investigation, this titling project was executed in the national port of Manta located on Avenida Malecón Jaime Chávez Gutiérrez and Calle 20, with a duration of nine months from its presentation, the study population was 120 owners of the fleets that use the port, as techniques the interview, survey, SWOT analysis, combined matrix, EFI and EFE matrices were applied, observation file and Delphi method, exploratory, descriptive, field and documentary investigations were carried out, the methods used were the following: inductive, deductive and analytical, as tools the observation guide was used, interview guide, questionnaire, Likert scale, improvement plan, 5w 1h matrix, cause-effect diagram and spss program, the most relevant problems in the fishing terminal were: lack of machinery (external cranes and forklifts), lack of basic services, damage to the access road, ignorance of the isps and basic codes, and in addition to this, there are problems when assigning fishing between artisanal shipments and industrial vessels. For this reason, the improvement plan served as a proposed solution to these problems and therefore contributed to the improvement of operational management in the port specifically in the area of fishing unloading.

KEY WORDS

Port, operational management, unloading area, fishing, plan, improvement.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La gestión operativa de los puertos, es el proceso que administran autoridades portuarias, en ocasiones es delegada al sector privado para que gestione el comercio internacional, sus respectivas funciones, políticas y actividades productivas que se desempeñan en los mismos, que sirven como generadoras de valor agregado, tal como lo menciona Gonzales Jeniffer y Jiménez Katherine (2008) “Podemos definir la Gestión operativa, como el conjunto de actividades de tipo marítimo-portuario que se desarrollan en un puerto o terminal marítimo, pertenecientes a la cadena logística del comercio exterior que pueden generar un valor agregado a la misma”.

En el país los puertos cumplen un papel fundamental, orientados especialmente al flujo de mercancías, personas e información, donde están encaminados a cumplir objetivos que ayuden a facilitar el comercio exterior de acuerdo a las potencialidades que cada uno de ellos tienen, Garzosi (2017) indica que “entre los principales puertos ecuatorianos se encuentran; el de Bolívar que es bananero y cacaoero, el de Guayaquil que opera con carga general de exportación e importación, Manta que es pesquero, turístico; y Esmeralda especializado en petróleo”.

La Autoridad Portuaria de Manta es una entidad de derecho público con personería jurídica, la cual funciona desde 1966, es el primer puerto marítimo turístico y pesquero del Ecuador, su ubicación geo estratégica por otra parte privilegiada, lo hace el puerto más cercano de Asia en la costa oeste de Sudamérica, lo cual lo convierte en el punto de enlace de integración del comercio exterior con el resto del mundo, ofreciendo servicio de muellaje a los buques pesqueros (artesanales o industriales) por ende de carga.

El puerto de Manta tiene su administración mixta, se encuentra dividida en dos partes, por el puerto internacional y nacional, el Internacional es concesionado

por la empresa Chilena Agencias Universales S.A (AGUNSA) además, el Nacional es administrada por la Autoridad Portuaria de Manta (APM), donde cumplen varias funciones enfocadas a brindar servicios de calidad. Valpuesta 2001, citado por Mora (2015) mencionar que, “El puerto comercial tiene varias funciones ligadas a la parte comercial y de desarrollo económico de una nación o lugar específico”, en el terminal nacional se encuentran los barcos de pesca artesanales e industriales. La pesca artesanal esencialmente abastece el mercado interno de pesca, además los que participan en el proceso son esencialmente los intermediarios que reciben la captura artesanal en el muelle, en cambio la industrial, para Blacio (2009) publicado por Hidalgo (2016) “es aquel que involucra el uso de equipo mecanizado, además de embarcaciones Pesqueras o flotas, con las cuales son capturados grandes volúmenes de pescados”.

El puerto de Manta en el terminal nacional pesquero desde el año 2014 al 2018 ha presentado variaciones de descargas de pescado. De acuerdo con la Autoridad Portuaria de Manta (2018) “en el año 2014 tuvo 144.618 toneladas, año 2015 189.545 toneladas, año 2016 142.973 toneladas, año 2017 150.766 toneladas y en el año 2018 140.210 toneladas de descargas de pescado”. Con referencia ante los valores expuestos, se observa que en el periodo 2014-2018, las descargas disminuyeron en un 0.031%.

El terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016 ocasionó que la infraestructura del terminal pesquero nacional de Manta se vea afectada con la pérdida de 200 metros de muelle, todo esto hizo que se reduzca la capacidad de ofrecer servicio de muellaje, por tal motivo existe una demanda insatisfecha de las flotas usuarias del puerto. Como consecuencia a lo anteriormente mencionado, los usuarios están realizando sus descargas de pesca en otros puertos como el de Guayaquil, Esmeraldas o puerto Bolívar, esto redujo los ingresos del puerto nacional de pesca. Al analizar el área de descarga de pesca del puerto Nacional de Manta se contribuirá al incremento de la capacidad de prestación de servicio de muellaje a las flotas usuarias.

Analizar el área de descarga de pesca del Puerto Nacional de Manta como contribución a la mejora de la gestión operativa.

Con base a lo expuesto anteriormente se propone la siguiente interrogante:

¿Cómo el análisis en el área de descarga de pesca del Puerto Nacional de Manta contribuirá a la mejora de la gestión operativa?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Es necesario que se mejore la administración y calidad de servicio en el área de descarga de pesca en el Puerto de Manta, con la finalidad de optimizar los recursos empleados asimismo mantener a los usuarios de los muelles de forma sostenible, por ende que no tengan la necesidad de buscar otros puertos para realizar sus operaciones, por lo tanto, esta investigación plantea identificar oportunidades de mejora y proponer un plan de acción que permita optimizar la gestión operativa del Terminal Pesquero de Manta.

Las operaciones que se realizan en el Puerto Nacional de Manta benefician de manera económica aproximadamente 7000 personas cercanas a la ciudad, ya sean estas directa e indirecta por otro lado, los usuarios del terminal pesquero de Manta, porque con el mejoramiento de la calidad de la gestión y la maximización de servicios de muellaje, se realizarán las operaciones de una forma eficiente y eficaz. Además de esto el puerto se encuentra en un lugar estratégico que cuenta con una adecuada infraestructura que permite que exista un gran flujo comercial, por ende, eso impulsa el desarrollo económico. De acuerdo a lo que afirma Reinoso (2015) “el puerto de manta es considerado como el puerto pesquero más importante del pacífico suroccidental, lo que lo convierte en el punto estratégico para los negocios portuarios, comercio exterior por vía marítima y turismo de trasatlánticos, en una ruta que enlaza los puertos de Estados Unidos, Panamá, Colombia, Perú, Chile y Argentina”. Además de esto la empresa AGUNSA S. A. concesionar el puerto, generando ampliación de infraestructura y aportación de más recursos, cosas que mejoran la efectividad de las operaciones del puerto.

La presente investigación se direcciona legalmente por lo que dicta la normativa regulatoria de los servicios portuarios en Ecuador, donde el artículo 15 de la ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, estipula que “los puertos marítimos y fluviales existentes y los que se establecieran en el futuro, cuyas características no justifiquen la conformación de Autoridades Portuarias, serán administrados, mantenidos y operados directamente por la Dirección de

la Marina Mercante y del Litoral, a través de administraciones Portuarias y se registrarán por las disposiciones de la presente Ley en lo que fuere aplicable, y por el reglamento respectivo que será expedido por la dirección de la Marina Mercante y del Litoral”.

Se justifica teóricamente la investigación con la referencia del siguiente autor: Según Delgado (2008) “El tráfico marítimo mundial está íntimamente relacionado con la actividad portuaria, trasladando una similar situación competitiva al ámbito internacional. El puerto es una realidad multifuncional y polivalente con importantes efectos sobre la cadena logística y la vida de las ciudades en las que se sitúa; un auténtico monopolio natural en el que pueden concurrir en régimen de competencia varias empresas en la provisión de múltiples servicios”. Las transacciones internacionales que se realizan mediante el uso de los puertos son influenciadas y dirigidas por las administraciones que realizan las Autoridades Portuarias, además en algunos casos por las empresas delegadas a su gestión y control, en el caso del Terminal de Pesca de Manta es administrado por la Autoridad Portuaria de Manta asimismo el Puerto Internacional de la misma ciudad, es administrado por la empresa chilena AGENCIAS UNIVERSALES S.A.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar el área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta como contribución a la mejora de la gestión operativa.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la gestión operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta.
- Analizar el diagrama de flujo de operación de descarga de pesca del muelle del puerto nacional de Manta.
- Proponer un plan de mejora que permita la contribución en la gestión operativa del área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta.

1.4. IDEA A DEFENDER

El análisis en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta contribuirá a la mejora de la gestión operativa.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se incluyen los elementos teóricos conceptuales fundamentales relacionados con el análisis de la gestión operativa en el puerto pesquero nacional de Manta, lo cual se muestra de manera gráfica en el hilo conductor que aparece representado en la figura.



*Figura 2. 1. Hilo Conductor de la investigación
Fuente: Los Autores (2019).*

2.1. GESTIÓN

La gestión es un proceso en el cual repercute al incremento de la productividad de una empresa y son las operaciones que se deben realizar de la mano con objetivos que se esperan lograr mediante las actividades elaboradas efectivamente, así como lo afirma Render (2007) “la gestión es un factor de producción y un recurso económico. Es la responsable de asegurar que el trabajo y el capital se utilizan eficazmente para incrementar la productividad. A ella se debe más de la mitad del incremento anual de la productividad. Comprende las mejoras producidas por la utilización del conocimiento y la aplicación de la tecnología” y así mismo Dunia (2017) indica que es “La efectiva implementación de un sistema integrado de gestión que permitirá manejar un número menor de documentos, directrices y más coherentes para el personal, un sistema más comprensible y respaldado por la dirección y que puede sentar las bases para un sistema de gestión empresarial completo”.

Para Soto (2017) “La gestión es un conjunto de operaciones para alcanzar un objetivo. En este sentido, es un conjunto ambiguo con respecto a la gestión, aunque con frecuencia son usados de manera indistinta.” Es la forma que los individuos determinan los intereses comunes, planifica y proyecta las fuerzas, el talento humano, técnico y financiero. Entendemos que es la capacidad que tiene una entidad a fin de cumplir, con demasiada rapidez, importantes muestras operativas que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto plazo”

2.1.1. NIVELES DE GESTIÓN

En las organizaciones ya sea esta pública o privada se hace hincapié a tres niveles de gestión como lo son; gestión estratégica que su fin es hacer cumplir las metas de la entidad, táctica se encarga de la planeación de los sectores de la organización y operativa da referencia de las responsabilidades que debe de hacer el trabajador De acuerdo con Felipe Cristancho 2014, publicado por Soto (2017) “En las organizaciones es usual hablar de tres niveles de gestión.”

1. **Gestión estratégica:** “Da referencia sobre la planificación que está destinada a cumplir las metas de la entidad y su objeto es proporcionar las medidas de ejecución para el desempeño de la entidad. Se encarga de decidir las metas de la entidad, definir las herramientas que serán usadas y las políticas para gestionar los recursos.” En este tipo de gestión se delega a los altos directivos para llevar el control de la organización.
2. **Gestión táctica:** “Se encarga de la planeación de los sectores de la organización a partir del marco de referencia elaborado en el nivel estratégico. Elabora directiva para usar las herramientas asignadas a cada sector de la manera más óptima posible para lograr los objetivos separados. Orientado y realizado por los funcionarios y encargados de mediano nivel en las empresas y comprende los ámbitos específicos de trabajo por las cuales está unida la entidad, coordina el uso de los recursos y su fin principal es la eficiencia”. En la gestión táctica, los responsables de administrar las estrategias de la organización, son los gerentes y directores, estos tienen que direccionar a las demás áreas al logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
3. **Gestión operativa:** “Da referencia a la delegación de responsabilidades directas que tiene que hacer cada trabajador de la entidad en cada una de los campos de desempeño que conforman la compañía. Se desarrolla a partir de los lineamientos estratégicos proporcionados por los niveles de planificación estratégico y táctico. Este nivel es dirigido y ejecutado por los jefes con menor rango en la organización. Cumple con roles muy detallados, tales como producción y operatividad de productos y servicios. Los encargados cumplen procedimientos y acatan reglas establecidas con exactitud por parte de los otros dos niveles y sus actividades cubren periodos de tiempo específico de acuerdo a cada proceso.” En la gestión operativa la empresa se enfoca en las actividades que realizan operarios y trabajadores, en esta se ven involucrados todos los procesos de producción o de servicios.

2.2. GESTIÓN OPERATIVA

Se entiende por Gestión Operativa aquella que se la realiza hacia el interior de una organización para incrementar la capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas, e incrementar la eficiencia, eficacia y competitividad en la empresa, así como lo afirma Soto (2017) que se “Realiza por el directivo estatal hacia el interior de su entidad para incrementar su capacidad de obtener los objetivos de sus políticas. Cubren las variaciones en la estructura de la entidad y en el sistema de responsabilidades y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación de los trabajadores de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la entidad con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.”

Para Peña (2017) “La Dirección de Producción (Operaciones) por tanto se considera una disciplina científica cuyo objeto de estudio es la función productiva (de operaciones) de la empresa. No hay que confundirla con la investigación de Operaciones ni con la Dirección Científica, que resultan de aplicar métodos cuantitativos a la toma de decisiones en la empresa en todas sus áreas”.

Gonzales (2012) expone que “inicialmente se emplea el término Dirección de la Producción, pero en la actualidad cada vez es más empleado el término dirección de operaciones, para hacer hincapié en su aplicabilidad tanto a empresas fabricantes de productos tangibles (bienes) como a empresas de servicios. Por otra parte, es importante diferenciar la dirección de Operaciones de la investigación operativa y de la ingeniería Industrial. Así, mientras que la dirección de operaciones se encarga en la administración y gestión, la Investigación Operativa se encarga de aplicar métodos cuantitativos a la toma de decisiones en todos los campos, no solo en el de la producción, y la ingeniería industrial es una disciplina puramente de ingeniería y no de gestión”, por lo tanto se le puede llamar a esta como dirección de la producción ya que

abarca tanto a empresas fabricantes tanto de productos como bienes tangibles y empresas de servicios.

2.2.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN OPERATIVA

La gestión operativa es muy importante para lograr el éxito empresarial, debido a que es la dirección y planificación de las actividades que se realizan en la empresa, para llevar a cabo esos procedimientos es necesario contar con financiamiento o recursos y administrarlos de forma eficiente y eficaz para lograr buena productividad y una alta calidad de servicio y operaciones en general. Radica Soto (2017) "Su rol esencial es la ejecución de recursos para obtener resultados fijos. Requiere objetivos claros, capacidad de obtener recursos e introducir sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere obtener. Según un enfoque estratégico de la gestión operacional, los encargados son encargados del uso que hacen del poder y el dinero estatal, en una actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes".

2.2.2. TAREAS

Para gestionar de forma operativa actividades que se realicen en las empresas se requiere recursos que permitan lograr sus propósitos establecidos, como lo menciona Arnoletto 2009 citado por Cholan y Mendoza (2017) "La tarea esencial de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acorde con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir", dentro de esta tarea operativa se encuentran tres variables de analizar que son:

- **Análisis de los servicios:** "Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia entre los servidores ofrecidos o que se piensa ofrecer y los requerimientos de los ciudadanos."

- **Análisis de los procesos:** “Se refiere al proceso técnico y administrativo, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinado como a la relación con otras organizaciones de la administración pública”.
- **Revisión de los modos de diseñar y dirigir:** “El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponible”.

2.3. SERVICIOS

Los servicios son las operaciones que realizan las empresas para satisfacer necesidades de clientes, empresas, gobierno y público en general, dichas operaciones son intangibles y se enfocan en diversos sectores y economías. Rojas, Mesa y Gil (2018) indica que “Los servicios juegan un papel crucial en la actividad económica; por ejemplo, los servicios de infraestructuras como el transporte, las comunicaciones, y los financieros, proveen el soporte imprescindible para el resto de los sectores de la economía, la educación, la salud y los servicios de entrenamiento, determinan en gran parte la calidad de la fuerza de trabajo con que cuenta un país para enfrentar el desarrollo”. Además de esto Martin y Díaz (2016) “En la mayoría de las empresas de servicios está creciendo la intensidad competitiva y las expectativas de los clientes. Como consecuencia, el éxito reside no solo en la correcta prestación de los servicios existentes sino también en el diseño y creación de nuevos servicios o modificaciones en los que ya existen”.

2.3.1. CALIDAD DE SERVICIOS

Es muy importante que toda empresa ofrezca a sus clientes servicios de alta calidad, conociendo el nivel que ofrece la competencia y de esta manera

realizar las actividades de mejor forma que sus rivales. Así como lo menciona Gálvez (2011) citado por Sotelo y Figueroa (2017) “la calidad del servicio ha alcanzado gran relevancia a partir de la década de los 90. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora empleada para aumentar la productividad, pasando a ser un instrumento para ganar la lealtad de los clientes o para mejorar la imagen de la organización y, por tanto, lograr cuota y presencia en el mercado lo cual conlleva a la obtención de una ventaja competitiva”, por otro lado, para Velarde y Medina (2016) “la calidad del servicio está definida como la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o percibe. Así mismo desde otro aspecto, se constituye en la excelencia o superioridad del servicio como objeto principal de la empresa. Además, como la valoración del juicio global del consumidor, relacionado con la calidad del servicio”.

2.4. EFICIENCIA

Cuando una empresa es eficiente en las operaciones que realiza, se la relaciona con el incremento de su productividad, que es la relación existente entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para lograr los planes previamente establecidos, como se lo menciona en las próximas líneas. De acuerdo con Pincheiro, Breval y Rodríguez (2017) “La eficiencia está relacionada con la utilización de los recursos. Ella lidia principalmente con la entrada del índice de productividad”. De esta manera también Shirley (2018) “La cadena de suministros se mide en términos de eficiencia, capacidad de respuesta, la calidad y el equilibrio de la cadena, cuando se habla de eficiencia se refiere al mejor uso de los recursos disponibles para lo que emplea medidas como disminución de los costes logísticos para incremento de las ganancias”.

2.5. EFICACIA

La eficacia ocurre cuando una empresa realiza las actividades de forma correcta y al mismo tiempo cumple con los objetivos establecidos por la misma,

así como lo afirma Hilda (2017) “A definir la eficacia con respecto a las actividades empresariales podemos referirnos que es la comparación de los resultados con los objetivos alcanzados, todo lo que se pudo y no pudo lograr en un periodo económico”. Así mismo Karen (2001) menciona que, “la eficacia contempla el cumplimiento de objetivos, sin importar el costo o el uso de recursos. Una determinada iniciativa es más o menos eficaz según el grado en que cumple sus objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos”.

2.6. DESCARGA

La descarga es un aspecto importante para un puerto pesquero, contribuye al aumento de la productividad, y al mismo tiempo facilita el transporte de materia prima proveniente del mar hacia la industria ya sea nacional o internacional las descargas pueden ser de otras mercaderías, como líquidas, sólidas o gaseosas, se puede decir que, si las descargas aumentan en un puerto, también aumentan los ingresos para el mismo. FAO (2016) señala que “La descarga ha demostrado ser un indicador más eficaz que las variables sustitutivas de la energía como la producción primaria neta terrestre y la temperatura.” Así mismo Labour (2007) “El proceso de carga/descarga se considera finalizado cuando la carga (mercancía) descansa en el vehículo que la va a transportar y se ha desenganchado de la grúa.”

2.6.1. TIPOS DE SERVICIOS DE DESCARGA

Según la Autoridad Portuaria de Manta (2017) consta de dos variantes de descargas.

- **Variante directa:** Recepción y entrega al costado del buque, en el muelle o sobre una embarcación. No utiliza la transferencia en el muelle y almacenaje.
- **Variante Indirecta:** Movimiento de las cargas entre el área de almacenaje y el costado del buque.

Dentro de los tipos de descargas en los puertos marítimos existen dos variantes estas son directa e indirecta, cubre el movimiento de la carga entre costado del buque hasta el comportamiento de la carga y viceversa.

2.7. PUERTO MARÍTIMO

Un puerto marítimo es la extensión o espacio destinado con el propósito de realizar importaciones, exportaciones, embarques o desembarques, especialmente al flujo de mercancías y personas, a estar globalizado y el crecimiento económico de un país, de acuerdo con Ruiz (2016) “Los puertos ecuatorianos tienen que ser activos partícipes en el comercio marítimo de la cuenca del Pacífico sur, mejorando su infraestructura con equipamientos y tecnologías para responder a los retos motivados por las nuevas condiciones el transporte naviero, además desarrollando su capacidad productiva y fomentando así el avance de cada uno de los puertos, de acuerdo a su verdadera vocación y potencialidades, para poder formar una sólida plataforma logística de servicios”, así mismo Asariotis (2017) radica que “La importancia de los puertos marítimos operativos para la actividad industrial, el comercio de mercancías, los procesos de producción globalizados y el crecimiento económico. Las crecientes fuerzas competitivas que afectan a los puertos subraya la necesidad de alcanzar mayores niveles de rendimiento más allá de criterios de optimización de las operaciones, reducción de costos, eficiencia en los tiempos y fomento del comercio”.

Para claverio 2015 citado por Carmen (2018) “Los puertos marítimos son una entidad que cumple la función de ser interfaces entre los distintos modos de transporte en donde tanto humanos como materiales interactúan y ejecutan tareas que les permita transportar un determinado bien. Estos a su vez afrontan un entorno más competitivo debido a las múltiples exigencias y requerimientos de los usuarios, para que puerto sea eficiente requiere de estructuras bien edificadas y equipadas de manera adecuada, con equipos calificados así como mano de obra eficiente y bien preparada”.

2.7.1. AUTORIDAD PORTUARIA

Es una entidad pública que se dedica a administrar y brindar servicios portuarios, con la finalidad de recaudar ingresos que sirvan para el desarrollo de la sociedad. Publicado por la norma de servicios portuarios (2016) citado por Álava y García (2019) “Son las actividades técnicas especializadas que se desarrollan en los espacios acuáticos y/o terrestres de las jurisdicciones portuarias, para atender a las naves o artefactos navales, a la carga y pasajeros. Pueden ser de prestación pública directa, indirecta, privada, mixta o de economía popular y solidaria, a través de personas jurídicas matriculadas y autorizadas”.

Según Carmen (2018) “es una organización con personería, de derecho privado, sin fines de lucro, que tiene como propósito unir a las diferentes empresas que, con mucha visión emprendieron la ardua tarea de construir, administrar y operar nuevos terminales portuarios de propiedad privada que permitirá atender el creciente volumen de carga que movía el Ecuador a través del tráfico marítimo internacional ecuatoriano”. Así mismo Solís, Medina y Tesis (2015) “Las Autoridades portuarias son entidades estatales que fueron creadas para hacer cumplir las normativas y reglamentos que regulan directamente a los puertos que desarrollan sus actividades de cada territorio nacional. Los puertos ecuatorianos comenzaron a construirse poco después del decreto ejecutivo 1043 emitido el 28 de diciembre de 1979 y publicado en registro oficial 147 el 22 de enero de 1971 en la presidencia del Dr., José María Velasco Ibarra”.

2.7.2. FUNCIONES DE UN PUERTO NACIONAL

El puerto nacional predomina actividades diferentes especializadas en funciones específicas, como es el caso de la pesca, dentro de su área su función es brindar servicios a barcos artesanales e industriales. Costa (2006) Indica que “Desde el punto de vista funcional los puertos pueden clasificarse en puertos pesqueros, de refugio, industriales, de pasajeros, comerciales, bases militares, deportivos, etc. Dentro de los puertos comerciales e industriales

podemos a su vez sub clasificarlo en función del tipo de mercancía que manipulan: petrolíferos, de gráneles, cementeros, ... En la práctica, sin embargo, la mayoría de puertos comerciales son de tipo mixto, en el que conviven diversas funciones y especialidades de carga con dársenas o muelles especializados en cada una de ellas. Hoy en día, sólo los puertos más pequeños, de recreo o pesqueros y las bases militares se diseñan con un único fin específico”.

2.7.3. LEY QUE REGULA EL PUERTO

Es vital entender que toda operación realizada en los puertos es controlada y normalizada por la autoridad rectora de la política portuaria nacional, y que que dichas normas deben cumplirse para que se continúe con el adecuado funcionamiento. Así APM (2017) manifiesta que “Actualmente la Subsecretaría de Puertos y Transporte Marítimo y Fluvial (SPTMF) perteneciente al Ministerio de Transporte y Obras Públicas, en su calidad de Autoridad Portuaria y Marítima Nacional y del Transporte Acuático, es la entidad rectora de la política portuaria nacional; ejerciendo las competencias, atribuciones, funciones, representaciones y delegaciones que ejercidas previamente por la Dirección General de la Marina Mercante (DIGMER), tal como está preceptuado en el Decreto Ejecutivo No. 1111, publicado en el Registro Oficial No. 358 del jueves 12 de junio del 2008.”

“En el Art. 5.- Las atribuciones que tiene la SPTMF: Aprobar los Reglamentos de Servicios Portuarios, Manuales de Organización, y demás, que rijan con carácter uniforme, a todas las Entidades Portuarias. Mediante Decreto Ejecutivo No. 287 del 3 de abril del 2014 se suprimen los Directorios de las Autoridades Portuarias de Guayaquil, Manta, Puerto Bolívar y Esmeraldas; y la SPTMF asume las funciones que la ley otorga a los Directorios a excepción de las funciones descritas en los literales a, c y h del artículo 8 de la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional, que serán asumidas por el gerente de cada Autoridad Portuaria. Estas funciones son las siguientes:”

a) “Presentar anualmente o cuando fuere requerido, un informe a la Dirección de la Marina Mercante y del Litoral, de las actividades realizadas en el ejercicio económico inmediatamente anterior.”

c) “Designar a los Jefes Departamentales, de entre los candidatos sugeridos, por el Gerente.”

h) “Las demás determinadas en la Ley General de Puertos y en los estatutos respectivos. Asimismo, para el buen funcionamiento de las operaciones portuarias en el TPyC deben estar regidas bajo el Reglamento de Operaciones de APM y el Reglamento Tarifario del TPyC.”

2.7.4. ¿QUÉ ES EL ISPS?

El isps es un código internacional para la protección de los buques y las instalaciones portuarias. Sostiene Mancilla (2001) que el código isps tiene varios propósitos a saber cómo es “establecer un marco internacional que canalice la cooperación entre gobiernos, organismos gubernamentales, administraciones locales y sector naviero y portuario a fin de detectar las amenazas a la protección y adoptar medidas preventivas contra sucesos que afecten la seguridad del buque o instalación portuaria utilizadas para el comercio internacional.”

¿EN QUÉ CONSISTE EL CÓDIGO?

- “Recopilar y evaluar información sobre las amenazas a la protección marítima e intercambiar dicha información con los gobiernos interesados.”
- “En exigir el mantenimiento de protocolos de comunicación para los buques e instalaciones portuarias.”
- “En evitar el acceso no autorizado a los buques e instalaciones portuarias y a sus zonas restringidas.”

- “En evitar la introducción, a los buques e instalaciones, de armas no autorizadas, artefactos explosivos o incendiarios”.
- “En facilitar los medios para dar la alarma cuando se produzca una amenaza para la protección marítima o un suceso que afecte a dicha protección”.

2.7.5. ¿QUÉ ES EL BASC?

Este cogito es una alianza empresarial internacional que promueve el comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismo internacionales, donde su importancia radica en el intercambio comercial entre las naciones de una manera ágil y segura. Expresa Pinzón (2018) que el BASC es "Business Alliance for Secure Commerce (BASC), es una alianza que busca el comercio pro lícito, fortaleciendo los eslabones de la cadena logística del comercio exterior. Fundada como World BASC Organization (WBO), organización internacional sin fines de lucro internacional, la cual busca crear cultura de seguridad en las operaciones del comercio exterior, a través de un sistema de gestión”.

“Las empresas que forman parte del BASC son auditadas periódicamente y ofrecen la garantía de que sus productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos lo cual contribuye a desalentar fenómenos delictivos como el narcotráfico, el contrabando y el terrorismo que perjudican los intereses económicos, fiscales y comerciales del país.”

2.7.6. AGENTE NAVIERO

Como expresa Omaña (2020) “se consideran agencias navieras, aquellas dedicadas a efectuar gestiones en nombre de los propietarios, arrendadores, armadores o capitanes de buques, en la actividad marítima y comercial, en los puertos de la República” donde el agente naviero es un representante del armador antes las autoridades y antes los operadores portuarios.

FUNCIONES CON RELACIÓN AL BUQUE Y LA TRIPULACIÓN

- “Atraque”.
- “Desatraque”.
- “Pilotaje”.
- “Remolque”.
- “Amarre capitán de puertos autoridades policiales y de inmigración sanidad operaciones portuarias” (Omaña 2020).

2.8. MUELLE

El muelle es una base sólida y firme, realizada con el propósito que se facilite las cargas y descargas de mercancías, personas e información, los usuarios del muelle son empresas privadas y públicas que realizan diversas actividades, como las de, turismo, comercio internacional y local, pesca, servicios de transporte, industrialización de materias primas, entre otros. Como lo afirma Bravo (2018) “Es una estructura formada por un muro de pantalla que transmite las cargas al terreno en su totalidad mediante su empotramiento y a sus traslados mediante un sistema de anclaje.

2.8.1. TIPOS DE MUELLES

Según Bravo (2018) existen dos tipos de muelles que son los siguientes:

- **Muelles Internacionales:** “cuenta con una longitud total de 800 metros lineales, con dos muelles en espigón de 200 metros de largo cada uno, 45 metros de plataforma y un calado promedio de 12 metros, en los mismos se encuentran 4 atracaderos, en los que se pueden recibir 4 buques internacionales, ya sean estos turísticos, comerciales, Ro Ro (buques de carga rodada) o si la demanda de los muelles lo permite, se puede facilitar también a los buques pesqueros, ya que con su amplia área la maquinaria puede operar sin ninguna restricción.”

- **Muelles Marginales:** “en estos se reciben las embarcaciones de pesca y servicios de cabotaje. Se permite el atraque de barcos pesqueros hasta un máximo de 6 al mismo tiempo, mientras que otras embarcaciones permanecen en fondeo esperando su turno.”

A diferencia de los tipos de muelle, el internacional realiza sus actividades con mayor volumen teniendo un área geográfica más grande permitiendo que grandes buques realicen sus embarques o desembarques, a diferencia del nacional es más pequeño en todo el sentido.

2.9. SISTEMA PESQUERO

El sistema pesquero es una actividad económica del sector primario que consiste en pescar, producir pescados y otros productos marinos para consumo humano o como materia prima de proceso, existen dos tipos de pesca la artesanal y la industrial, es imposible planificar el volumen de pesca porque no se sabe la cantidad exacta en una zona de pesca. En concordancia con Bravo (2018) afirma que “La actividad pesquera se caracteriza por la imposibilidad de planificar y/o programar la producción y productividad, debido a que el proceso de trabajo está condicionado por una serie de factores naturales que escapan al control y previsión de los sujetos que la realizan.” Así mismo la FAO (2016) “La pesca sigue siendo una de las ocupaciones más peligrosas del mundo. Gracias a una relación de cooperación de larga duración entre la FAO”.

2.9.1. TIPOS DE PESCA

Dentro de la modalidad de producción en la actividad pesquera en el puerto nacional se clasifica en artesanal por ser familia que lo realizan en volumen mediano e industrial por poseer maquinarias que le permiten realizar sus actividades más eficaces y que operan en grandes volúmenes.

- **La pesca artesanal:** Para Bravo (2018) “es una actividad que generalmente lo conforman pequeñas empresas familiares con embarcaciones sencillas y rápidas, la mayoría de estas embarcaciones suelen ser de fibra de vidrio y madera con motores fuera de borda, en la antigüedad se utilizaba como medio de propulsión los remos o canaletas y velas.
- **La pesca Industrial:** “aquella en donde existe el uso de maquinaria de origen mecánico, así como la existencia de unidades pesqueras y grandes barcos que permiten que una gran carga de productos de mar sea obtenida de tal manera que este llegue a ser utilizado para exportación dándole un valor agregado al mismo.” Blacio, (2009) publicado por Hidalgo (2016).

2.10. ACTIVIDADES DE APOYO QUE SE LLEVA A CABO EN EL MUELLE DE DESCARGA DE PESCADO DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA

Dentro de las operaciones que se realizan en el área de descarga de pescado se identificaron los siguientes servicios que sirven de apoyo, tanto para los buques industriales como para los pesqueros artesanales. De acuerdo con la Autoridad Portuaria de Manta (2017) “son actividades de apoyo a estas seis actividades principales.”

1. Servicio de atraque de un buque (AT)
2. Servicio del muelle para abarloadamiento de buques industriales y pesqueros artesanales (AB)
3. Servicio de fondeo de buques industriales y pesqueros artesanales en las áreas marítimas bajo la jurisdicción de APM (FN)
4. Servicio de descarga de la captura industrial y artesanal (Ingreso de vehículo, uso de espacio por grúa, toneladas descargadas) (CD)
5. Reparación de buques en el muelle (AT), abarloadas (AB) o en el muelle (MN)

6. Avituallamiento, que implica la recepción de materiales e insumos para la preparación de los buques para la pesca (AV).

2.10.1. DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

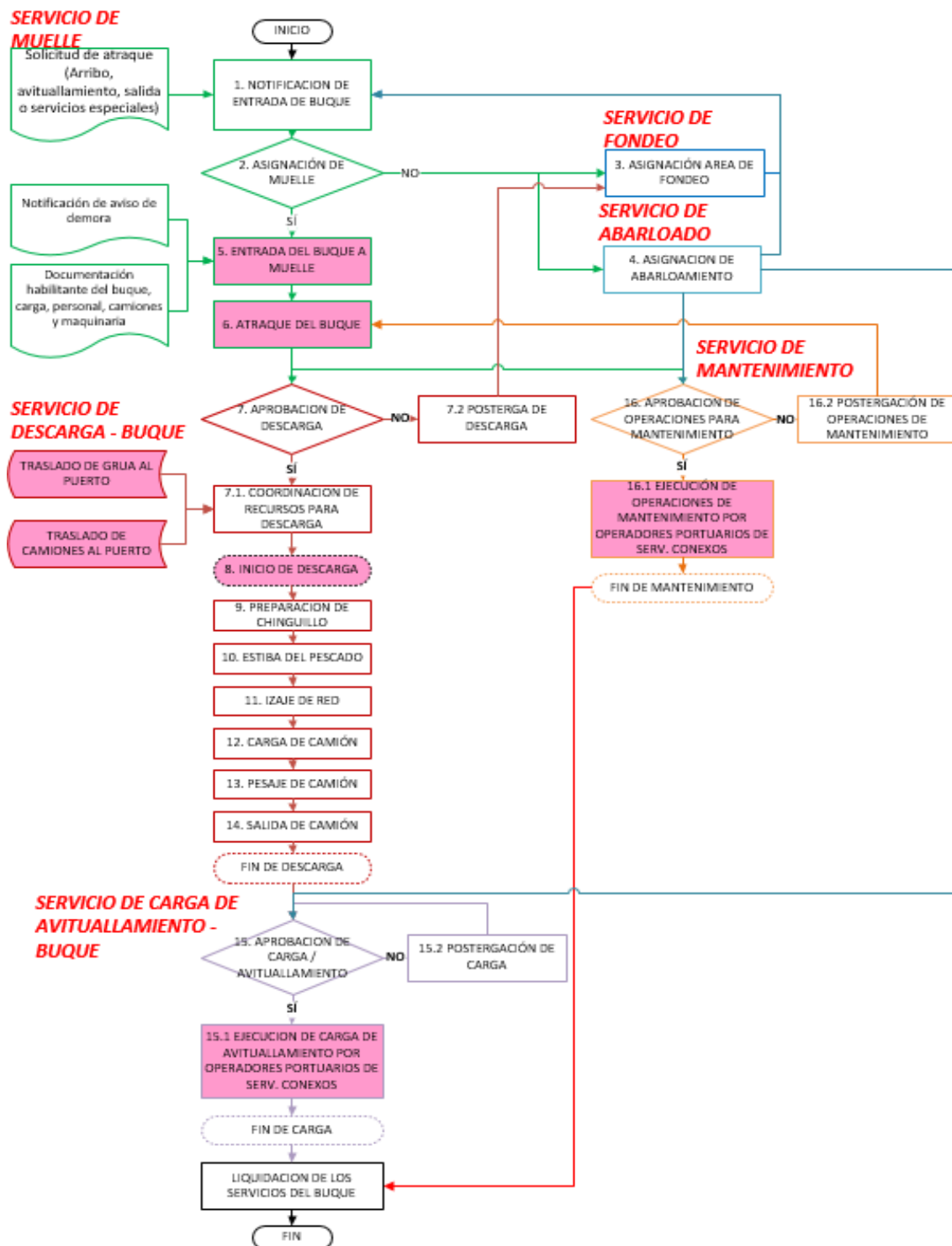


Figura 2. 2. Diagrama de flujo de las operaciones de descarga de pesca.
Fuente: APM. (2017)

En esta figura se presenta el diagrama general de las actividades del puerto nacional de Manta, el mismo que muestra las operaciones del terminal en relación con el ingreso de un buque, donde brinda seis servicios a los usuarios.

Como plantea APM (2017) “Se presenta para cada servicio un diagrama de flujo que sirve para identificar las actividades que participan en la provisión de los servicios para un usuario”.

1. Atraque a muelle

“Atraque a muelle se define por la acción de poner a disposición las obras de atraque e infraestructura de los muelles marginales que facilitan la operación de las naves pesqueras y de cabotaje en el puerto” (APM, 2017).

“La agencia naviera o su representante presentará los documentos requeridos reglamentariamente a APM. Cada maniobra de atraque o desatraque está supervisada por la Dirección de Operaciones del TPyC, quien llevará un cómputo de tiempo desde que es autorizado el ingreso hasta el momento de largar la última amarra del muelle.”

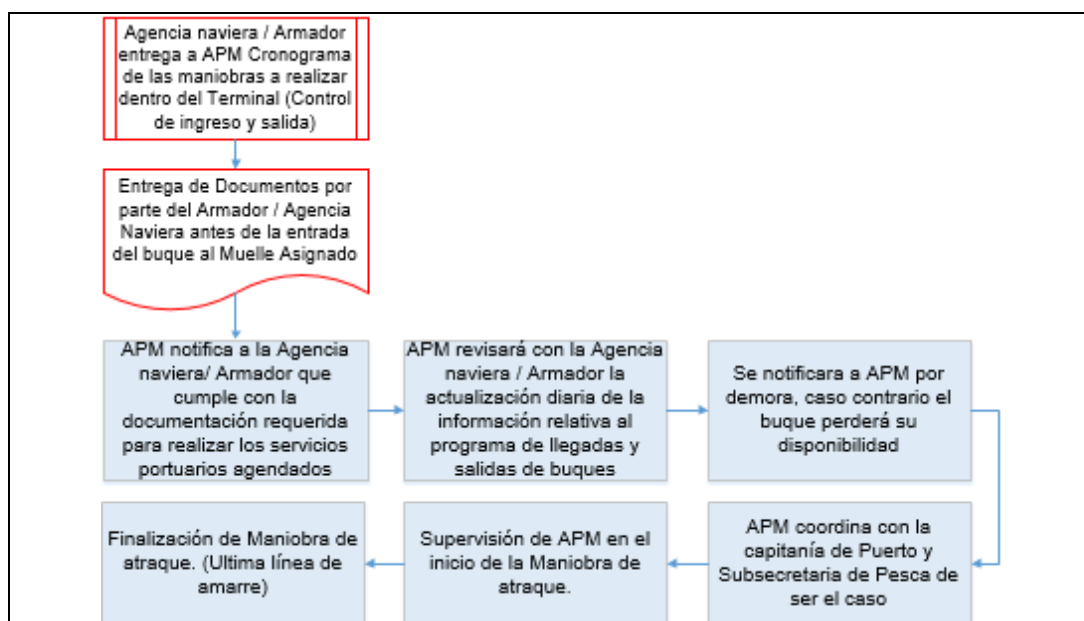


Figura 2.3. Flujo de procesos para el servicio de atraque a muelle.

Fuente: APM. (2017).

2. Abarloamiento

“Abarloar se define como colocar un buque al lado de otra o de un muelle, de tal forma que quede en contacto por su costado “(APM, 2017).

“La maniobra de abarloamiento es supervisada por la Dirección de Operaciones, quien establece la disponibilidad de muelle para los buques de acuerdo con el orden de llegada de los mismos. El abarloamiento de buques no comerciales se define cuando están en operaciones de abastecer combustible a otras atracadas al muelle. “

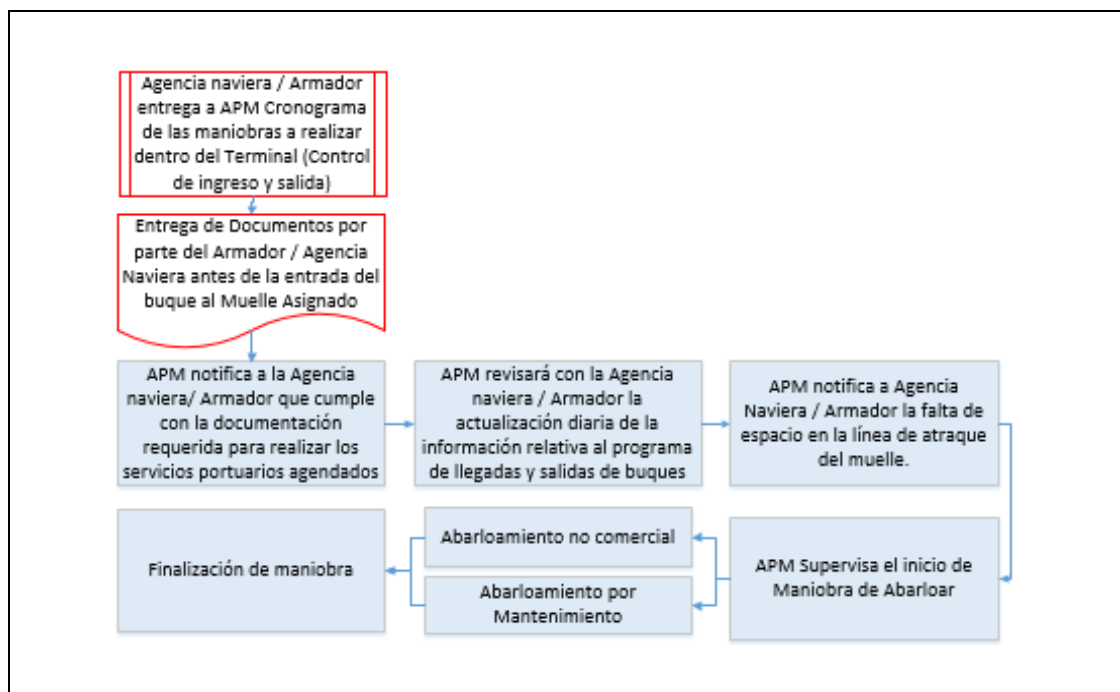


Figura 2.4. Flujo de procesos para el servicio de abarloar
Fuente: APM. (2017).

3. Descarga

“Se define como descarga al desembarque de pescado o carga general que llega vía marítima utilizando el muelle marginal y luego es transportada vía terrestre hacia diferentes destinos del territorio nacional. Esta maniobra está bajo la supervisión de la Dirección de Operaciones, la cual supervisa el cumplimiento de las leyes y normas que rigen dentro del muelle para la descarga de cualquier mercancía” (APM, 2017).

“Para estiba de la pesca en las cubas, izaje de red y carga de pesca en las tinas de los camiones, se utiliza una grúa y medio de transporte que lleve la carga hacia la báscula y luego transporte a los diferentes destinos del país.”

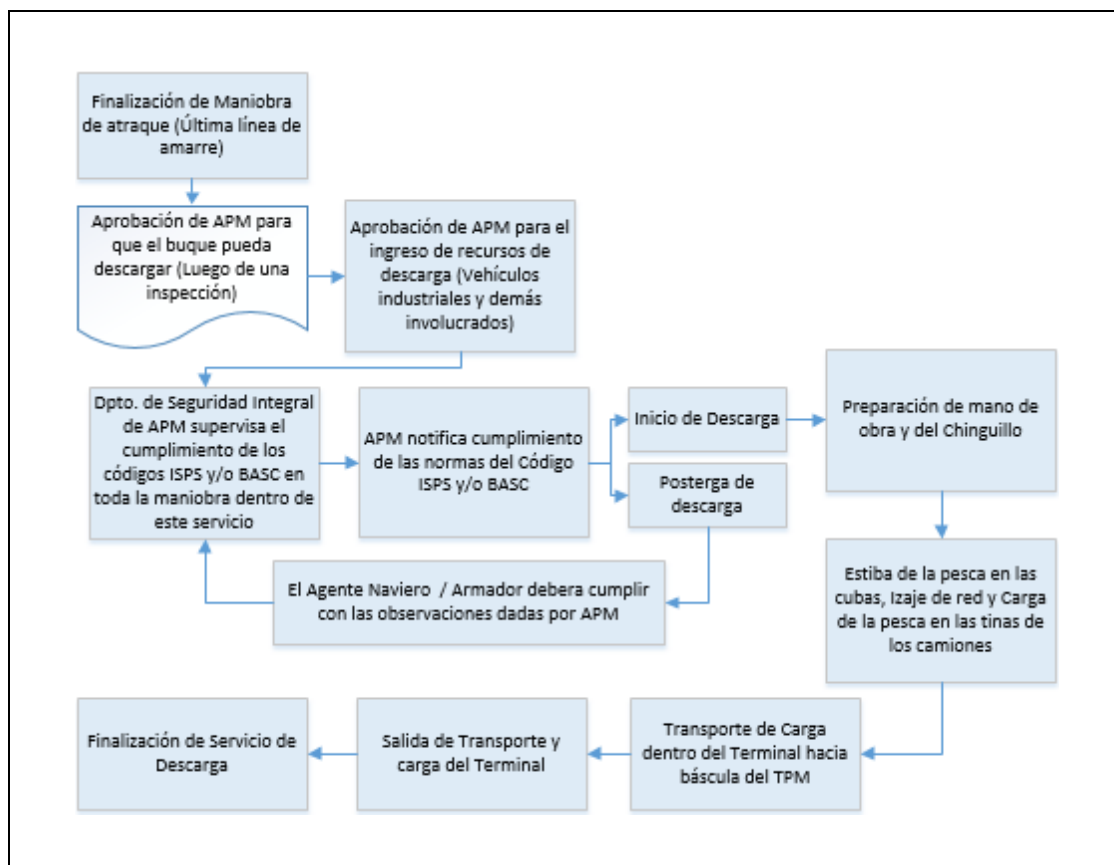


Figura 2.5. Flujo de procesos para el servicio de descarga.
Fuente: APM. (2017).

4. Mantenimiento

“Los buques de pesca antes de ir a faenar realizan un mantenimiento periódico a los componentes de pesca y demás equipos. Esto genera el movimiento de vehículos dentro del muelle del TPyC, la estiba de componentes y equipos, así como el ingreso de personal de empresas externas. Todas estas maniobras son supervisadas por la Dirección de Operaciones, la cual supervisa el cumplimiento de las normas ecuatorianas que apliquen a este tipo de maniobras “(APM, 2017).

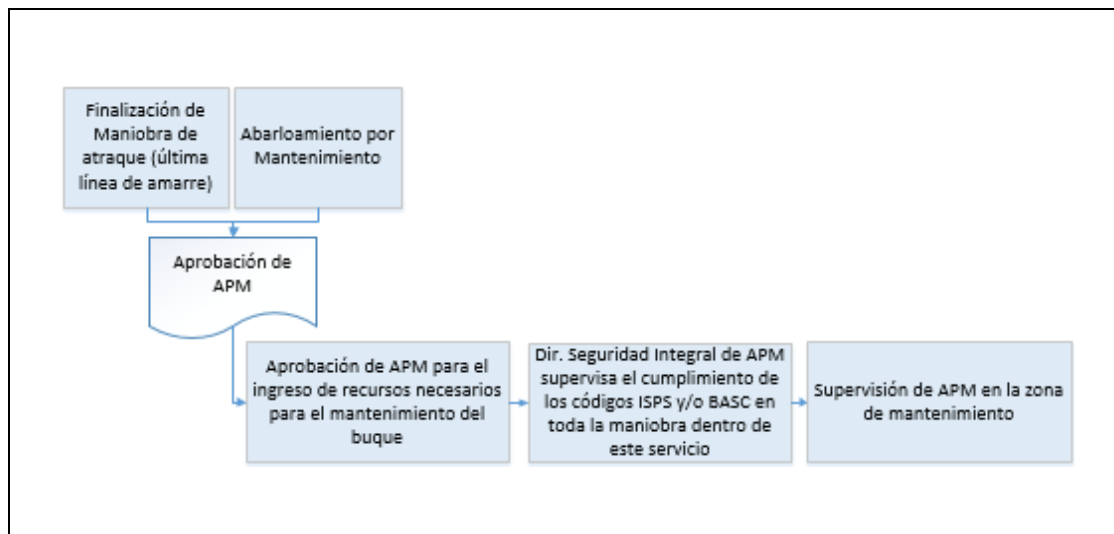


Figura 2.6. Flujo de procesos para el servicio de mantenimiento.
Fuente: APM. (2017).

Entre los principales tipos de mantenimiento que se realizan en el TPyC, de acuerdo con la visita técnica realizada por SLEM S.A., se encuentran:

- Reparación de red de pesca.
- Reparación menor de la estructura interna de la embarcación.
- Mantenimiento de equipos hidráulicos y de refrigeración.

5. Fondeo

“Este servicio aplica para los buques que están haciendo uso de las zonas destinadas a fondeo, sea que estén o no realizando operaciones comerciales; sin embargo, este servicio no aplica para los buques que hayan sido ubicados en zonas de fondeo por parte de APM o para quienes están esperando el ingreso a muelle según lo que ha establecido la APM” (APM, 2017).

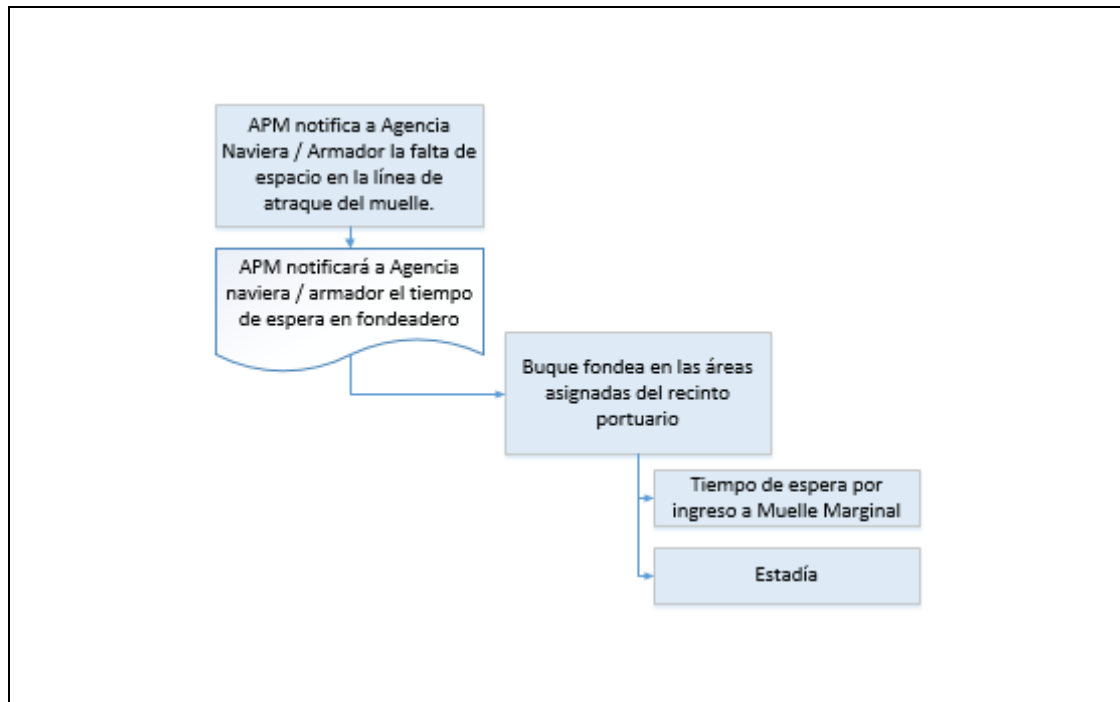


Figura 2.7. Flujo de procesos para el servicio de fondeo.
Fuente: APM. (2017).

6. Avituallamiento

“Se define como el embarque desde el muelle hacia el buque los insumos necesarios para el buque y su tripulación para salir a faenar. Esto genera el movimiento de vehículos sobre muelle y la utilización de grúa dependiendo del peso de la carga embarcada” (APM, 2017).

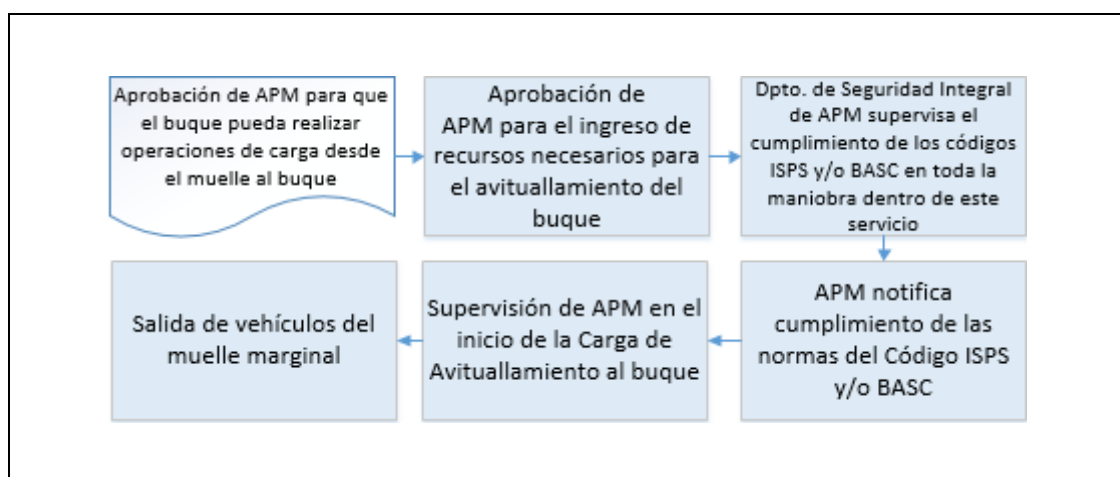


Figura 2.8. Flujo de procesos para el servicio de avituallamiento
Fuente: APM. (2017).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En este capítulo se describieron los principales elementos metodológicos de la investigación que incluye la ubicación, duración, tipos de investigación, métodos, técnicas, herramientas y el desarrollo de las fases.

3.1. UBICACIÓN

El presente Proyecto de Titulación se ejecutó en el Puerto nacional de Manta ubicado en la avenida Malecón Jaime Chávez Gutiérrez y calle 20.



*Figura 3.1. Ubicación satelital Autoridad Portuaria de Manta.
Fuente: APM. (2017).*

3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación planteada tuvo una duración de 9 meses para su respectivo desarrollo, a partir de la fecha de aprobación de la planificación del proyecto, tiempo en que se cumplió cada uno de los objetivos planteados.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

- Área de descarga.
- Gestión operativa.

3.4. POBLACIÓN

La población de estudio fueron los 120 propietarios de las flotas que utilizan el servicio ofrecido por el terminal de pesca de Manta, para la recopilación de información se utilizó el total de la población a través de la aplicación de los diferentes instrumentos, Gómez y Miranda (2016) Indican que “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio”.

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para poder llevar a cabo este proyecto se aplicaron diferentes tipos de investigación como; exploratoria, descriptiva, de campo y documental que ayudaron a la recopilación de información para la presente investigación.

3.5.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Este método se aplicó en la investigación para orientar, guiar, acercar o familiarizar a los autores de la investigación, con la búsqueda de información relacionada a la gestión operativa en el área de descarga del puerto nacional de Manta, todo esto se justifica con lo que menciona Sáez (2017) “El estudio exploratorio tiene la ventaja de aproximar y familiarizar al investigador con un

objeto de estudio que era desconocido. Este tipo de investigaciones tienen un carácter inicial para abordar temas poco estudiados”.

3.5.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de indagación sirvió, para profundizar la información encontrada mediante la investigación exploratoria que fue la primera fuente de búsqueda de dicha información, todo esto utilizando métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron realizar análisis. Como lo establece Díaz y Núñez (2016) “la investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Esta descripción podría realizarse usando métodos cualitativos y, en un estado superior de descripción, usando métodos cuantitativos”.

3.5.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Fue necesario, porque permitió recabar información en el lugar de los hechos, es decir, acudir al puerto de Manta, específicamente en el terminal de descarga, y observar cuáles y cuántas fueron las flotas usuarias que operan en el terminal nacional, las actividades que realizan y se aplicó la técnica la encuesta donde se determinó el grado de calidad del servicio. De acuerdo con García (2016) “La investigación de campo permite investigar y conocer el estado actual en el campo de estudio y palpar la realidad, además de permitir analizar el proceso del control de inventario”, en ella va encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

3.5.4. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación documental sirvió como base para la obtención de indagación mediante el uso de distintas fuentes de información como en libros, folletos, revistas científicas, páginas webs, así como lo menciona Ortega (2017) “se apoya en fuentes documentales. Como subtipos de esta investigación, se encuentra la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de

revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.” Así mismo, se realizaron discusiones con base en la aportación de los autores para determinar la viabilidad del proyecto.

3.6. MÉTODOS

Los métodos que se aplicaron se establecieron con base en las necesidades a los tipos de investigación empleados para la planificación del proyecto. Tuvieron como objetivo complementar la manera en que se llegó a la obtención y análisis de los objetivos planteados.

3.6.1. MÉTODO INDUCTIVO

Con ayuda del método inductivo se observaron los factores inmersos del servicio y las actividades que realiza el terminal pesquero de Manta, como las operaciones vinculadas al tiempo que dura el puerto al brindar el servicio, luego se describieron los aspectos negativos, logrando precisar su situación actual, por último, se determinó la evaluación causa-efecto de sus problemáticas. Rodríguez (2005) publicado por Guaigua (2018) señala que “El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”.

3.6.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Con las primicias que se determinaron mediante el método inductivo, se procedió a relacionar los aspectos más relevantes, logrando precisar las actividades que se llevan a cabo Para Ramos (2015) manifiesta que “Este método permitió llegar a particularidades de la empresa para analizar y evaluar su aplicación concreta así como su clima organizacional basado en conceptos, principios, definiciones, criterios mediante fuentes de información bibliográfica que justifique la sustentación del problema planteado.”

3.6.3. MÉTODO ANALÍTICO

Este método se aplicó en la tesis para identificar y analizar de forma individual, los desencadenantes o variables que hacen que la gestión operativa no sea tan efectiva y existan desperdicios de recursos en general, por otro lado, se analizó el todo en forma de síntesis. Como lo exponen Rodríguez y Pérez (2017) “Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.”

3.7. TÉCNICAS

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son las que se detallan a continuación:

3.7.1. ENTREVISTA

Se aplicó al jefe del área de descarga de pesca del Puerto nacional de Manta, con la finalidad de obtener información verídica y confiable sobre el desenvolvimiento del factor laboral y su desempeño organizacional del empleador hacia los subordinados. Bravo, García y Martínez (2013) “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.”

3.7.2. ENCUESTA

Consiste en una serie de preguntas las cuales se aplicaron a las flotas usuarias que adquieren dicho servicio, de esta manera se conoció el punto de vista de

los mismos con relación a las operaciones que se realizan. Vidal (2015) Sostiene que la encuesta “Es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada.”

3.7.3. ANÁLISIS FODA

En esta investigación se aplicó la matriz DAFO como herramienta de análisis de los factores internos y externos en el área de descarga del terminal pesquero de Manta, con la finalidad de proponer soluciones sobre las debilidades y amenazas encontradas y potencializar las fortalezas y aprovechar las oportunidades. Todo esto, en base a lo que dicen Foschiatti y Alberto (2012) “El análisis DAFO es una herramienta sencilla de utilizar, pero muy potente como mecanismo de análisis de la realidad y de la toma de decisiones. Su nombre proviene de las cuatro ideas que centran el mismo: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Es una metodología de estudio donde se analiza la situación externa e interna y cuyo objetivo es determinar las características de un escenario”. Por otro lado, Rivera y Reyes (2017), publicado por Álvarez (2019) Señala que “es una herramienta que puede ser aplicada a cualquier situación objeto de estudio, las variables analizadas y lo que ellas representan, son la base para tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro”.

3.7.4. FICHA DE OBSERVACIÓN.

Para esta investigación se utilizó como instrumento la ficha de observación, con la finalidad de interpretar mejor, situaciones que puedan desencadenar la identificación de nuevas problemáticas que permitan continuar con más investigaciones. Así como lo sugiere Abril (2018) “Las observaciones deben ser registradas en forma cuidadosa y experta. Todo lo observado se debe poner por escrito lo antes posible, cuando no se puede tomar notas en el mismo momento. Para esto el observador utiliza fichas, registros, libretas y otros

instrumentos que le faciliten sistematizar, cuantificar y conservar los resultados de las observaciones”.

3.7.5. MÉTODO DELPHI

En el presente estudio se planteó una preselección de diez expertos consistentes en validar la entrevista y encuesta, como lo menciona Ruiz (2018) “La metodología Delphi se consideró adecuada en el presente trabajo al existir la oportunidad de acceder a un número relevante de expertos en el entorno académico, profesional, y social del objeto de estudio”.

3.8. HERRAMIENTAS

Para ejecutar este objeto de estudio se utilizaron herramientas de investigación; ficha de observación, guía de entrevista y cuestionario lo que permitieron la realización de la investigación.

3.8.1. GUÍA DE OBSERVACIÓN

La guía de observación es una herramienta que permitió realizar la verificación empírica de los fenómenos, la observación directa se efectuó en las diversas visitas que se realizaron al puerto nacional de Manta pretendiendo identificar las diferencias que existen con relación al clima de las operaciones de descargas. Urbina (2010) Publicado por publicado por Álvarez (2019) “Este documento permitió enlistar las acciones a observar en cada uno de los aspectos que encierra el tema de estudio y será el punto de partida para conocer sus puntos fuertes y débiles”

3.8.2. GUÍA DE ENTREVISTA

Es un documento que consistió en realizar una entrevista a través de preguntas, de acuerdo al proyecto la entrevista se la realizó al administrador del puerto nacional de Manta de pesca con el fin de conocer situaciones, ideas

y datos importantes en el servicio de descarga. Recomienda Ortiz (2014), publicado por Álvarez (2019) “es un instrumento de la técnica de entrevista; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto, la guía de entrevista es una ayuda de memoria para el entrevistador porque ayuda a recordar los temas de la entrevista”.

3.8.3. CUESTIONARIO

Se utilizó un cuestionario como instrumento para llevar a cabo la encuesta y la entrevista, de tal manera que se realizaron una serie de preguntas que conllevaron a la obtención de datos eficaces. Génesis, Romero y Tinedo (2011), publicado por García (2019) afirma que “a través del análisis e interpretación de datos cuantitativos obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios, se puede formular lineamientos que permitan hacer más eficiente las acciones a tomar.”

3.8.4. ESCALA DE LIKERT

Mediante la escala de Likert se precisaron las ponderaciones para realizar las encuestas, su puntuación varía de 5 parámetros a 7, donde predominan las opciones positivas y negativas. De acuerdo con Contreras (2012) “A cada punto se le otorga un valor numérico. Así, la persona obtiene una puntuación con respecto a cada sentencia que contiene a escala y al final se adquiere su puntuación total, sumando los puntajes obtenidos en relación a todas las oraciones”.

3.8.5. PLAN DE MEJORA

Mediante la información que se obtuvo por medio de las técnicas y herramientas, se encontraron las falencias que existen en el terminal pesquero de Manta, donde se propusieron soluciones a través de un plan de mejora. Rivera, (2014), publicado por García (2019) Indica que “El plan de mejora permite plantear las medidas que se deben aplicar con respecto a las falencias

que se están dando dentro de la organización, a fin de que éste facilite mejorar el nivel de vida de los trabajadores, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.”

3.8.6. MATRIZ 5W+1H

Esta herramienta fue fundamental para el diseño de estrategias para potenciar la calidad del servicio que mantiene el puerto nacional de Manta, puesto que a partir de los resultados obtenidos se precisaron actividades, además, se determinaron involucrados, periodo y mecanismos de control. Garcés y Castrillón (2017) mencionan “Que es una metodología que consiste en responder una serie de preguntas en busca de una solución correcta.” Que son elaboradas (por las siglas en inglés de What, Why, When, Where, Who y How, correspondientes al Qué, Porqué, Cuándo, Dónde, Quién y Cómo).

3.8.7. DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

El Diagrama de Causa y Efecto fue utilizado para identificar las posibles causas del problema en específico, permitiendo aumentar la probabilidad de identificarlas y obteniendo información sobre el problema. Méndez (2016) afirma que “El diagrama causa-efecto es una herramienta de análisis que permite obtener un cuadro, detallado y de fácil visualización, de las diversas causas que pueden originar un determinado efecto o problema. Suele aplicarse a la investigación de las causas de un problema, mediante la incorporación de opiniones de un grupo de personas directa o indirectamente relacionadas con el mismo.”

3.8.8. PROGRAMA SPSS

En esta investigación se aplicó la herramienta spss, la cual consistió en el procesamiento de datos recopilados en la investigación de campo, y el análisis estadístico de forma eficiente y sencilla, tal como lo describe Castañeda (2010).”Permite administrar bancos de datos de manera eficiente y desarrollar

perfiles de usuarios, hacer proyecciones y análisis de tendencias que permitirán planificar actividades a largo plazo y, en general, hacer un mejor uso de la información capturada en forma electrónica.”

3.9. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

- **DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.**

En esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño de los instrumentos (Entrevista/ encuesta)
- Validación de los instrumentos mediante el método de expertos
- Aplicación de la entrevista al jefe encargado del área de descarga
- Realización de la encuesta a los propietarios de las flotas.
- Análisis de la entrevista y discusión
- Tabulación y análisis. Encuesta
- Elaboración de la matriz cruzada DAFO.
- Análisis de la matriz DAFO

Para la consecución de la primera fase, fue necesario la realización de los instrumentos entrevista y encuesta, validándola por medio del método de experto, entrevista fue aplicada al administrador del área de descarga de pesca, la encuesta para los 120 propietarios de las flotas y posterior analizarla, por último se ejecutó la matriz cruzada DAFO con su respectivo análisis, que nos permitió visualizar cuales fueron los aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas)- EFE – EFI.

- **ANALIZAR EL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DE PESCA DEL MUELLE DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.**

En esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- Ejecución de una ficha de observación
- Identificación del diagrama de flujo de operación de descarga del puerto nacional de Manta.
- Análisis del diagrama de flujo de operación de descarga del puerto nacional de Manta.

Esta fase consistió en la ejecución de una ficha de observación, después en la identificación del diagrama de flujo de operación de descarga del puerto nacional de Manta con su respectivo análisis.

- **PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE PERMITA LA CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA**

- Diseño del diagrama de causa- efecto
- Propuesta de un Plan de mejora mediante la aplicación de la técnica 5w + 1h

En la tercera etapa, una vez teniendo un consenso más explícito de los elementos, se procedió con un diseño del diagrama causa-efecto y la realización de un plan de mejora, que permitió plantear las medidas que se deben aplicar con respecto a las falencias que se dieron en el área de descarga de pesca en el puerto nacional de Manta, con el fin que se mejore el clima de las operaciones y el de los propietarios de las flotas Como último, se procedió a la realización de la matriz 5w + 1h las mismas que constan con las interrogantes siguientes; qué (what), por qué (why), cuándo (when), quién (who), cómo (how) y dónde (Where).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El estudio del entorno del puerto nacional de Manta en el área de descarga de pesca se realizó con la finalidad de obtener los resultados necesarios y abarcar cada una de las opciones descritas en el planteamiento y desarrollo previo. Para alcanzar los objetivos planteados, se diseñaron tres fases las mismas que abarcaron distintas actividades encaminadas a alcanzar las metas del estudio y que se describen a continuación.

FASE. I. DIAGNOSTICAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

En este objetivo, se diagnosticó la gestión operativa en el servicio de descarga de pesca del puerto nacional de Manta, mediante el diseño de los instrumentos con su validación por medio del método expertos. Después se aplicó la entrevista al administrador del área de descarga de pesca, luego, se tabularon los resultados de la encuesta realizada a los 120 propietarios de las flotas pesqueras, y por lo consiguiente, la elaboración de la matriz DAFO, matriz de los factores MEFI-MEFE y matriz cruzada DAFO, junto con sus respectivos análisis.

ETAPA. I. DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS (ENTREVISTA/ ENCUESTA)

Se empezó con la elaboración del cuestionario ver (Anexo 1) con preguntas relevantes para la investigación, dirigida a los propietarios de las flotas quienes adquieren el servicio de descarga, con el propósito que se logren detectar falencias y proponer soluciones efectivas en el entorno a la gestión.

La presente entrevista tuvo como finalidad recabar información referente a la gestión operativa en el servicio de descarga de pesca del puerto nacional de

Manta, donde fue dirigida al administrador del área de descarga, en este servicio cuenta con doce personas. El terminal portuario de Manta en el área de descarga se utilizan maquinarias como monta carga, grúas, camiones y camionetas, donde existe la ausencia de maquinarias debido a la concesión del puerto con la empresa Chilena (AgunsaS.A), todos estos equipos fueron trasladados al puerto internacional y el puerto nacional quedó con maquinarias insuficientes para realizar las operaciones de descarga de pesca de forma óptima.

ETAPA. II. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS MEDIANTE EL MÉTODO DE EXPERTOS

Esta actividad consiste en validar los instrumentos entrevista y encuesta mediante el método Delphi, lo primero que se realizó fue una caracterización de los 10 expertos considerados tal como se detalla en el (Anexo 3). Luego se ejecutó la valoración del nivel de conocimiento de los mismos en una escala del 1 al 10 ver (Cuadro 4.1) misma que permitió identificar el nivel de conocimientos específicos del tema, además se consideró su coeficiente de argumentación ver (Cuadro 4.3) respecto a los temas principales de la investigación, de esta manera se obtuvo que 8 de los 10 expertos cumplen con los rangos establecidos para la validación de los instrumentos.

Ecuación. 1:

Destaca Hernández (2017) que la fórmula para determinar Kc es la siguiente:

$$kc1 = \frac{(C10 + C9 + C10 + C9 + C10 + C5)}{6} * 0.1$$

$$kc1 = \frac{(C10 + C9 + C10 + C9 + C10 + C5)}{6} * 0.1 = 0,83$$

$$kc2 = \frac{(C10 + C10 + C9 + C10 + C8 + C7)}{6} * 0.1 = 0,90$$

$$kc3 = \frac{(C8 + C9 + C7 + C6 + C8 + C6).}{6} * 0.1 = 0,73$$

$$kc4 = \frac{(C10 + C7 + C10 + C10 + C10 + C9).}{6} * 0.1 = 0,93$$

$$kc5 = \frac{(C10 + C9 + C8 + C8 + C9 + C8).}{6} * 0.1 = 0,87$$

$$kc6 = \frac{(C10 + C10 + C8 + C10 + C10 + C5).}{6} * 0.1 = 0,83$$

$$kc7 = \frac{(C9 + C9 + C9 + C8 + C8 + C8).}{6} * 0.1 = 0,85$$

$$kc8 = \frac{(C10 + C10 + C10 + C9 + C10 + C6).}{6} * 0.1 = 0,92$$

$$kc9 = \frac{(C9 + C10 + C10 + C7 + C10 + C6).}{6} * 0.1 = 0,87$$

$$kc10 = \frac{(C10 + C9 + C8 + C6 + C8 + C2).}{6} * 0.1 = 0,72$$

DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE DE COMPETENCIA EN EXPERTOS.

COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO.										
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS.	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	EXPERTO 7	EXPERTO 8	EXPERTO 9	EXPERTO 10
Administración de Empresas.	10	10	8	10	10	10	9	10	9	10
Gestión de Talento Humano.	9	10	9	7	9	10	9	10	10	9
Planificación estratégica.	10	9	7	10	8	8	9	10	10	8
Comercios Internacionales.	9	10	6	10	8	10	8	9	7	6
Competencias Gerenciales.	10	8	8	10	9	10	8	10	10	8
Sector de Puertos /Descargas.	5	7	6	9	8	5	8	6	6	2
SUMATORIA	53	54	44	56	52	53	51	55	52	43
Kc	0,83	0,90	0,73	0,93	0,87	0,83	0,85	0,92	0,87	0,72

Cuadro 4.1. Coeficiente de conocimiento en Expertos.

Elaborado: Los Autores.

Para la selección de los expertos se someterá una autovaloración de los niveles de conocimiento, así como lo Manifiesta Hernández (2017) que “para determinar el Kc se les pide primero que marquen con una cruz, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información general que tiene sobre el tema de estudio”. Para esta propuesta se considera que el valor de 1 indica absoluto desconocimiento y 10 significa pleno conocimiento de la temática.

ARGUMENTACIÓN EN EXPERTOS.

COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN			
Patrón estándar para calcular (Ka)			
Fuentes de argumentación o fundamentación.	Alto	Medio	Bajo
Análisis teórico realizado por usted.	0,3	0,2	0,1
Experiencia obtenida.	0,5	0,4	0,2
Conocimiento sobre comercio internacional.	0,05	0,05	0,05
Conocimiento sobre puertos nacionales y descargas.	0,05	0,05	0,05
TOTAL	0,9	0,70	0,40

Cuadro 4. 2. Coeficiente de Argumentación en Expertos.

Elaborado: Los autores.

Deduce Pérez y Peñas (2017) Ka “es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto, obtenido como resultado de la suma de los puntos alcanzados”, de esta forma se pudo conocer cuán alto, medio o bajo es el conocimiento de cada uno de los expertos sobre los temas relacionados con la investigación. Teniendo en gran parte como resultado un alto nivel de intelecto de parte de los expertos.

DETERMINACIÓN DE COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN

Fuentes de argumentación o fundamentación	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	Expert o 4	Expert o 5	Expert o 6	Expert o 7	Expert o 8	Expert o 9	Expert o 10
Análisis teórico realizado por usted	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,1
Experiencia obtenida	0,5	0,4	0,2	0,5	0,5	0,5	0,4	0,5	0,5	0,4
Conocimiento sobre comercio internacional	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Conocimiento sobre puertos nacionales y descargas	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
SUMATORIA (Ka)	0,90	0,70	0,60	0,80	0,90	0,90	0,80	0,90	0,90	0,60

Cuadro. 4 3. Fuente de argumentación.
Elaborado: los autores.

Posteriormente se obtuvieron los resultados correspondientes y se definieron los aspectos de mayor influencia, en los cuales se observan los rangos de coeficiente obtenidos para cada una de las opciones aplicadas en las preguntas formuladas a los expertos, así como lo muestra el (Cuadro 4.3)

Ecuación 2:

$$k = \frac{kc + ka}{2}$$

$$k1 = \frac{0,83 + 0,90}{2} = 0,87$$

$$k2 = \frac{0,90 + 0,70}{2} = 0,80$$

$$k3 = \frac{0,73 + 0,60}{2} = 0,67$$

$$k4 = \frac{0,93 + 0,80}{2} = 0,87$$

$$k5 = \frac{0,87 + 0,90}{2} = 0,89$$

$$k6 = \frac{0,83 + 0,90}{2} = 0,87$$

$$k7 = \frac{0,85 + 0,80}{2} = 0,83$$

$$k8 = \frac{0,92 + 0,90}{2} = 0,91$$

$$k9 = \frac{0,87 + 0,90}{2} = 0,89$$

$$k10 = \frac{0,76 + 0,60}{2} = 0,68$$

K “coeficiente de competencia del experto, que se calcula de acuerdo con la opinión del mismo sobre su nivel de conocimiento acerca del problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten argumentar sus criterios” (Pérez y Peñas 2017).

NIVEL DE COMPETENCIA DE LOS EXPERTOS

La presente tabla sirve como referencia para la calificación de los expertos según su nivel de competencia:

K	COMPETENCIA
$0,80 < K \leq 1$	ALTA
$0,70 \leq K \leq 0,80$	MEDIA
$0,50 \leq K \leq 0,70$	BAJA

Cuadro. 4 4. Nivel de competencia de los expertos.
Fuente: Hernández (2017).

Ecuación 3:

Deducen Hernández (2017) que la fórmula para determinar el nivel de competencia promedio (k_p) es la siguiente:

$$kp = \frac{\sum k \quad jn}{n}$$

$$kp = \frac{0,87+0,80+0,67+0,87+0,89+0,87+0,83+0,91+0,89+0,68}{10} = 0,83$$

El significado al cual corresponde kp es el porcentaje por el que tienen que estar los resultados de K, de esta forma se procedió a seleccionar a los individuos donde se evaluó el servicio de descarga de pesca del puerto de Manta, de esta manera se obtuvo que 8 de los 10 expertos cumplen con los rangos establecidos para la validación de los instrumentos.

ETAPA. III. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL JEFE ENCARGADO DEL ÁREA DE DESCARGA

La entrevista se realizó en el terminal portuario de Manta, y fue dirigida al jefe de operaciones de (A.P.M), con la finalidad de obtener información acerca del servicio de descarga de pesca, número de trabajadores en el área de operaciones, elementos que influyeron en la evolución de los servicios, estrategias que se aplican para captar nuevos clientes, maquinarias que se utilizan en las operaciones de descarga de pesca y por ultimo saber si hay un plan de mejora.

ANÁLISIS DE ENTREVISTA.

El tiempo que tiene asumiendo el cargo de administrador del puerto en el área de descarga son de siete años, el personal que trabaja en el terminal portuario de Manta en el área de descarga es de doce personas, y los usuarios del puerto son 120 flotas, hay buques industriales y buques artesanales.

Son seis los servicios que ofrece el terminal pesquero, fondeo, abarloado, de descarga-buque, de carga de avituallamiento, y servicio de mantenimiento, donde nuestro proyecto está enfocado al servicio de descarga.

Las actividades que se realizan en el servicio de descarga son las siguientes; el puerto proporciona la aprobación para que se pueda descargar, aprobación de APM para el ingresos de recursos (vehículo industriales y demás involucrados), supervisa el cumplimiento de los códigos ISPS y /o BASC, se notifica el cumplimiento de los códigos caso contrario se posterga la descarga, inicio de descarga de pesca, preparación de mano de obra, maquinarias y herramientas, transporte de carga, salida de transporte y finalización del servicio de descarga.

Los elementos que han influido en la evolución del servicio son la renovación de tecnologías como software y tecnologías de la información. Las estrategias que utiliza el puerto es poseer tarifas portuarias públicas atrayentes.

El terminal portuario de Manta en el área de descarga se utilizan maquinarias como monta carga, grúas, camiones y camionetas, donde existe la ausencia de estas debido a la concesión del puerto con la empresa Chilena (AgunsaS.A), todos estos equipos fueron trasladados al puerto internacional y el puerto nacional quedó con maquinarias insuficientes para realizar las operaciones de descarga de pesca de forma óptima.

El puerto debería mejorar en maquinarias para que las operaciones de descarga sean más eficientes, y los dueños de las flotas no tengan que contratar equipos externos que para el puerto le genera mayor tiempo. El puerto realiza sus mejoras en las actividades cada año donde afirma que la mejora continua es fundamental para mantenerse competente.

*Cuadro. 4 5. Análisis de la entrevista.
Elaborado: los autores.*

Esta entrevista fue dirigida al administrador del puerto nacional de Manta en el área de descarga de pesca, que cuenta con doce personas, y los usuarios del puerto son 120 flotas quienes adquieren el servicio, donde se evidenció la ausencia de maquinarias debido a la concesión del puerto con la empresa

Chilena (Agunsa S.A), todos estos equipos fueron trasladados al puerto internacional y el puerto nacional quedó con maquinarias insuficientes para realizar las operaciones de descarga de pesca de forma óptima. El puerto debería mejorar en maquinarias para que las operaciones de descarga sean más eficientes, y los dueños de las flotas no tengan que contratar equipos externos que para el puerto le lleva mayor tiempo.

ETAPA IV. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

Para conocer los resultados de la ejecución de la encuesta se utilizó el programa spss, en donde se mostraron los resultados en gráfico con sus respectivos porcentajes. A continuación se detalla la escala de valoración utilizada en cada pregunta:

- De acuerdo (DA).
- Totalmente de acuerdo (TMD).
- Indeciso (IN).
- En desacuerdo (END).
- Totalmente en desacuerdo (TND).

PREGUNTA 1: ¿CUÁNTOS AÑOS TIENE USTED COMO CLIENTE U OPERADOR DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA?

Cuadro 4.6. Años que tiene el cliente operando en el puerto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desde uno a tres años	17	14,2	14,2	14,2
	Desde tres a seis años	39	32,5	32,5	46,7
	Desde seis a nueve años	26	21,7	21,7	68,3
	De más de nueve años	38	31,7	31,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

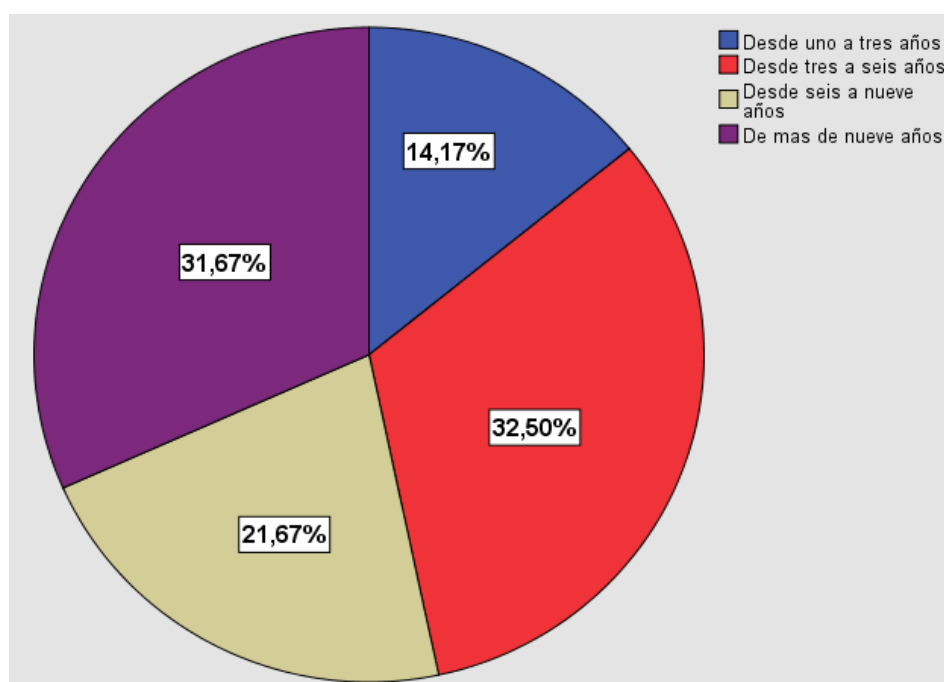


Gráfico 4.1. Años que tiene el cliente operando en el puerto.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

De acuerdo con los resultados ilustrados, el 14,2 % de los propietarios de las flotas del puerto nacional de Manta tienen entre “uno a tres años” haciendo uso del servicio, el 32,5% indica que tienen de “tres a seis años”, el 21,7% tienen de “seis a nueve años”, por lo consiguiente, el 31,7% tiene más de “nueve años” realizando sus operaciones en el puerto nacional.

PREGUNTA 2: ¿CÓMO CLIENTE Y OPERADOR CONSIDERA QUE EL PUERTO TIENE LA AGILIDAD Y RAPIDEZ EN EL SERVICIO DE DESCARGA?

Cuadro. 4.7. Agilidad y rapidez en los servicios de descargas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	39	32,5	32,5	32,5
Indeciso	3	2,5	2,5	35,0
De acuerdo	32	26,7	26,7	61,7
Totalmente de acuerdo	46	38,3	38,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

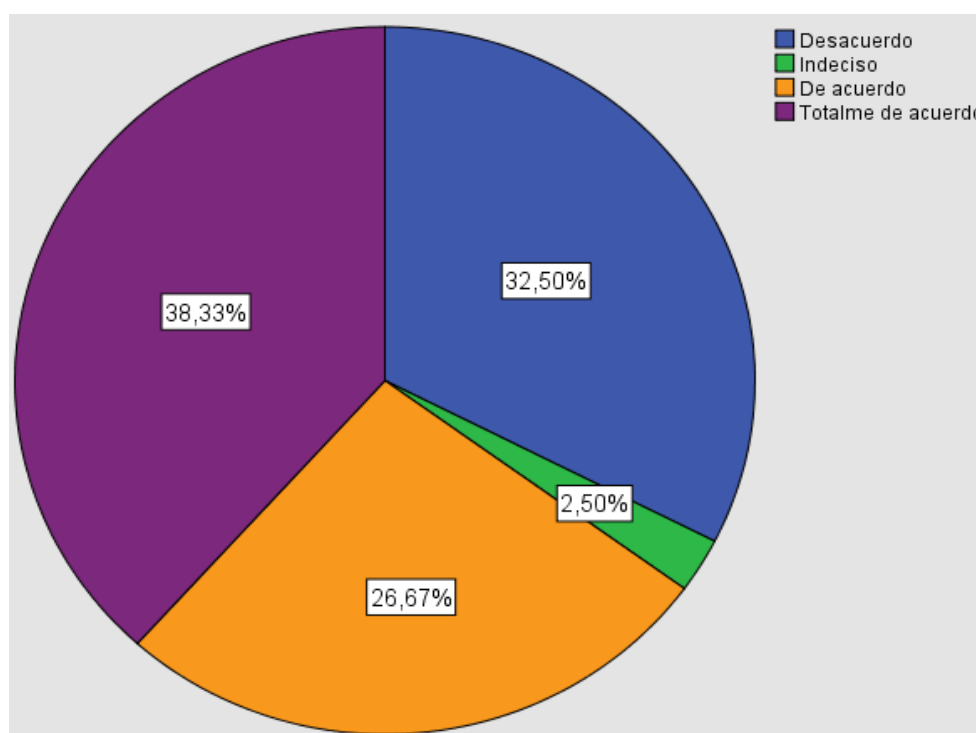


Gráfico 4.2. Agilidad y rapidez en los servicios de descargas.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Como se muestra en el gráfico 2 el 32,5% de la población encuestada están “desacuerdo” que el puerto tiene la agilidad y rapidez en los servicios de descarga, por su parte el 2,5% indican que se encuentran “indeciso”, el 26,7% están “de acuerdo” y por último con 38,3% están “totalmente de acuerdo” que el puerto es eficiente en la prestación de los servicios de descarga de pesca.

PREGUNTA 3: ¿ALGUNA VEZ HA TENIDO INCONFORMIDAD CON EL INGRESO DE RECURSOS DE DESCARGA?

Cuadro 4.8. Inconformidad con el ingreso de recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	57	47,5	47,5	47,5
	Desacuerdo	37	30,8	30,8	78,3
	De acuerdo	26	21,7	21,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

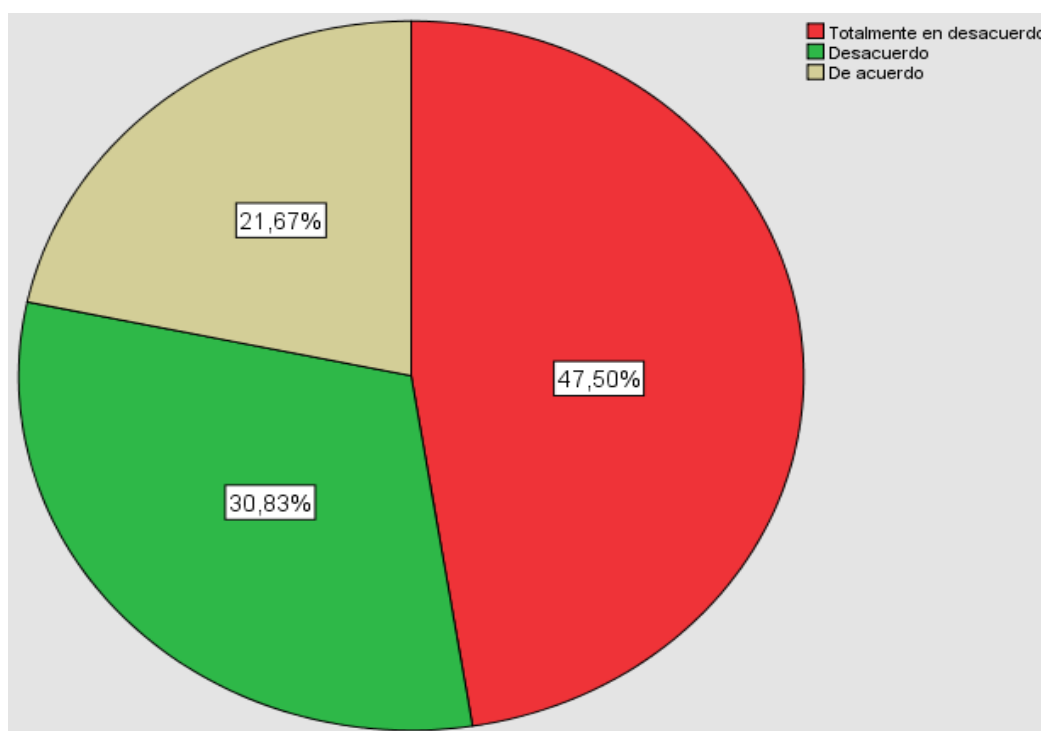


Gráfico 4.3. Inconformidad con el ingreso de recursos.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Se puede constatar en el gráfico 3 que el total de las personas encuestadas el 47,5% sostuvo que están “totalmente en desacuerdo” que hayan tenido inconformidad con el ingreso de recursos (vehículo, grúa externa y montacarga), mientras que 30,8% da a conocer que están en “desacuerdo” y con un 21,7 % manifiestan que están de “acuerdo” que ha tenido inconformidad al ingreso debido que genera mayor tiempo al momento de realizar la descarga.

PREGUNTA 4: ¿EL TIEMPO DE APROBACIÓN PARA EL INGRESO DE RECURSOS DE DESCARGA (VEHÍCULOS INDUSTRIALES Y DEMÁS INVOLUCRADOS) ES ÓPTIMO?

Cuadro. 4.9. Tiempo de aprobación para el ingreso de recursos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	7	5,8	5,8	5,8
De acuerdo	73	60,8	60,8	66,7
Totalmente de acuerdo	40	33,3	33,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

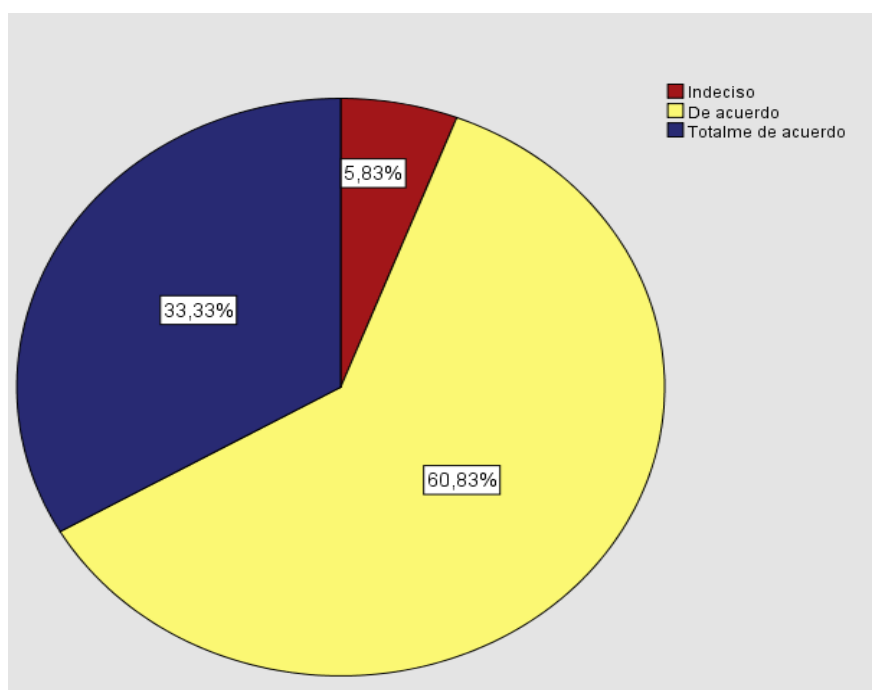


Gráfico 4.4. Tiempo de aprobación para el ingreso de recursos.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Según el 5,8% de las personas encuestadas se encuentran “indeciso” que el tiempo de aprobación para el ingreso de recursos como vehículo, grúa externa y montacarga des óptimo, mientras que el 60,8% afirman que están “de acuerdo”, y por último el 33,3% dan a conocer que están “totalmente de acuerdo” que el tiempo para que pueda entrar los vehículos y los demás involucrados es ideal, desde que llega el buque al costado del muelle hasta dar la aprobación para el ingreso.

PREGUNTA 5: ¿ESTÁ DE ACUERDO USTED QUE EL TIEMPO DE ESPERA ES PERTINENTE PARA QUE LA APM DE LA APROBACIÓN PARA QUE EL BUQUE PUEDA DESCARGAR LUEGO DE UNA INSPECCIÓN?

Cuadro. 4.10. Tiempo de espera para la aprobación del buque.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	73	60,8	60,8	60,8
Totalmente de acuerdo	47	39,2	39,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

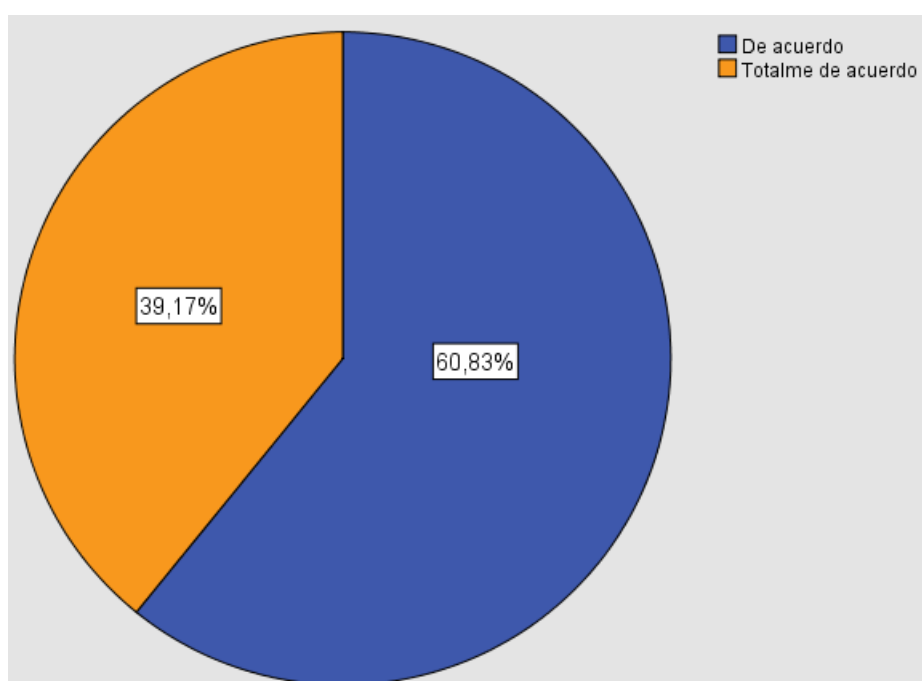


Gráfico 4.5. Tiempo de espera para la aprobación del buque.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Mediante los resultados obtenidos que se evidencia en el gráfico 5, el 60,8% manifiesta que están “de acuerdo” que el tiempo de espera es pertinente para que la APM de la aprobación de descarga luego de una inspección, a diferencia con el 39,2 % están “totalmente de acuerdo” con el tiempo para que le aprueben.

PREGUNTA 6: ¿CREE USTED QUE, AL MOMENTO DE REALIZAR LA INSPECCIÓN AL BUQUE SE CUMPLE LA NORMA QUE HACE VALER EL CÓDIGO INTERNACIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS BUQUES Y DE LAS INSTALACIONES PORTUARIAS PARA DETECTAR AMENAZAS Y ADOPTAR MEDIDAS PREVENTIVAS, (TAMBIÉN CONOCIDO COMO CÓDIGO ISPS)?

Cuadro. 4.11. Inspección del buque código ISPS.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Indeciso	9	7,5	7,5	7,5
De acuerdo	67	55,8	55,8	63,3
Totalmente de acuerdo	44	36,7	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

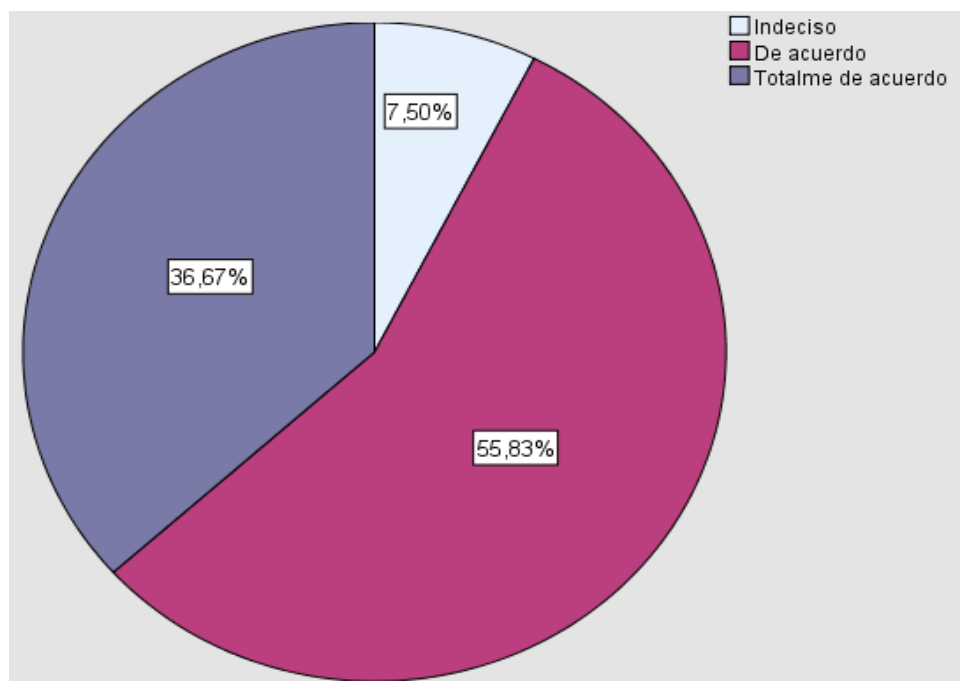


Gráfico 4.6. Inspección del buque código ISPS.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Se observa en el gráfico 6 que del total de encuestados el 7,5 % afirman que se encuentran “indeciso” que al momento de realizar la inspección al buque cumple con la norma ISPS y desconocen esta norma., por otro lado, con el 55,8% manifiestan que están “de acuerdo” y con un 36,7% están “totalmente de acuerdo” que hace valer el código internacional para la protección de los buques para detectar amenazas y adoptar medidas preventivas.

PREGUNTA 7: ¿CONSIDERA USTED QUE, AL MOMENTO DE REALIZAR LA INSPECCIÓN AL BUQUE SE CUMPLE LA NORMA DEL CÓDIGO BASC, QUE ES UNA ALIANZA EMPRESARIAL INTERNACIONAL QUE PROMUEVE UN COMERCIO SEGURO EN COOPERACIÓN CON GOBIERNOS Y ORGANISMOS INTERNACIONALES?

Cuadro. 4.12. Inspección del buque código BASC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	85	70,8	70,8	70,8
Totalmente de acuerdo	35	29,2	29,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

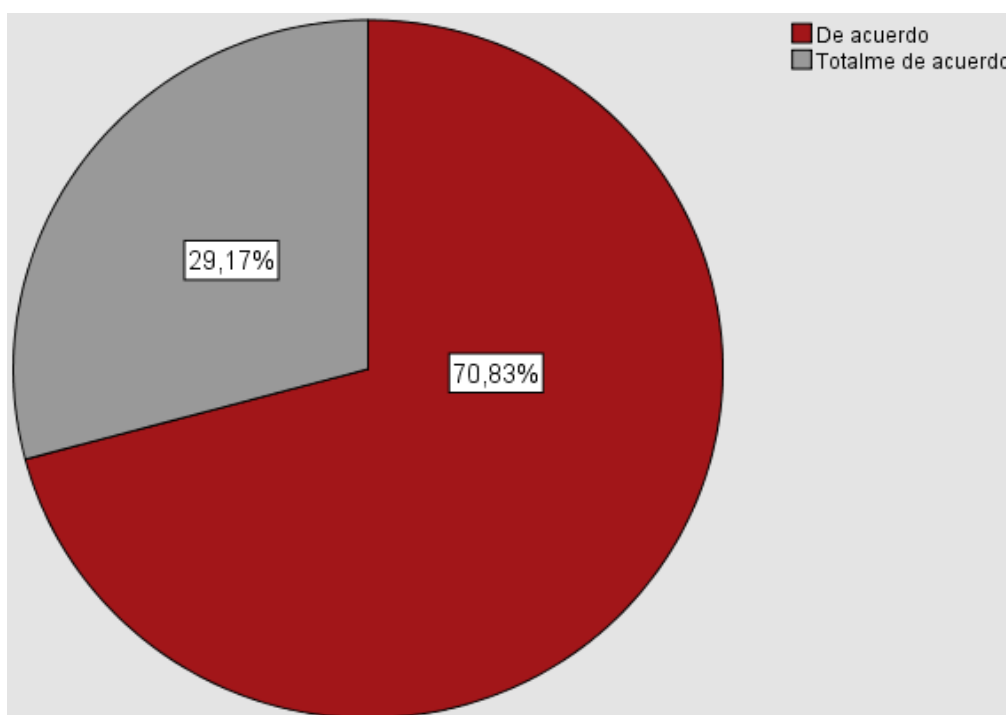


Gráfico 4.7. Inspección del buque código BASC.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos el 70,8% están “de acuerdo” que al momento de realizar la inspección al buque cumple con la norma BASC, y con el 29,2% consideran estar “totalmente de acuerdo” que se cumple la norma que es una alianza empresarial que promueve un comercio seguro y organismo internacionales.

PREGUNTA 8: ¿ALGUNA VEZ QUE HA HECHO USO DEL SERVICIO DE DESCARGA LE HAN POSTERGADO POR ALGUNA OBSERVACIÓN?

Cuadro. 4.13. Postergado por alguna observación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desde 1 hasta 2 observaciones	7	5,8	5,8	5,8
Desde 0 hasta 1 observación	113	94,2	94,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

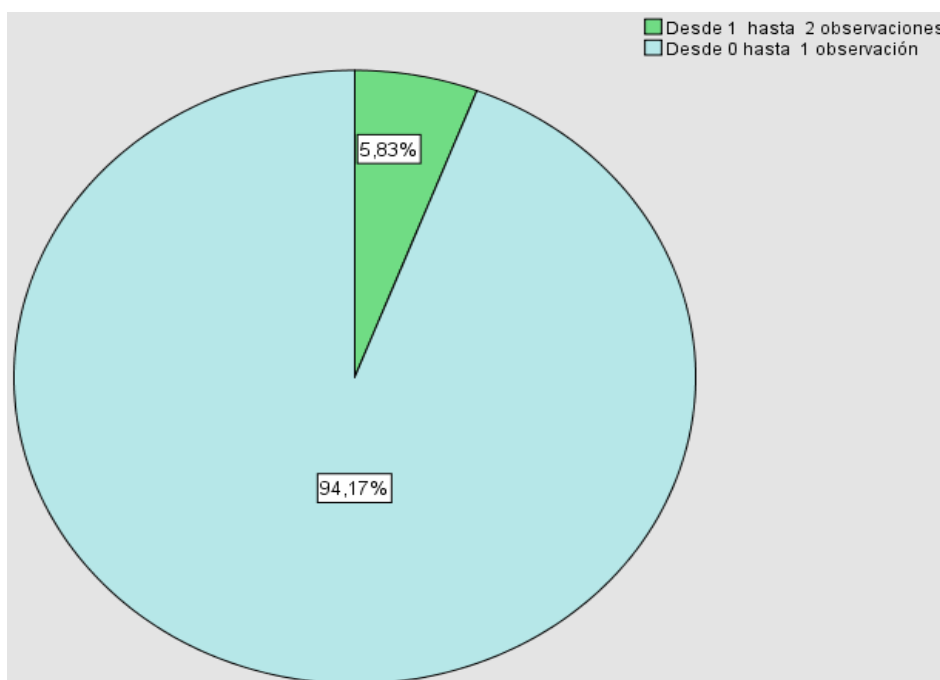


Gráfico 4.8. Postergado por alguna observación.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Como se muestra en el gráfico 8 el 5,8% expresan que “desde 1 a 2 veces” le han postergado la descarga por alguna observación, mientras que el 94,2% “desde 0 hasta 1” se la han postergado durante el tiempo que ha hecho uso del servicio.

PREGUNTA 9: ¿EL AGENTE NAVIERO/ ARMADOR CUMPLE CON LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA APM?

Cuadro. 4.14. El naviero cumple con las observaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	25	20,8	20,8	20,8
	Totalmente de acuerdo	95	79,2	79,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

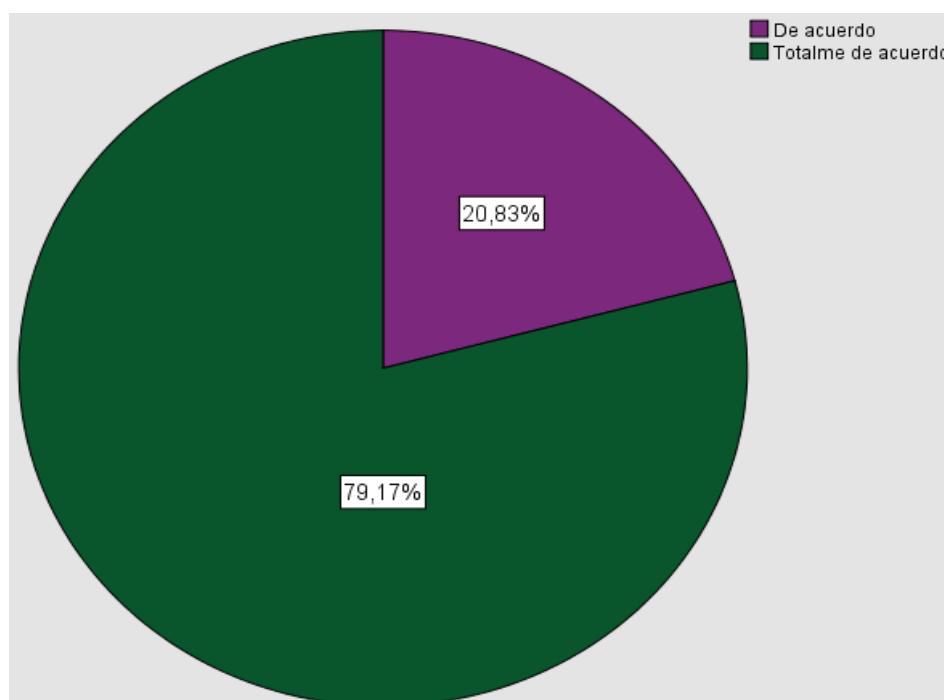


Gráfico 4.9. El naviero cumple con las observaciones.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

De las personas encuestadas el 20,8% dan a conocer que se encuentran “de acuerdo” que el agente naviero cumple con las observaciones realizadas por la APM y con 79,2% afirma que están “totalmente de acuerdo”.

PREGUNTA 10: ¿A SU CRITERIO CREE USTED QUE EXISTEN ALGUNOS PROBLEMAS AL REALIZAR LA DESCARGA DE PESCA?

Cuadro. 4.15. Problema al realizar la descarga.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,8	,8	,8
Desacuerdo	44	36,7	36,7	37,5
Indeciso	14	11,7	11,7	49,2
De acuerdo	49	40,8	40,8	90,0
Totalmente de acuerdo	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

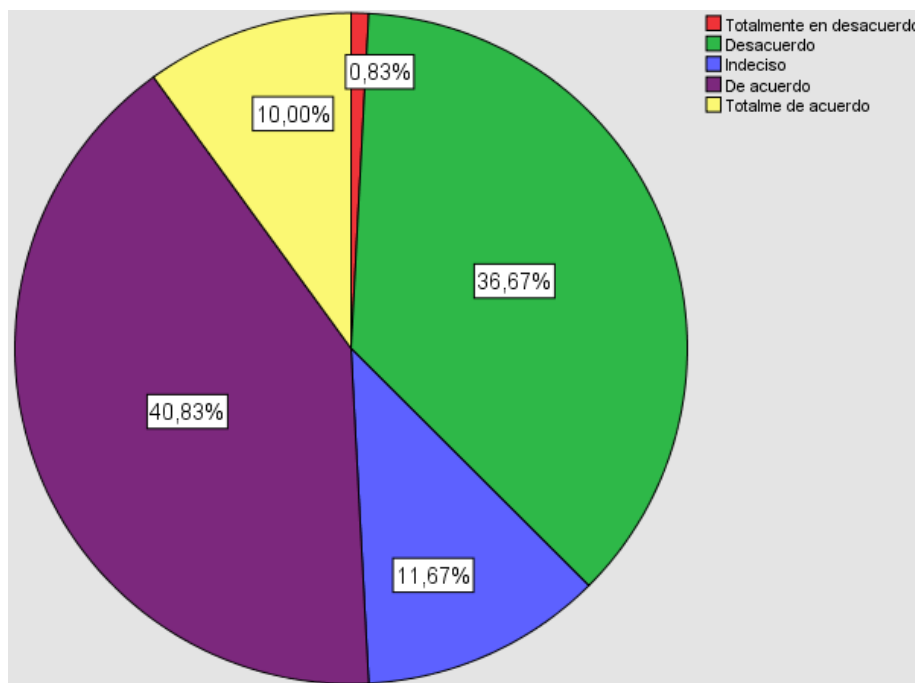


Gráfico 4.10. Problema al realizar la descarga.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

El 0,83% ratifican que se encuentran “totalmente en desacuerdo” que existen problemas al realizar la descarga de pesca, mientras que el 36,7% manifiestan que están “en desacuerdo”, el 11,7% se sostienen que se encuentran “indecisos” el 40,8% que están “de acuerdo”, y con un 10% que están “totalmente de acuerdo” que en el área de descarga de pesca se presentan inconveniente a la hora de realizar las operaciones.

PREGUNTA 11: ¿CONSIDERA QUE EL TIPO DE MAQUINARIAS O HERRAMIENTAS QUE PROPORCIONA LA APM PARA REALIZAR LA DESCARGA DE PESCA ES IDEAL?

Cuadro. 4.16. Maquinarias que proporciona la APM.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	7,5	7,5	7,5
Desacuerdo	66	55,0	55,0	62,5
Indeciso	29	24,2	24,2	86,7
De acuerdo	16	13,3	13,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

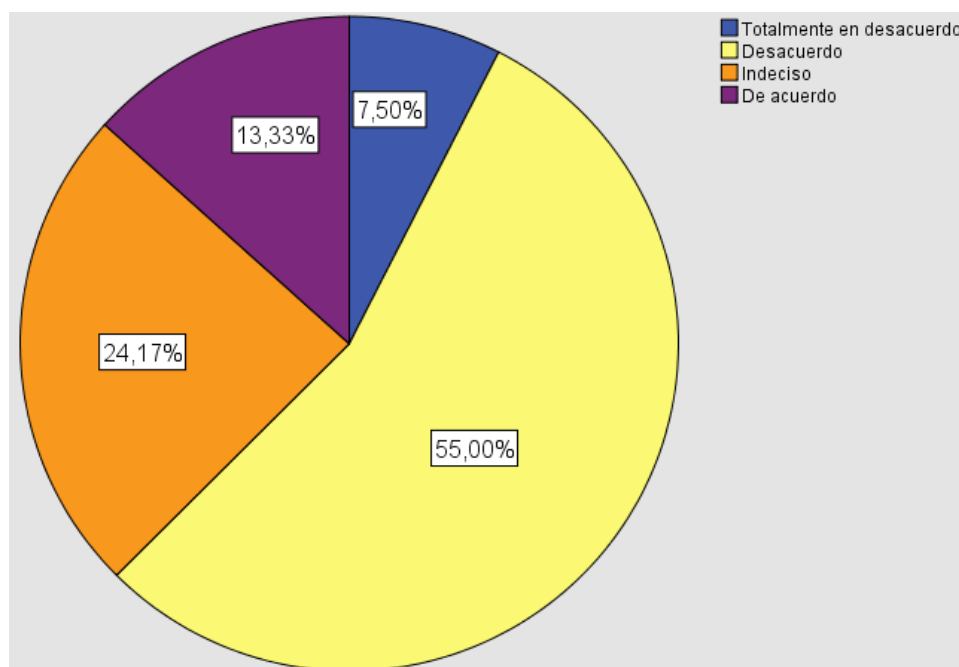


Gráfico 4.11. Maquinarias que proporciona la APM.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

El 7,5% indican que se encuentran “totalmente en desacuerdo” que el tipo de maquinarias que proporciona el puerto para realizar la descarga de pesca es ideal, mientras que el 55% dan a conocer que “están en desacuerdo”, el 24,2% señala que están “indeciso” y con un 13,3% que se encuentran “de acuerdo” de las herramientas que proporciona la APM.

PREGUNTA 12: ¿CREE USTED QUE SE PODRÍAN CAMBIAR O MEJORAR LAS OPERACIONES DE DESCARGA DE PESCA?

Cuadro. 4.17. Cambiar o mejorar las operaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	8	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	72	60,0	60,0	66,7
	Totalmente de acuerdo	40	33,3	33,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

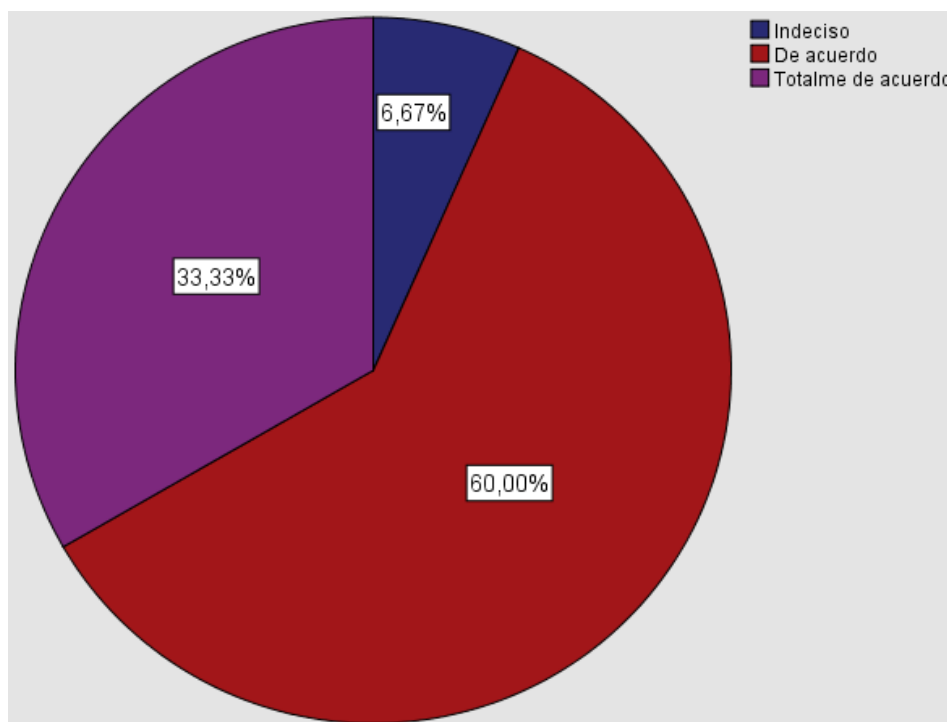


Gráfico 4.12. Cambiar o mejorar las operaciones.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

Según el 6,7% de los propietarios de las flotas se encuentran “indeciso” que se podría mejorar o cambiar las operaciones de descarga de pesca, el 60% manifiesta que están “de acuerdo” y por último con el 33,3% están “totalmente de acuerdo” que se puede realizar alguna mejora.

PREGUNTA 13: ¿CONSIDERA USTED QUE EXISTEN INCONVENIENTES AL MOMENTO DE ENTRAR EL TRANSPORTE AL PUERTO PARA RECIBIR LA CARGA DE PESCA?

Cuadro. 4.18. Entrada de transporte.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	32	26,7	26,7	26,7
Desacuerdo	88	73,3	73,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

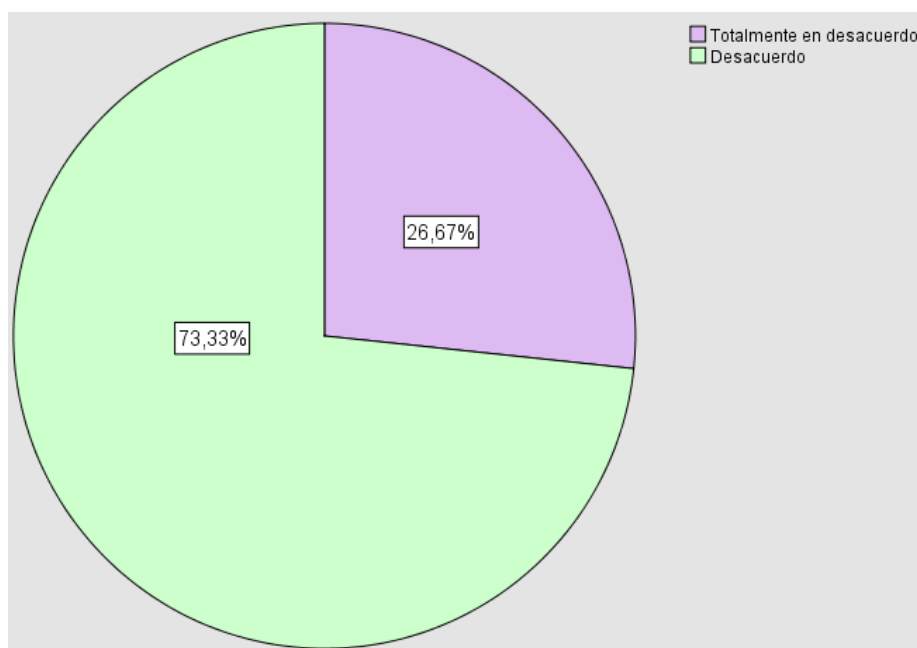


Gráfico 4.13. Entrada de transporte.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

De las personas encuestadas afirmaron que el 26,7% están “totalmente en desacuerdo” que exista inconveniente al momento de entrar el transporte al puerto para recibir la carga de pesca, a diferencia con el 73,3% expresaron estar “en desacuerdo”.

PREGUNTA 14 ¿DE ACUERDO A SU CRITERIO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR AUTORIDAD PORTUARIA ES APROPIADO?

Cuadro. 4.19. Nivel de satisfacción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido. Desacuerdo	33	27,5	27,5	27,5
Indeciso	7	5,8	5,8	33,3
De acuerdo	68	56,7	56,7	90,0
Totalmente de acuerdo	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

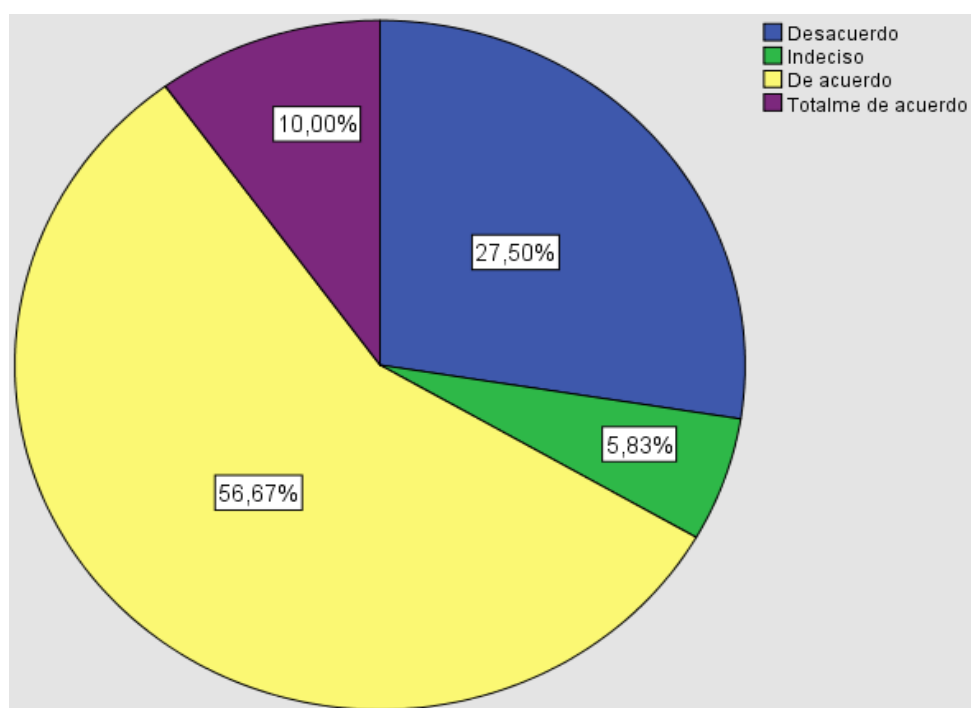


Gráfico 4.14. Nivel de satisfacción.

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas mediante el spss.

Elaborado por: los autores.

Análisis

El 27,5% de las personas encuestadas indican que están en “desacuerdo” que el nivel de satisfacción del servicio de descarga que brinda el puerto sea apropiado, el 5,8 sostiene que están “indecisos”, el 56,7 señalan que están “de acuerdo” y con un 10% están “totalmente de acuerdo” que el servicio prestado por la autoridad portuaria es pertinente.

ETAPA V. ELABORACIÓN DE LA MATRIZ CRUZADA DAFO.

El objetivo de aplicar esta matriz fue conocer las características del terminal Nacional de Manta. Para llevar a cabo esta herramienta de análisis se investigó sobre el concepto de la misma, sabiendo esto, se visualizaron factores propios del objeto de estudio en el lugar de los hechos, mediante la observación y entrevista aplicada en mencionado lugar.

	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
FACTORES INTERNOS	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de tecnologías como software. • Existencia de departamento de seguridad integral. • Personal capacitado. • Básculas en buen estado. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de grúas externas y montacargas. • Deterioro de vía de acceso. • Inexistencia de servicios básicos. • Porcentaje mínimo de usuarios que desconocen los códigos ISPS y BASC. • Descoordinación de asignación de pesca entre artesanal e industrial.
FACTORES EXTERNOS	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a créditos. • Existencia de maquinarias internacionales de calidad. • Incremento de oferta de mano de obra. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Desastres naturales. • Delincuencia y narcotráfico. • Disminución de usuarios.

Cuadro 4.20. Matriz DAFO.

Fuente: Matriz DAFO.

Autores: Elaboración propia.

Aplicar la matriz DAFO en el puerto nacional de Manta en el servicio de descarga de pesca, fue de gran utilidad, porque permite conocer la situación

actual del mismo, existiendo dos factores internos, las fortalezas y debilidades y dos factores externos, las oportunidades y amenazas. Una vez conociendo los factores de (A.P.M) en el servicio de descarga, se crearon estrategias que permitan optimizar sus fortalezas, aprovechar las oportunidades, controlar las debilidades y manejar de forma óptima amenazas.

En el puerto nacional de Manta, se encontraron seis fortalezas importantes que se nombran a continuación:

Renovación de tecnologías como software, existencia de departamento de seguridad integral, personal capacitado y básculas en buen estado.

En el puerto nacional de Manta hay cinco debilidades:

Ausencia de grúas externas y montacargas, deterioro de vía de acceso, ausencia de servicios básicos, porcentaje mínimo de usuarios que desconocen los códigos ISPS y BASC, descoordinación de asignación de pesca entre artesanal e industrial.

Se encontraron cuatro oportunidades que podría aprovechar la autoridad portuaria de Manta y se detallan a continuación:

Acceso a créditos, existencia de maquinarias internacionales de calidad, incremento de oferta de mano de obra.

Mediante el análisis DAFO, se encontraron tres amenazas para el puerto y se detallan en lo siguiente:

Competencia, desastres naturales, delincuencia y narcotráfico, disminución de usuarios.

MATRIZ COMBINADA

La matriz combinada es el paso que sigue después de haber conocido las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Para aplicar esta matriz se analizaron los puntos internos y externos del puerto, lo que permitió entender la forma más óptima para la creación de métodos que incrementen el potencial y capacidades del mismo, en la observación de factores externos que no fueron proporcionados por la (A.P.M).

Cuadro. 4.21. Matriz Combinada.**Fuente:** Matriz DAFO.**Autores:** Elaboración propia.

MATRIZ FODA COMBINADA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1: Acceso a créditos.</p> <p>O2: Existencia de maquinarias internacionales de calidad.</p> <p>O3: Incremento de oferta de mano de obra.</p>	<p>A1: Competencia.</p> <p>A2: Desastres naturales.</p> <p>A3: Delincuencia y narcotráfico.</p> <p>A4: Disminución de usuarios.</p>
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO (Ofensivas)	ESTRATEGIAS DO (Orientación)
<p>F1: Renovación de tecnologías como software.</p> <p>F2: Existencia de departamento de seguridad integral.</p> <p>F3: Personal capacitado.</p> <p>F4: Básculas en buen estado</p>	<p>F1-O2: Compra de maquinaria internacional de calidad y registrar información de operaciones de descargas de pesca mediante software.</p> <p>F2-O1: Acceder a créditos para equipar al departamento de seguridad integral y mejorar el control del cumplimiento de los códigos ISPS y BASC.</p> <p>F3-O3 Contratar nuevo personal para transferencia de conocimientos en el área de descarga de pesca</p>	<p>D1, D2, D3, D4-O1: Acceder a créditos para compra de grúas externas y montacargas, reconstruir vías de acceso, contratar servicios básicos en el muelle y construir rótulos que contengan los códigos ISPS y BASC para que los conozcan y apliquen los usuarios.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS FA (Defensivas)	ESTRATEGIAS DA (Supervivencia)
<p>D1: Ausencia de grúas externas y montacargas.</p> <p>D2: Deterioro de vía de acceso.</p> <p>D3: Inexistencia de servicios básicos.</p> <p>D4: Porcentaje mínimo de usuarios que desconocen los códigos ISPS y BASC.</p> <p>D5: Descoordinación de asignación de pesca entre artesanal e industrial.</p>	<p>F1-A1: Estar en constante renovación de tecnologías para ofrecer servicios más competitivos en comparación a la competencia portuaria-</p> <p>F2-A2, A3: Creación de plan de contingencia por parte del departamento de seguridad integral ante desastres naturales, delincuencia y narcotráfico.</p> <p>F3-A4: Atraer a usuarios mediante el buen servicio ofrecido por el personal del puerto y uso de nuevas estrategias.</p>	<p>D2-A2: Mantener una planificación de construcción de vía de acceso al puerto que sea resistente ante desastres naturales.</p> <p>D5-A4: Realizar un plan de acción para organizar la asignación de pesca entre artesanal e industrial para mantener y atraer nuevos usuarios.</p>

Luego de conocer los factores internos y externos del puerto de Manta, se combinaron dichos factores para generar cuatro tipos de estrategias que permitan cumplir objetivos establecidos, 1). Estrategias ofensivas (FO) son la combinación de las fortalezas y oportunidades.2). Estrategias de orientación (DO) son la combinación de las debilidades y oportunidades.3). Estrategias defensivas (FA) son la combinación de las fortalezas y amenazas, y 4). Estrategias de supervivencia (DA) son la combinación de las debilidades y amenazas.

Estrategias ofensivas: F1-O2: Compra de maquinaria internacional de calidad y registrar información de operaciones de descargas de pesca mediante software.

F2-O1: Acceder a créditos para equipar al departamento de seguridad integral y mejorar el control del cumplimiento de los códigos ISPS y BASC.

F3-O3 Contratar nuevo personal para transferencia de conocimientos en el área de descarga de pesca.

Estrategias defensivas: F1-A1: Estar en constante renovación de tecnologías para ofrecer servicios más competitivos en comparación a la competencia portuaria.

F2-A2, A3: Creación de plan de contingencia por parte del departamento de seguridad integral ante desastres naturales, delincuencia y narcotráfico.

F3-A4: Atraer a usuarios mediante el buen servicio ofrecido por el personal del puerto y uso de nuevas estrategias.

Estrategias de orientación: D1, D2, D3, D4-O1: Acceder a créditos para compra de grúas eternas y montacargas, reconstrucción de vía de acceso, contratación de servicios complementarios y elaborar rótulos que contengan los códigos ISPS y BASC para que los conozcan y apliquen los usuarios.

Estrategias de supervivencia: D2-A2: Mantener una planificación de construcción de vía de acceso al puerto que sea resistente ante desastres naturales.

D5-A4: Realizar un plan de acción para organizar la asignación de pesca entre artesanal e industrial para mantener y atraer nuevos usuarios.

DIAGNÓSTICO DEL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO A TRAVÉS DE LAS MATRICES EFI Y EFE

Para conocer la situación en la que actualmente se encuentra el puerto de Manta en el servicio de descarga, se utilizaron las matrices EFI Y EFE que permitieron saber cuáles son las fortalezas y debilidades así mismo las oportunidades y amenazas que están enmarcadas en la gestión del mismo. A continuación, se establecerán en cuadros cada una de las matrices.

MATRIZ DE LOS FACTORES INTERNOS MEFI.

La matriz de evaluación de los factores internos (EFI) evalúa las principales categorías internas del puerto, dicho con palabras de Mendoza (2019) “Para ello se ponderan las distintas fortalezas y debilidades que se encontraron dentro de las diferentes áreas, asignándole un peso a cada uno de los factores determinantes indicando que el peso más alto es de 0.15, mientras que el más bajo es de 0,0 el cual nos indica que no es de mucha importancia. Así mismo se le da una calificación a cada uno según el factor que representa, es decir 4 nos indica el máximo y 1 es el mínimo, todo esto va a depender del grado de importancia que tenga cada uno de los factores”

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
Fortalezas(F)			
• Renovación de tecnologías como software.	0,15	4	0,60
• Existencia de departamento de seguridad integral.	0,15	4	0,60
• Personal capacitado.	0,15	4	0,60
• Básculas en buen estado	0,15	4	0,60
Total	0,60		2,40
Debilidades(D)			
• Ausencia de grúas externas y montacargas.	0,10	3	0,30
• Deterioro de vía de acceso.	0,10	2	0,20
• Ausencia de servicios básicos.	0,10	1	0,10
• Porcentaje mínimo de usuarios que desconocen los códigos ISPS y BASC.	0,05	1	0,05
• Descoordinación de asignación de pesca entre artesanal e industrial.	0,05	2	0,10
Total	0,40		0,75
Sumatoria	1,00		3,15

Cuadro. 4.22. Matriz de evaluación de los factores internos.

Fuente: Matriz DAFO.

Autores: Elaboración propia.

Como se puede observar mediante el cuadro de la matriz EFI, en la evaluación interna existen cuatro factores con un relevante peso de las fortalezas como son: Renovación de tecnologías como software, Existencia de departamento de seguridad integral, Personal capacitado, Basculas en buen estado, mientras que en las debilidades también hay un peso considerable como es, Ausencia de grúas externas y montacargas. En lo que respecta al total del peso de la ponderación es de 3,15, es decir que la posición interna es buena ya que sus fortalezas superan las debilidades, sin embargo, el promedio nos indica que hay cosas o estrategias internas que hay que mejorar.

MATRIZ DE LOS FACTORES EXTERNOS MEFE.

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite resumir y evaluar la información respecto de los resultados del ambiente externo del puerto, desde el punto de vista de Mendoza (2019) “Para ello se ponderan oportunidades y amenazas que se encontraron dentro de las diferentes áreas externas, asignándole un peso a cada uno de los factores determinantes indicando que el peso más alto es de 0.15, mientras que el más bajo es de 0,0 el cual nos indica que no es de mucha importancia. Así mismo se le da una calificación a cada uno según el factor que representa, es decir 4 nos indica el máximo y 1 es el mínimo, todo esto va a depender del grado de importancia que tenga cada uno de los factores.”

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades(O)			
• Acceso a créditos.	0,15	3	0,45
• Existencia de maquinarias internacionales de calidad.	0,15	3	0,45
• Incremento de oferta de mano de obra.	0,15	2	0,30
Total	0,45		1,20
Amenazas(A)			
• Competencia.	0,15	3	0,45
• Desastres naturales.	0,15	2	0,30
• Delincuencia y narcotráfico.	0,15	2	0,30
• Disminución de usuarios.	0,10	3	0,30
Total	0,55		1,35
Sumatoria	1,00		2,55

Cuadro. 4.23. Matriz de evaluación de los factores externos.

Fuente: Matriz DAFO.

Autores: Elaboración propia.

En la matriz EFE el total de la ponderación corresponde a 2.55 este resultado nos indica que el promedio está por encima de lo establecido que es 2.5 es algo bueno, es decir que el puerto debe buscar aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas. Como es el caso de la oportunidad de acceder a créditos para resolver las problemáticas y hacer planes de contingencias para la amenaza de desastres naturales que pongan en riesgo la infraestructura de muelles en el puerto y trabajar con tecnologías modernas para combatir la competencia atrayendo nuevos clientes y mejorar los procesos operativos en el área de descarga de pesca, sin embargo hay que mejorar mucho.

Análisis de la primera fase:

Se diagnosticó la gestión operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta mediante el diseño y validación de instrumentos por método de expertos, se aplicó entrevista y encuesta con sus respectivos análisis, además, se realizaron las matrices FODA, combinada, MEFI y MEFE, Dando como resultados la identificación de problemas, entre los más relevantes están; daños en vía de acceso, desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios, ausencia de servicios básicos y ausencia de grúa externa y montacargas.

4.2. FASE II. ANALIZAR EL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DE PESCA DEL MUELLE DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

En este objetivo, se analizó el diagrama de flujo de operación de descarga de pesca del muelle del puerto nacional de Manta, donde se ejecutó una ficha de observación realizando una visita al puerto en el servicio de descarga. Después se Identificó el diagrama de flujo operación de descarga del puerto nacional de Manta con su respectivo análisis de las actividades del servicio.

ETAPA. I. EJECUCIÓN DE UNA FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación se aplicó en el puerto nacional de Manta en el área de descarga de pesca, el lunes 5 de octubre del 2020 por los autores de la presente investigación. Con relación a los parámetros observados, los resultados se describen a continuación.

	Lugar	Puerto nacional de Manta	
	Fecha	Lunes 5 de octubre del 2020	
	Responsables	Wagner Merchán y José Palacios	
Parámetros observables	Si	No	Observaciones
Las maquinarias de desembarque de pesca son las adecuadas.		X	Las maquinarias para realizar las descargas no son suficientes por lo que los propietarios de las flotas optan por alquilar maquinarias por fuera, como consecuencia generando mayor tiempo para el puerto para cumplir con el servicio de descarga de pesca.
El área de descarga cuenta con servicios complementarios.		X	El puerto de Manta en el área de descarga no cuenta con baños haciendo que el personal que opera busque otros medios.
Se logra la descarga eficientemente.		X	No en su totalidad por no contar con las maquinarias suficientes para la descarga de pesca.
Se establece visiblemente la misión del puerto	X		No se presentan observaciones.
Se evidencia en perfectas condiciones la vía de acceso.		X	En donde se brinda el servicio de descarga en vía existe fisura causada por el terremoto (16.A 2016).
El personal o agente naviero utilizan sus debidas precauciones.	X		Las personas que operan si no cuentan con los equipos que el puerto le notifica y ofrece no puede circular ya que es indispensable que tenga estos equipos de seguridad.

Cuadro. 4.24. Observación directa, aplicada al puerto nacional de Manta.

Elaborado: Los autores.

Las maquinarias o recursos que cuenta el puerto para realizar el servicio de descarga de pesca no es la suficiente, como consecuencia generando mayor tiempo, menores ingresos al momento de realizar la operación. Además, en el área de descarga existe la ausencia de servicios complementarios al no contar con baños haciendo que el personal que opera busque otros medios.

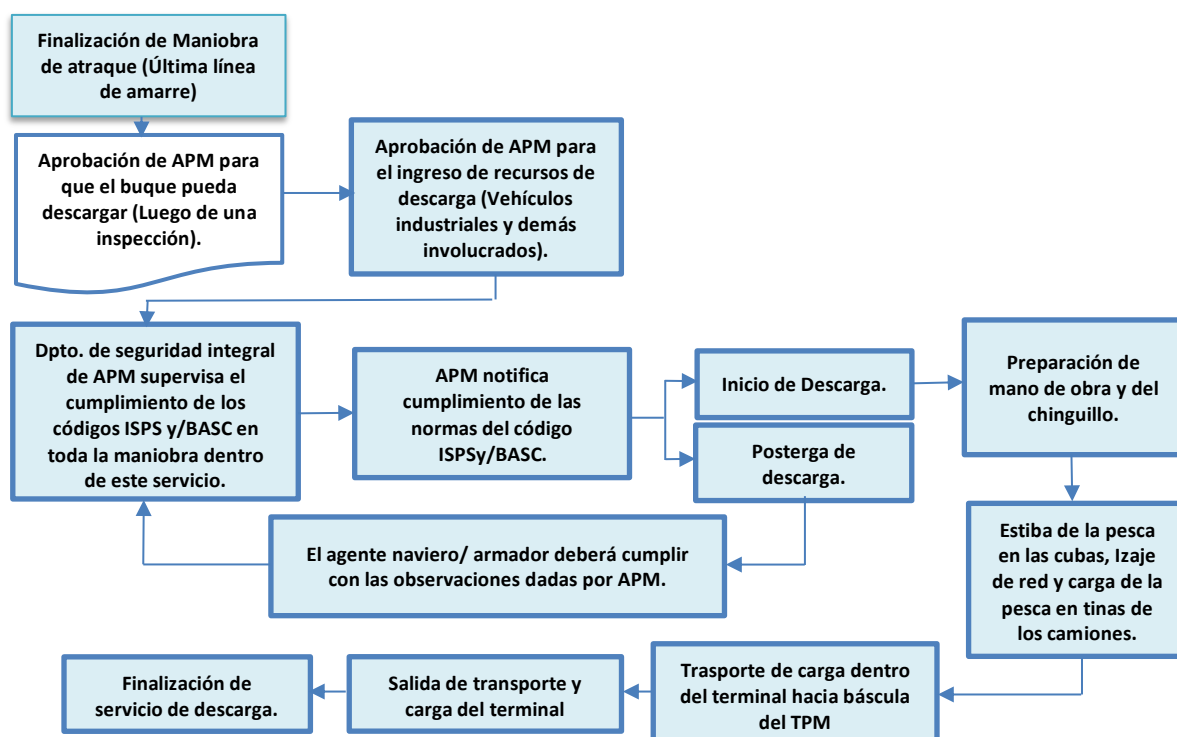
La descarga no se logra efectivamente en su totalidad por no contar con los recursos a la hora de realizar el desembarque como se había afirmado. Se establece visiblemente la misión del puerto.

La vía en donde entran y salen los recursos (maquinarias) existen fisuras causadas por el terremoto (16.A 2016)., por último las medidas de seguridad que utilizan son ejecutadas bajo las normas que rige el puerto, haciendo presente de equipos especiales.

ETAPA. II. IDENTIFICACIÓN DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

En esta actividad se presenta el diagrama de flujo del servicio de descarga de pesca del TPM, en relación con la última línea de amarre cuando el buque está al costado del muelle y hasta dar por finalizado la descarga, quienes adquieren este servicio son los buques industriales y pesqueros artesanales.

Servicio de descarga.



*Figura 4.1. Flujo de procesos para el servicio de descarga
Fuente: APM. (2017).*

“Se define como descarga al desembarque de pescado o carga general que llega vía marítima utilizando el muelle marginal y luego es transportada vía terrestre hacia diferentes destinos del territorio nacional. Esta maniobra está

bajo la supervisión de la Dirección de Operaciones, la cual supervisa el cumplimiento de las leyes y normas que rigen dentro del muelle para la descarga de cualquier mercancía” (APM, 2017).

ETAPA. III. ANÁLISIS DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE OPERACIÓN DE DESCARGA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

Una vez identificado el diagrama de flujo de operación de descarga, se procedió analizarlo basándonos en investigaciones y observaciones que se realizaron al momento de hacer la visita al campo. Donde se hizo un nuevo diagrama de flujo con las falencias encontradas en el servicio.

Análisis del diagrama de flujo del servicio de descarga.

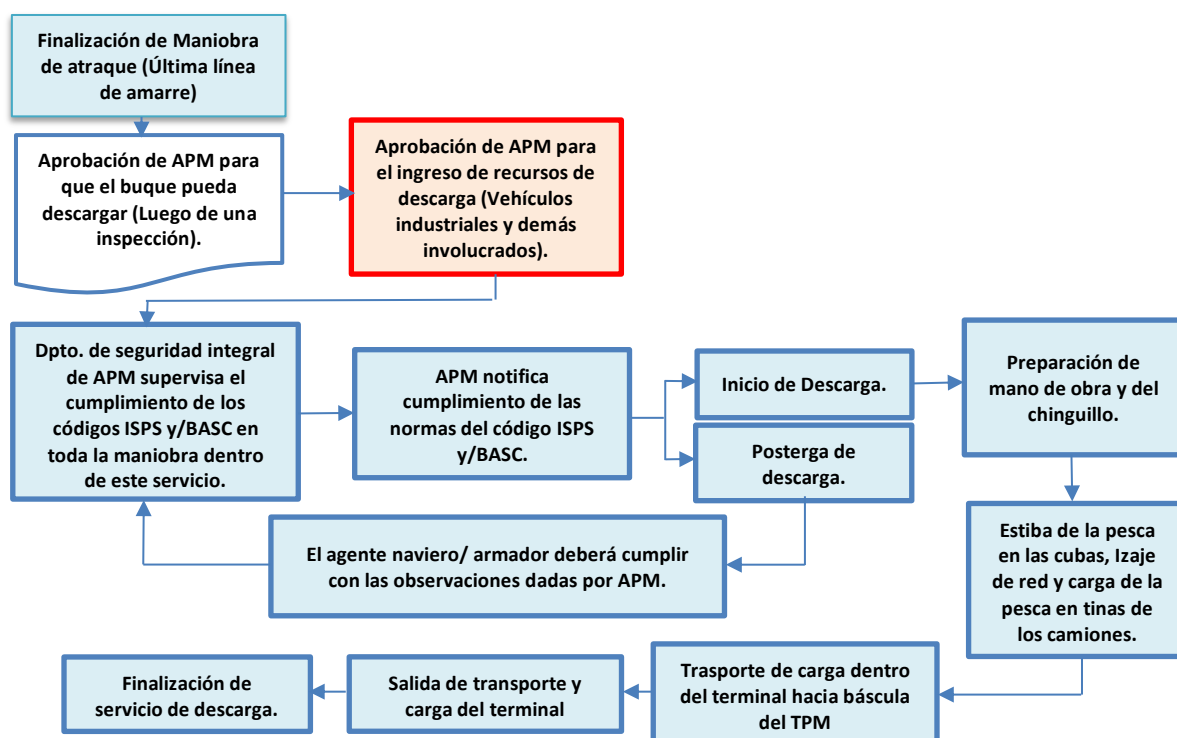


Figura 4.2. Flujo de procesos para el servicio de descarga
Fuente: APM. (2017).

Sobre la opinión del servicio de descarga que APM ofrece a sus usuarios, existe en la institución un documento de estudio de satisfacción al cliente y usuario del puerto pesquero de Manta donde se manifiesta lo siguiente:

“Se podría mejorar la maquinaria que tiene el puerto, existe la ausencia de estas y dificulta las operaciones normales que el puerto debe tener, según Negocios Automotrices” (Autoridad portuaria de Manta 2017).

“Se ha observado que cumple con ciertos estándares de seguridad, lamentablemente la cantidad de máquinas como grúas, montacargas y demás son insuficientes y hemos tenido inconvenientes al momento de la descarga (Autoridad portuaria de Manta 2017).

“Que mejore el tema relacionado a disponibilidad de maquinarias para el porteo y carga de material a camiones, según” (Autoridad portuaria de Manta 2017).

Mediante la investigación, encuesta, entrevista, ficha de observación y la matriz DAFO se evidencio que en el puerto de Manta, ,como se muestra en la figura 4.2, en el servicio de descarga, cuenta con la ausencia de máquinas para poder cumplir con el servicio de calidad, donde los dueños de las flotas deben de alquilar maquinarias por fuera para realizar las operaciones, como consecuencia disminución económica al momento de realizar las operaciones dentro del terminal portuario y el incremento de tiempo para cumplir el servicio.

Para aquello se propuso un diagrama de flujo que incluye equipo y cuadrilla necesaria para cumplir con la necesidad del usuario, mejorando las operaciones en el área de descarga, optimizando ingreso, tiempo y por ende brindando un servicio de mejor calidad.

PROPUESTA DE DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS DE DESCARGA DE PESCA.

Argumenta Ordoñez (2017) que “Los flujogramas de proceso permiten describir diferentes actividades que se realizan dentro de una entidad sea esta pública o privada”. Debido que, en la actualidad en el servicio de descarga del terminal pesquero de Manta, no cuenta con maquinarias suficientes que le permitan realizar las operaciones con más efectividad, se procedió a elaborar el

diagrama de flujo de procesos de descarga, los mismo que están basados en las observaciones que se realizaron al momento de realizar la visita de campo.

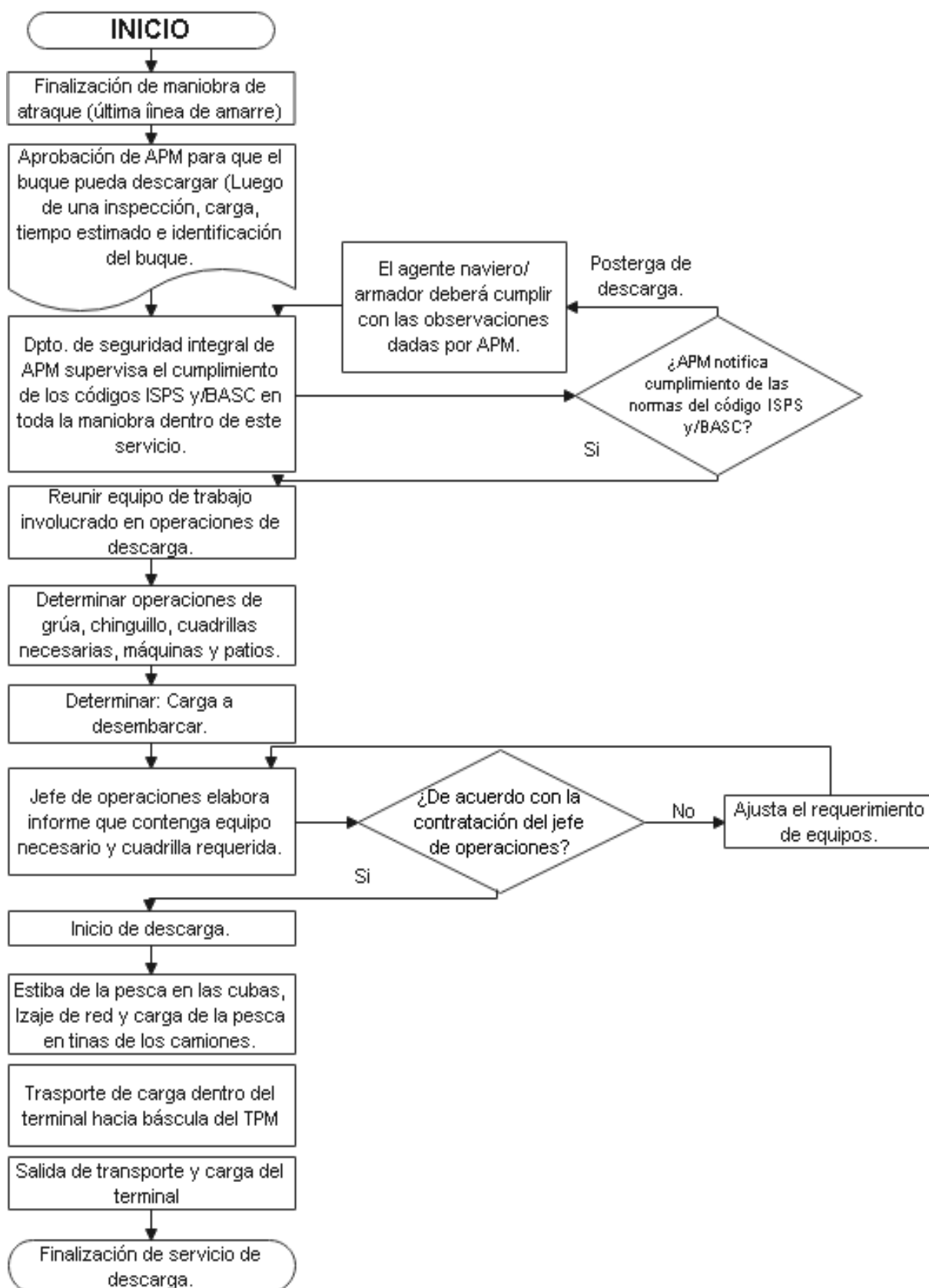


Figura 4.3. Diagrama de flujo de proceso de descarga de pesca.
Elaborado: Los autores.

Este diagrama de flujo tiene la finalidad analizar el proceso de las operaciones al arribo de la nave, para la cual fue necesario las encuesta, entrevista y ficha de observación que permitieron conocer las falencias en cuanto a clientes externos insatisfechos por la deficiente calidad del servicio.

Se verificó la necesidad que el terminal portuario de Manta posee en el servicio de descarga ausencia de maquinarias dentro del diagrama de flujo que cuenta el puerto, haciendo énfasis en el manejo de la descarga, brindando así optimización de tiempos, mejoras continuas en la calidad ofrecida en los clientes externos, facilidad al personal que invierten en el proceso, así como optimización económica al momento de realizar las operaciones dentro del terminal portuario.

FICHA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESO DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE DESCARGA DE PESCA.

Objetivo y alcance del proceso.	
Cumplir con las operaciones de descarga de pesca eficientemente para brindar mayor satisfacción a los propietarios de la flotas.	
Entrada	salida
Finalización de maniobra de atraque (Última línea de amarre).	Salida de transporte y carga del terminal.
Partes interesadas pertinente al proceso.	Recursos (RR.HH., económicos e infraestructura)
La APM y propietarios de las flotas usuarias.	Crédito a través del portal de compras públicas para la compra de grúa externa y monta carga y contratar cuadrillas.
Responsables.	
La Autoridad Portuaria de Manta del área de descarga de pesca.	
Gestión y control del proceso	
Jefe de operaciones.	
Información documentada asociada al proceso	
Ítem	Descripción
1	Jefe de operaciones: Finaliza la maniobra de atraque (última línea de amarre). Es donde el buque queda al costado del muelle.
1	Director: Da la aprobación de APM para que el buque pueda descargar (Luego de una inspección, carga, tiempo estimado e identificación del buque).
2	Director: En el Dpto. de seguridad integral de APM supervisa el cumplimiento de los códigos ISPS y BASC en toda la maniobra dentro de este servicio.
1	Director: APM notifica cumplimiento de las normas del código ISPS y BASC. en caso de no cumplir con los códigos dentro de toda la maniobra se procederá a postergar la descarga de pesca.
3	Director: En caso de que exista la posterga, el agente naviero/ armador deberá cumplir con las observaciones dadas por APM.
4	Jefe de operaciones: Una vez aprobado los códigos por el departamento de seguridad integral, se procede a reunir equipo de trabajo involucrado en operaciones de descarga.
5	Jefe de operaciones: Determina operaciones de grúa, chinguillo, cuadrillas necesarias, máquinas y patios.
6	Jefe de operaciones: Determina carga a desembarcar.
7	Jefe de operaciones: Jefe de operaciones elabora informe que contenga equipo necesario y cuadrilla requerida.
2	Jefe de operaciones: De acuerdo con la contratación el jefe de operaciones. En caso de no estar el informe correcto se deberá ajustar el requerimiento de equipos y si es idóneo se procederá a la descarga.
8	Jefe de operaciones: Se ajusta el requerimiento de equipos en caso que el informe no contenga la información pertinente para la descarga
9	Operador portuario: Inicio de la descarga.
10	Operador portuario: Procede con la estiba de la pesca en las cubas, lzaje de red y carga de la pesca en tinas de los camiones.
11	

12	Operador portuario: Transporte de carga dentro del terminal hacia báscula del TPM Operador portuario: Salida de transporte y carga del terminal. Finalización del servicio de descarga.	
13		
Firmas		
Elaborado por:	Supervisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Cuadro. 4.25. Ficha de descripción del proceso del diagrama de flujo de descarga de pesca.

Elaborado: Los autores.

En esta tabla se describe el proceso de cada uno de los cuadros. La misma que muestra en la figura 4.3. del diagrama de flujo de descarga de pesca que está compuesto por 16 procesos desde el inicio hasta dar por finalizado el servicio, con el fin de aclarar cada ítem, hay proceso que se debe comprar o contratar equipo necesario (con proveedores calificados a través del portal de compras públicas) con el propósito que el puerto mejore su operación en desembarque y cuente con equipos propio para brindar un mejor servicio a los usuarios.

Análisis de la segunda fase:

En el segundo objetivo se realizó una ficha de observación que fue aplicada el lunes 5 de octubre del 2020, con seis parámetros observables como se muestra en el cuadro 4. 24. Después se identificó el diagrama de flujo de operaciones de descarga de pesca. En la tercera etapa, se analizó el diagrama de flujo, el cual se evidencio que hay falta de equipo de servicio para realizar la descarga de pesca, esto dificulta las operaciones normales, por tal motivo, se realizó un diagrama de flujo que incluye equipo y cuadrilla necesaria para cumplir con la expectativa del usuario, mejorando las operaciones en el área de descarga, optimizando ingreso, tiempo y por ende brindando un servicio de mejor calidad. Ver figura 4.3.

4.3. FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE PERMITA LA CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN OPERATIVA DEL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA

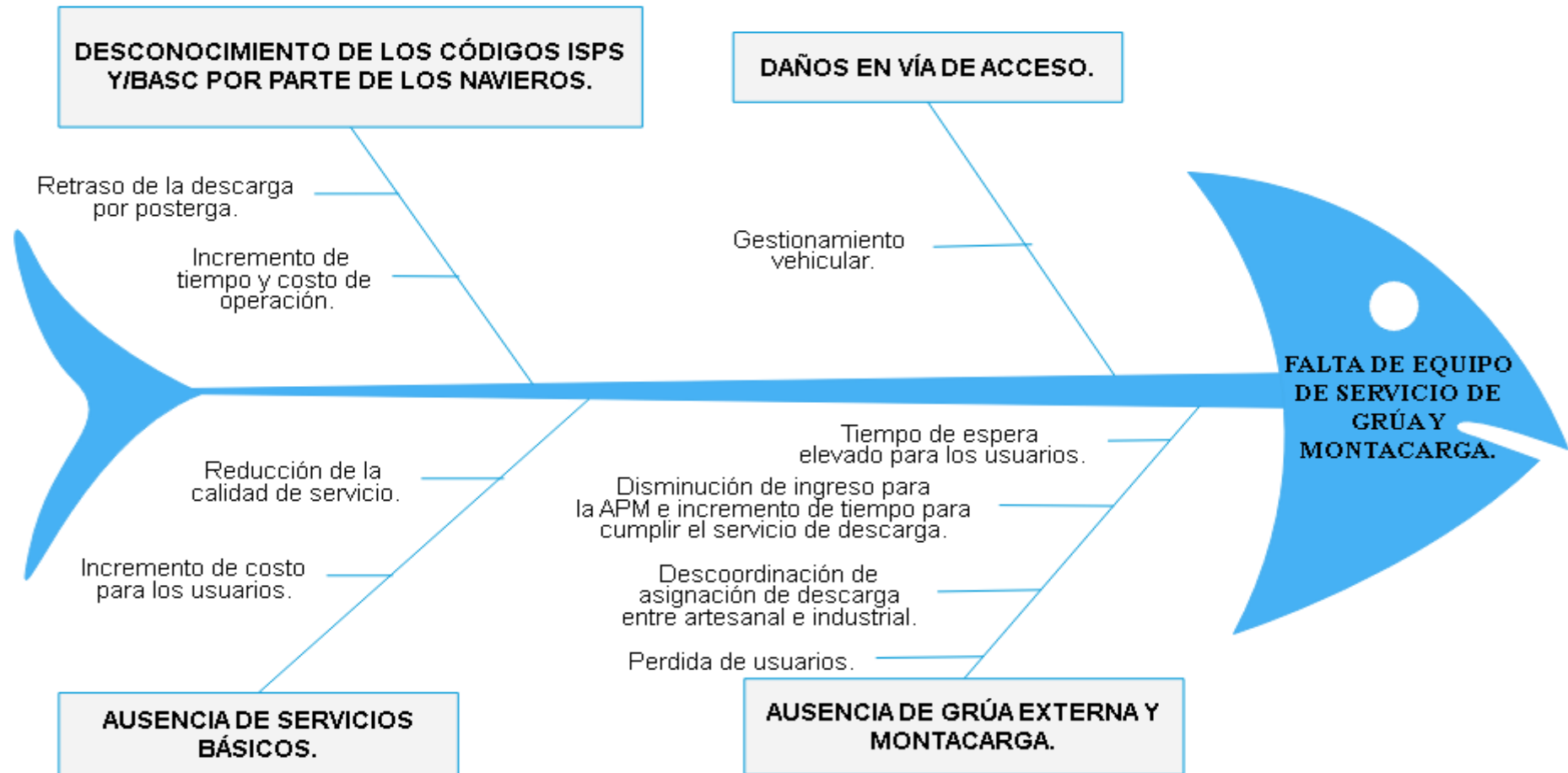
En la tercera etapa, una vez teniendo un consenso más explícito de los elementos, se procedió con un diseño del diagrama causa-efecto y la realización de un plan de mejora, que permitió plantear las medidas que se deben aplicar con respecto a las falencias que se dieron en el servicio de descarga de pesca en el puerto nacional de Manta, con el fin que se mejore el clima de las operaciones y el de los propietarios de las flotas por último, se procedió a la realización de la matriz 5w + 1h las mismas que constan con las interrogantes siguientes; qué (what), por qué (why), cuándo (when), quién (who), y cómo (how).

ETAPA. I. DISEÑO DEL DIAGRAMA DE CAUSA- EFECTO

Una vez establecidas las variables, fue necesario la definición gráfica de la mismas, mediante la utilización del diagrama de causa – efecto Ishikawa, en el mismo se establecieron las causas que tenía el puerto de Manta en el área de descarga, la falta de atención a las variables seleccionadas y las consecuencias que tendría a la misma en caso de tomarse los correctivos necesarios.

El puerto nacional de Manta también conocido como el terminal pesquero, mediante la investigación realizada “Se ha observado que cumple con ciertos estándares de seguridad, lamentablemente la cantidad de máquinas como grúas, montacargas y demás son insuficientes y hemos tenido inconvenientes al momento de la descarga (Autoridad portuaria de Manta 2017).

DIAGRAMA DE CAUSA- EFECTO



*Figura 4. 4. Diagrama causa- efecto.
Elaborado: Los autores.*

Mediante la aplicación de encuesta, entrevista, y la realización de una ficha de observación, se identificaron falencias en la prestación del servicio de descarga de pesca, así como el desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los navieros. Los usuarios del puerto cubren sus necesidades biológicas fuera del terminal pesquero debido a que en la actualidad no hay baños ni agua potable, otro problema es el daño en vías de acceso ocasionando congestionamiento vehicular al momento de circular y la ausencia de grúa externa y montacarga es otro de los problemas que se encontraron mediante la investigación de campo.

ETAPA. II. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA TÉCNICA 5W + 1H

Para la elaboración del plan de mejora para el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta se utilizó la matriz 5W+1H que ayudó a establecer de manera eficaz las actividades realizadas, asimismo, se hizo un seguimiento de las actividades las cuales permitieron estructurar las conclusiones y recomendaciones que sirven como un elemento clave para mejorar las falencias encontradas en el diagnóstico. Según Trías et al., (2012) citado por Bravo y Sacón (2018) la 5W+1H es una metodología de análisis empresarial que consiste en contestar 5 preguntas básicas: qué (WHAT), por qué (WHY), cuándo (WHEN), dónde (WHERE), quién (WHO). Esta regla creada por Lasswell (1979) puede considerarse como una lista de verificación mediante la cual es posible generar estrategias para implementar una mejora.

OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA.

Objetivo general.

Apoyar a la gestión operativa del área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta en un plan de mejoras que proporcione estrategias para dar posibles soluciones a los problemas encontrados.

Objetivos específicos.

- Elaborar estrategias con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico de la gestión operativa del área del puerto objeto de estudio.
- Establecer actividades de mejora como medidas preventivas y correctivas que permitan solucionar los errores encontrados.
- Constatar la implementación del plan de mejoras.

Una vez establecidos los objetivos del plan de mejora propuesto para el servicio de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta se procedió a describir mediante una tabla los principales problemas y causas prescritas en el diagrama de causa y efecto a partir de las cuales se podrán establecer las acciones de mejora.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	CAUSAS	OBJETIVOS A CONSEGUIR
Retraso de la descarga por posterga.	Desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios.	Poner rótulos que contengan los códigos ISPS y BASC.
Incremento de costo y tiempo de operación.		
Gestionamiento vehicular.	Daños en vía de acceso	Mejorar la accesibilidad vehicular en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta.
Incremento de costo para los usuarios.	Ausencia de servicios básicos.	Cumplir con los estándares de calidad previos a la satisfacción y comodidad de los trabajadores.
Reducción de la calidad de servicio.		Satisfacer las necesidades de los trabajadores mediante el uso de baterías sanitarias en condiciones adecuadas.
Tiempo de espera elevado para los usuarios.	Ausencia de grúa externa y montacarga.	Comprar o contratar equipo necesario con proveedores calificados a través del portal de compras públicas.
Disminución de ingreso para la APM e incremento de tiempo para cumplir el servicio de descarga.		
Descoordinación de asignación de descarga entre artesanal e industrial.		

Pérdida de usuario.		
---------------------	--	--

Cuadro. 4.26. Descripción del problema.

Elaborado: Los autores.

A continuación, se propone un plan de mejora en para el área de descarga de pesca del terminal portuario de Manta objeto de estudio, para ello se establecieron estrategias y acciones preventivas y correctivas para cada problema identificado respondiendo a las cinco preguntas que contempla la matriz 5W+1H.

SÍNTESIS DEL PLAN DE MEJORA MEDIANTE LA TÉCNICA 5W +1H

PROBLEMAS	ESTRATEGIAS	ACCIONES DE MEJORA					
		WHAT QUÉ	HOW CÓMO	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	WHERE DÓNDE	INDICADOR
Desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios	Elaborar rótulos que contengan los códigos ISPS y BASC realizar capacitaciones.	Planificación de recursos para creación de rótulos.	Colocando rótulos de forma física en el área de descarga de pesca y realizando capacitaciones.	Gerencia del terminal Portuario de Manta.	Anual.	Muelle del terminal portuario de Manta en el área de descarga.	Elaboración de rótulos ejecutados/ la elaboración de rótulos planificados..
Daños en vía de acceso	Reconstruir vías de acceso.	Expansión y asfaltado de la vía de acceso al puerto pesquero.	Haciendo una pavimentación de las vías de acceso.		Anual.		Construcción por metro ejecutado para mejora/ la construcción por metro planificado para mejora.
Ausencia de servicios básicos.	Contratar servicios básicos en el muelle.	Cambio de baños y el mejoramiento del sistema de agua potable.	A través de un mantenimiento y saneamiento de baterías sanitarias y agua potable.		Anual.		Grado de satisfacción de los trabajadores en cuanto a sus necesidades.
Ausencia de grúa externa y montacarga.	Acceder a créditos para compra de grúas externas y montacargas.	Comprar o contratar equipo necesario con proveedores calificados a través del portal de compras públicas.	Mediante la compra o adquisición de maquinarias necesaria.		Anual.		Nivel de satisfacción de los pesqueros o propietarios de buques.

Cuadro. 4.27. Matriz 5w+1h.
Elaborado: Los autores.

Problema: Desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios

Estrategia: Elaborar rótulos que contengan los códigos ISPS y BASC y realizar capacitaciones.

Objetivo: Conocer los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios del puerto.

Meta: Creación e implementación de rótulos en el área de descarga de pesca.

Porque: Los usuarios que adquieren el servicio deben conocer el significado para evitar posterga de descarga.

WHAT (Qué).	WHO (Quién).	WHEN (Cuando).	WHERE (Dónde).	HOW (Cómo).	RECURSOS.	INDICADOR.	VERIFICADOR.
Planificación de recursos para capacitación y creación de rótulos.	Gerencia.	Agosto de 2021.	Muelle del terminal Portuario de Manta.	Asistente técnico de mantenimiento.	\$500 00	Elaboración de rótulos ejecutados/ la elaboración de rótulos planificados.	Informe técnico de rótulos.
					500 00		

Cuadro 4.28. Desconocimiento de los códigos ISPS y BASC por parte de los usuarios.

Elaborado: Los autores.

Problema: Daños en vía de acceso.

Estrategia: Reconstruir vías de acceso.

Objetivo: Reparar los daños en las vías de acceso.

Meta: Mejorar la accesibilidad vehicular del muelle en el área de descargas.

Porque: Se debe brindar seguridad de circulación en camioneta, camión, grúa y montacarga.

WHAT (Qué).	WHO (Quién).	WHEN (Cuando).	WHERE (Dónde).	HOW (Cómo).	RECURSOS.	INDICADOR.	VERIFICADOR.
Cubrir los huecos de acceso al muelle (grietas).	Gerencia.	Septiembre de 2021.	Muelle del terminal Portuario de Manta.	Asistente técnico de mantenimiento.	\$5 000 00.	Construcción por metro ejecutado para mejora/ la construcción por metro planificado para mejora.	Informe de técnico de mejoras realizadas de huecos.

Pavimentar las vías de acceso.	Gerencia.	Octubre de 2021.		Asistente técnico de mantenimiento.	\$30 000 00.		Informe técnico de pavimento.
Colocar señaléticas de transporte.	Gerencia.	Noviembre de 2021.		Asistente técnico de mantenimiento.	\$5 000 00.	# de señaléticas colocadas/ # de señalética planificadas.	Informe técnico de señaléticas.
					\$40 000 00		

Cuadro 4.29. Daños en vía de acceso.

Elaborado: Los autores.

Problema: Ausencia de servicios básicos.

Estrategia: Contratar servicios básicos en el muelle.

Objetivo: Cumplir con los estándares de calidad previos a la satisfacción y comodidad de los operadores navieros.

Meta: Implementación de servicios de agua potable y construcción de baños en el muelle artesanal.

Porque: Los usuarios del puerto tendrán mejores facilidades para satisfacer sus necesidades.

WHAT (Qué).	WHO (Quién).	WHEN (Cuando).	WHERE (Dónde).	HOW (Cómo).	RECURSOS.	INDICADOR.	VERIFICADOR.
Construir baños.	Gerencia.	Diciembre de 2021.	Muelle del terminal portuario de Manta.	Contratación de maestros albañiles.	\$ 10 000 00	# de baños ejecutados/ # de baños planificados.	Informe del área técnica y operativa de baños.
Abastecimiento de agua potable.	Gerencia.	Enero de 2022.		Solicitar servicio de agua potable a empresa pública EPAM.	\$ 23 926 27.	# de metros cúbicos abastecido de servicio de agua potable.	Informe técnico de mejora de abastecimiento de agua potable.
					33 926 27.		

Cuadro 4.30. Ausencia de servicios básicos

Elaborado: Los autores.

Problema: Ausencia de grúa externa y montacarga.

Estrategia: Acceder a créditos para compra de grúas externas y montacargas.

Objetivo: Cumplir con efectividad el servicio de descarga de pesca.

Meta: Comprar o contratar equipos necesarios para realizar las operaciones.

Porque: Optimizan ingresos para el terminal pesquero y minimizan los tiempos de descarga de pesca.

WHAT (Qué).	WHO (Quién).	WHEN (Cuando).	WHERE (Dónde).	HOW (Cómo).	RECURSOS.	INDICADOR..	VERIFICADOR.
Contratar o comprar maquinarias (Montacarga y grúa).	Gerencia.	Febrero de 2022	Muelle del terminal portuario de Manta.	MTOP.	\$450 000 00.	# de maquinarias contratadas o compradas/ # de maquinarias contratadas o compradas planificado.	Informe técnicos de maquinarias.
Contratar cuadrillas necesarias para la descarga.	Gerencia.	Marzo de 2022.		MTOP.	\$10 000 00.	# de cuadrilla contratada/ # de cuadrilla contratada planificado.	Informe técnico de cuadrilla.
					460 000 00.		

Cuadro 4. 31. Ausencia de grúa externa y montacarga.

Elaborado: Los autores.

La tabla anterior muestra el plan de mejora compuesto por los principales problemas, las estrategias propuestas, actividades a seguir para dar posibles soluciones haciendo uso de la matriz 5W+1H y sus indicadores que representa aquello que se quiere lograr en un determinado período. Cabe recalcar que en cuanto a “quién” o “período” se estableció que será anualmente ya que las problemáticas presentadas hacen hincapié a la falta de equipo de servicio de grúa y montacarga en el área de descarga del puerto nacional de la ciudad de Manta, es decir, ausencia de estos en una gran parte por la concesión del puerto con la empresa Chilena (AgunsaS.A), todos estos equipos fueron trasladados al puerto internacional y el puerto quedó con maquinarias insuficientes para realizar las operaciones de descarga de pesca de forma óptima. Proaño et al (2017) señala que un “plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante”.

Finalmente es importante destacar que el plan de mejora propuesto es un valioso instrumento de gestión que al momento de ser implementado contribuirá de manera adecuada a la efectiva gestión operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta, brindando posibles soluciones a los problemas existentes, asimismo, aportará positivamente al fortalecimiento de la gestión institucional y la toma de decisiones pertinentes.

Análisis de la tercera fase:

Como problema principal en el terminal pesquero de Manta en el servicio de descarga de pesca, es la falta de equipos disponibles, como la ausencia de maquinarias debido a la concesión del puerto con la empresa Chilena (AgunsaS.A), todos estos equipos fueron trasladados al puerto internacional y el puerto nacional quedó con maquinarias insuficientes para realizar las operaciones de descarga de pesca de forma óptima, teniendo los dueños de las flotas alquilar maquinarias externa generando mayor tiempo a la hora de

realizar las operaciones, calidad de servicio bajo y disminución de ingreso para el TPM.

Mediante la matriz 5w+1h se propuso dar solución a las problemáticas causadas por falta de equipo de servicio, en el plan de mejora se planteó realizar inversiones en comprar y mejoramiento de maquinarias como montacarga y grúas, poner letreros físicos de los cogidos ISPS y BASC, en vía de acceso pavimentar, en los servicios complementarios poner baños y mejorar el servicio de agua potable.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES

- Los usuarios del puerto contratan servicios externos generando mayor costo como tiempo y dinero debido a la carencia de maquinarias, mediante encuesta realizada se determinó, que, un mínimo porcentaje de usuarios del puerto no cumple con las normas ISPS Y BASC, también se encontró, que hay daños en las vías de acceso al puerto y ausencia de servicios básicos, todo esto causó inconformidad a las flotas usuarias.
- Se analizó el diagrama de flujo de operación de descarga de pesca, y se propuso uno nuevo debido a las falencias encontradas en el servicio de descarga, mediante las técnicas, herramientas y la interpretación de las operaciones, donde se determinó que lo más relevante fue, que hay ausencia de grúas externas y montacargas.
- Se propuso un plan de mejora que permita la contribución a la gestión operativa en el área de descarga, mediante el diagrama causa-efecto y matriz 5w+1h, por lo tanto, se plantearon soluciones a los problemas encontrados mediante la elaboración de estrategias y por ende se cumplió con los objetivos previamente establecidos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Aplicar estrategias elaboradas mediante la matriz combinada para aprovechar oportunidades, controlar debilidades, potenciar fortalezas y reducir amenazas en el terminal pesquero de Manta.
- Utilizar la propuesta del diagrama de flujo de procesos de descarga de pesca, para mejorar la eficiencia de las operaciones.

- Implementar el plan de mejora propuesto en esta investigación, para que permita la contribución en la gestión operativa del área de descarga de pesca del puerto nacional de Manta y haya solución a los problemas encontrados.

BIBLIOGRAFÍA

Abril, V. (17 de 08 de 2008). Recuperado el 18 de 08 de 2019, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK

Àlava Henry y García María. (2019). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1508/1/ULEAM-COM-0035.pdf>

ALVAREZ, J. Z. (2019). pdf. Obtenido de <http://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/1014/1/TTAE19.pdf>

Andrés Rodríguez Jimenez, Alipio Omar Pérez Jacinto. (2017). Métodos Científicos De Indagación y De Construcción Del Conocimiento. EAN(82), 179-200. Recuperado el 12 de 07 de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

APM. (2017). ESTUDIO DE ACTUALIZACIÓN DEL TARIFARIO DE SERVICIO DEL PUERTO DE MANTA . Manta, Manabi, costa.

Asariotis, R. (2017). Informe sobre el transporte marítimo. doi:0522-5410

Bravo, D., torruco Garcia, & Martinez Hernandez. (2013 de mayo de 2013). pdf. Recuperado el 2019 de julio de 2019, de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20ENTREVISTA.pdf

Bravo, E. S. (2018). Recuperado el 2019 de agosto de 2019, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/107604/MEMORIA%2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CARMEN, C. C. (2018). pdf. Recuperado el 5 de julio de 2019, de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13252/1/DE00007_T_RABAJODETITULACION.pdf

- Castañeda. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticas utilizando SPSS. ediPUCRS. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>
- Chamorro, L. F., & Mayra Cristina, C. (Octubre de 2014). UPS-QT06109.pdf. (R. H. Guerrero, Ed.) Recuperado el 6 de julio de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7262/1/UPS-QT06109.pdf>
- Cholan, C., & Mendoza, R. (2017). CONTROL INTERNO. Recuperado el 2 de julio de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4274/Castillo%20Cholan%20-%20Rojas%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, C. C. (2012). pdf (1 ed.). por RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el 27 de julio de 2019, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf
- Costa, C. R. (2006). Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/289/8.%20Rua.pdf?sequence=1>
- Delgado, G. (2008). Obtenido de <http://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1359/1/ULEAM-POSG-AP-0003.pdf>
- Díaz Narváez, A. C. (16 de 08 de 2016). Artículos Científicos, Tipos De Investigación y Productividad Científica En Las Ciencias De La Salud. REVSAUD. Recuperado el 15 de 07 de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Dunia, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). Redalyc.org, 18, 130. doi:ISSN: 1856-8327
- ESTADÍSTICAS AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA. (2018). Recuperado el 5 de JULIO de 2019, de <http://www.puertodemanta.gob.ec/estadisticas-portuarias/>
- FAO. (2016). Recuperado el 19 de AGOSTO de 2019, de <http://www.fao.org/3/a-i5555s.pdf>

- Flores, A. L. (2015). pdf. Recuperado el 27 de julio de 2019, de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Foschiatti Ana y Alberto Jorge. (12 de 2012). El Uso De Matrices DAFO Como Herramientas De Gestión y Análisis. GEOGRAFICA DIGITAL(18). Recuperado el 18 de 08 de 2019, de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/2235-6599-1-PB.pdf>
- Gallo, R. H. (01 de 04 de 2018). Tendencias Del Comercio Internacional De Bienes, Politicas Comerciales y Negociaciones Multilaterales. SCIELO, 159(1). Recuperado el 03 de 07 de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842018000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- Garcés, & Castrillón. (junio de 2017). pdf. Recuperado el 27 de julio de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n3/art17.pdf>
- García, A. (3 de SEPTIEMBRE de 2016). Diseño y aplicación de sistema de gestión en Inventarios en empresa ecuatoriana. REDALYC, 22(3), 14. Recuperado el 12 de JULIO de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181546432006.pdf>
- Garcia, V. M. (2019). pdf. Obtenido de Se utilizará un cuestionario como instrumento para llevar a cabo la encuesta y la entrevista, de tal manera que se realizara una serie de preguntas que conllevarán a la obtención de datos eficaces. Genesis, Romero y Tinedo (2011), Publicado por
- Garzosi, M. H. (2017). Recuperado el 5 de junio de 2019, de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/SPTMF_GTE_INFORME-FINAL-ENGAL-24-11-2016-rev-GTE-FEBRERO-2017-LMF.pdf
- Gomez, A., & Miranda Novales . (2016). El protocolo de investigación. raM. Revista Alergia Mexico , 63, 201-206. Recuperado el 27 de julio de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gòmez, M. R. (08 de 2017). Recuperado el 12 de 07 de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22819/1/LOS%20ARANCEL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20COMERCIALIZACION%20DE%20LAS%20.pdf>

- Gonzales Jeniffer, Jiménez Katerine, Sumoza Verónica . (2008). Recuperado el 07 de 01 de 2020, de <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/2820/0049854.pdf?sequence=1>
- González, F. J. (2012). Manual de dirección de operaciones (1 ed.). España: Paraninfo. doi:978-84-9732-258-4
- Guaigua, A. S. (2018). pdf. Recuperado el 13 de julio de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8814/1/TUAEXCOMCYA012-2018.pdf>
- Hernández, G. (2017). Guía para la metodología del método delphi. Organismo científicoestudiantil de ciencias médicas de Cuba. Recuperado el 05 de noviembre de 2020, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/abril/abr-2017/abr17263f.pdf>
- Hidalgo, G. F. (2016). Recuperado el 19 de agosto de 2019, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7207/1/T-UCSG-PRE-MFEE-67.pdf>
- Hilda, R. (2017). Recuperado el 18 de 08 de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/828/ruiz_dh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karen, M. (2001). Recuperado el 18 de 08 de 2019, de <file:///C:/Users/hp/Downloads/Eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-%C2%BFQu%C3%A9-queremos-decir.pdf>
- Labour. (2007). pdf. Recuperado el 07 de 01 de 2020, de http://www.apmarin.com/download/686_opsp1.pdf
- Lara, M. (2018). pdf. Recuperado el 1 de Agosto de 2019, de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1358/2/AAABA-spa-2018-Puertos_del_mundo_y_geopolitica_portuaria-Parte_2
- Mancilla, J. (2001). Recuperado el 07 de enero de 2021, de <https://www.casade.org/BibliotecaCasede/vielma.pdf>
- Mariela Macías, N. G. (2016). Estrategia De Planificación Del Puerto De Aguas Profundas De La Ciudad De Manta. Transporte Y Territorio. Recuperado

el agosto de 1 de 2019, de
<https://www.redalyc.org/pdf/3330/333046307004.pdf>

Martín Maïa,y Díaz Eloisa. (2016). Fundamentos De Direcciòn De Operaciones En Empesas De Servicios. Recuperado el 17 de 08 de 2019, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kc9QDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA105&dq=concepto+de+eficiencia+en+servicios+&ots=SkXMWN5t9a&sig=ou4KxP_HBQvPLofkgzsY4f6SPYw#v=onepage&q=concepto%20de%20eficiencia%20en%20servicios&f=false

Méndez, L. A. (2016). Recuperado el 11 de 01 de 2020, de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2016/161222.pdf>

Mendoza, V. (2019). Recuperado el 07 de Enero de 2021, de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1168/1/TTAE36.pdf>

Mora, C. T. (2015). Recuperado el 20 de 07 de 2019, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/391/1/MORA%20TORRES%20CHRISTIAN.pdf>

MTOP. (2018). Recuperado el 22 de 08 de 2020, de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/03/LOTAIP_3_terminal-pesquero-manta.pdf

Omaña, G. (2020). Agente naviero. Obtenido de http://www.ccpc.org.ve/sitio/files/Jornada%20de%20Derecho/Jueves/EL_AGENTE_NAVIERO-_GUSTAVO_OMAA.pdf

Ordoñez, M. (2017). Recuperado el 17 de noviembre de 2020, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1236/1/BANGUEIRA%20ORDO%c3%91EZ%20MARIO%20ANDR%c3%89S.pdf>

Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. REDALYC, 8(2), 146. Recuperado el 12 de JULIO de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>

Parraga. (2019). Recuperado el 1 de agosto de 2019, de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-concesion-del-puerto-de-manta-es-adjudicada-a-la-chilena-agunsa>

- Parraga, M. M., González-Cancelas, N., & Soler-Flores, F. (28 de octubre de 2015). Obtenido de file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-EstrategiaDePlanificacionDelPuertoDeAguasProfundas-5560587.pdf
- Peña, M. L. (2017). Fundamentos de dirección de operaciones en las empresas de servicio. (2 ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 22 de Junio de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+la+gesti+on+operativa+libro+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_0ua4xv3iAhWs1VkKHVs2DIEQ6AEIPTAE#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20la%20gestion%20operativa%20libro%202018
- Pérez, P. y. (2017). 14(46). doi:1817-9088
- Pincheiro Orlem, Breval Sandro, Rodriguez Carlos, Follmann Neimar. (06 de 2017). Una Nueva Definicion De La Logística Intena y Forma De Evaluar La Misma. INGENIARE, 25(2). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200264&script=sci_arttext&tIng=en
- Pinzón, E. (2018). Recuperado el 07 de enero de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34756/1/Tesis%20Lorena%20Pinz%C3%B3n%20Vargas.pdf>
- Proaño, X. (12 de 2017). Recuperado el 11 de 2020, de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Rada, V. D. (2015). Cuadernos metodologicos (2 ed.). madrid: CIS. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=uu96CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+trabajo+de+campo+de+la+encuesta&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwixtNDSbvXAhWKwiYKHRcGDPwQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Manual%20de%20trabajo%20de%20campo%20de%20la%20encuesta&f=false>
- Ramos, M. e. (2015). pdf. (B. C. Oleas, Ed.) Recuperado el 13 de julio de 2019, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

- Reinoso, H. F. (2015). Recuperado el 04 de 07 de 2019, de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/11162/1/T-ESPE-048936.pdf>
- Render, J. H. (2007). Dirección de la producción y de operaciones (8 ed.). (A. Cañizal, Ed.) Madrid: PEARSON EDUCACION. Recuperado el 28 de 6 de 2019, de <https://apuntesutnpilar.files.wordpress.com/2014/03/direccic3b3n-de-la-produccic3b3n-y-de-operaciones-d-e-8va-ed-heizer-render-pearson.pdf>
- Ricardo, s., Jaimurzina , A., & Wilmsmeier, G. (2015). Transporte marítimo y puerto. Chile. Recuperado el 25 de julio de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/289345240_Transporte_maritimo_y_puertos_desafios_y_oportunidades_en_busca_de_un_desarrollo_sostenible_en_America_Latina_y_el_Caribe
- Rojas Jeison, Mesa Aristides, Gil María. (06 de 2018). Enfoques Teóricos Para La Evaluación De La Eficiencia y Eficacia En El Primer Nivel De Atención Médica De Los Servicios De Salud Del Sector Público. RETOS, 12(1). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Ruiz, E. G. (2018). Aplicación del método delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno. 129-166. Recuperado el 14 de enero de 2020, de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-AplicacionDelMetodoDelphiEnElDisenoDeUnaInvestigac-6411277.pdf>
- Ruiz, T. C. (2016). SISTEMA PORTUARIO ECUATORIANO. Recuperado el 5 de JULIO de 2019, de <http://www.sela.org/media/2303887/15-sistema-portuario-ecuadoriano.pdf>
- Saez, L. J. (2017). INVESTIGACION EDUCATIVA. FUNDAMENTOS TEÓRICOS, PROCESOS Y ELEMENTOS PRÁCTICOS (ENFOQUE PRÁCTICO CON EJEMPLOS. ESENCIAL PARA, TFG, TFM Y TESIS). (E. UNED, Ed.) Recuperado el 12 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=c3CZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+investigacion+tesis&ots=hITeCiEZMp&sig=7CxroyRCDFi4Fd-bafih26taET8#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion&f=false>
- Shirley, V. A. (09 de 2018). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/36658>

SOLIS, J. L., & VELEZ MEDINA, N. (julio de 2015). TESIS JORGE Y NELLY.pdf. (R. A. QUINTANA, Ed.) Recuperado el 6 de julio de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10686/1/TESIS%20JORGE%20Y%20NELLY.pdf>

SOLIS, J. L., & VELEZ MEDINA, N. (julio de 2015). TESIS JORGE Y NELLY.pdf. (R. A. QUINTANA, Ed.) Recuperado el 6 de julio de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10686/1/TESIS%20JORGE%20Y%20NELLY.pdf>

Sotelo Jesus y Figueroa Ernesto. (12 de 2017). El Clima Organizacional y Su Correlacion Con La Calidad En El Servicio En Una Institucion De Educacion De Nivel Medio Superior. RIDE, 8(15). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext

Soto, J. L. (2017). "CENTRALIZACION DEL PRESUPUESTO ASIGNADO. pág. 113. Recuperado el 29 de 6 de 2019, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/442/1/Acero-Soto-Jorge-Luis.pdf>

Torres, C. M. (mayo de 2015). Recuperado el 5 de junio de 2019, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/391/1/MORA%20TORRES%20CHRISTIAN.pdf>

Velarde Camila, y Medina Daniel. (12 de 2016). Recuperado el 17 de 08 de 2019, de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/373/Camila_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA



Tema: Gestión operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta.

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DEL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

1. ¿Desde qué año usted asumió el cargo de administrador del puerto nacional de Manta?
2. ¿Cuál es la cantidad del personal que conforma el área de descarga de pesca?
3. ¿Cuáles son los servicios que ofrece el puerto nacional de Manta?
4. ¿Cuántas flotas pesqueras utilizan el puerto nacional de Manta?
5. ¿Cuáles son las actividades que se realizan en la descarga de pescas?
6. ¿Qué elementos han influido en la evolución del servicio en los últimos cinco años?
7. ¿Qué estrategias utiliza actualmente el puerto nacional de Manta para captar nuevos clientes?
8. ¿Qué tipos de maquinarias se utilizan en las operaciones de descarga de pesca?

9. ¿Han tenido problemas en las operaciones por falta de maquinarias o de otras herramientas?
10. ¿Qué aspecto consideraría usted que el puerto debería mejorar en el área de descarga?
11. ¿Ha notado usted insatisfacción en los clientes?
12. ¿Usted considera que en el puerto Nacional de Manta se ha implementado un plan de mejora en los últimos años?
13. ¿Usted cree que en el puerto Nacional de Manta se debería de elaborar un plan de mejora para la contribución en el servicio que presta en el área de descarga de pesca?

ANEXO 2

FORMATO DE ENCUESTA



Tema: Gestión operativa en el área de descarga de pesca del puerto nacional de la ciudad de Manta.

ENCUESTA APLICADA A LOS PROPIETARIOS DE LAS FLOTAS USUARIAS DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.

1 ¿Cuántos años tiene usted como cliente u operador del Puerto Nacional de Manta?

Desde 1 hasta 3 años	<input type="checkbox"/>	Desde 6 hasta 9 años	<input type="checkbox"/>
Desde 3 hasta 6 años	<input type="checkbox"/>	De más de 9 años	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo cliente y operador considera que el puerto tiene la agilidad y rapidez en el servicio de descarga?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

3. ¿Alguna vez ha tenido inconformidad con el ingreso de recursos para realizar la descarga de pesca?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

4. ¿El tiempo de aprobación para el ingreso de recursos de descarga (vehículos industriales y demás involucrados) es óptimo?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	----------	--------------------------

De acuerdo En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

5. ¿Está de acuerdo usted que el tiempo de espera es pertinente para que la APM de la aprobación para que el buque pueda descargar luego de una inspección?

Totalmente de acuerdo Indeciso
 De acuerdo En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree usted que, al momento de realizar la inspección al buque se cumple la norma que hace valer el código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias para detectar amenazas y adoptar medidas preventivas, (también conocido como Código ISPS)?

Totalmente de acuerdo Indeciso
 De acuerdo En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera usted que, al momento de realizar la inspección al buque se cumple la norma del código BASC, que es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro en cooperación con gobiernos y organismos internacionales?

Totalmente de acuerdo Indeciso
 De acuerdo En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

8. ¿Alguna vez que ha hecho uso del servicio de descarga le han postergado por alguna observación?

Desde 0 hasta 1 observación Desde 2 hasta 3 observaciones
 Desde 1 hasta 2 observaciones De más de 3 observaciones

9. ¿El Agente Naviero/ Armador cumple con las observaciones realizadas por la APM?

Totalmente de acuerdo Indeciso
 De acuerdo En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

10. ¿A su criterio cree que existen algunos problemas al realizar las descargas de pesca?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

11. ¿Considera que el tipo de maquinarias o herramientas que proporciona la APM para realizar la descarga de pesca es ideal?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

12. ¿Cree usted que se podrían cambiar o mejorar las operaciones de descarga de pesca?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

13. ¿Considera usted que existen inconvenientes al momento de entrar el transporte al puerto para recibir la carga de pesca?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

14. ¿De acuerdo a su criterio el nivel de satisfacción del servicio prestado por Autoridad Portuaria es apropiado?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	Indeciso	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>	En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/>		

ANEXO 3

CARACTERIZACIÓN DE LOS CANDIDATOS QUE CONFORMARÁN EL EQUIPO DE EXPERTOS.

Nº EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	OCUPACIÓN ACTUAL	AÑOS DE EXPERIENCIA A OCUPACIÓN ACTUAL	PROFESIÓN	ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIÓN
1	CUARTO NIVEL	DOCENTE	10	INGENIERÍA COMERCIAL	DOCENCIA.
2	CUARTO NIVEL	DOCENTE	15	INGENIERÍA COMERCIAL	TALENTO HUMANO.
3	CUARTO NIVEL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	9	INGENIERÍA COMERCIAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
4	CUARTO NIVEL	DOCENTE	15	ABOGADO E INGENIERO	TODAS EN EL MARCO DE SU COMPETENCIA.
5	CUARTO NIVEL	DOCENTE	17	INGENIERÍA COMERCIAL	ADMINISTRACIÓN TT.HH.FRANQUICIAS, COMERCIAL.
6	CUARTO NIVEL	DOCENTE	20	ECONOMISTA	CONTABLE-FINANCIERA.
7	TERCER NIVEL	SECRETARIA	2	INGENIERÍA COMERCIAL	, AUXILIAR CONTABLE
8	CUARTO NIVEL	DOCENTE-COORDINADOR DE EMPRENDIMIENTO	25	DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PROYECTOS, AUDITORIA
9	CUARTO NIVEL	ECONOMISTA	13	ECONOMISTA	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
10	TERCER NIVEL	SECRETARIA	4	INGENIERÍA COMERCIAL	ESTUDIOS DE MERCADO, ADMINISTRATIVO, AUXILIAR CONTABLE

En este cuadro se detalla de forma simplificada la información referente a los 10 expertos que sirvió para validar los instrumentos dando sus conclusiones a partir de la interpretación.

ANEXO 4

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA EN EL ÁREA DE DESCARGA DE PESCA DEL PUERTO NACIONAL DE MANTA.



Objetivo: la presente ficha de observación tiene como finalidad recabar información referente a elementos laborales en los que se desarrolla el personal sus operaciones, para de esta manera se logren detectar falencias y proponer soluciones efectivas.

	Lugar			
	Fecha			
	Responsables			
Parámetros observables	Si	No	Observaciones	
Las maquinarias de desembarque de pesca son las adecuadas.	X			
El área de descarga cuenta con servicios complementarios.		X	.	
Se logra la descarga eficientemente.	X		.	
Se establece visiblemente la misión del puerto	X			
Se evidencia en perfectas condiciones la vía de acceso.		X		
El personal o agente naviero utilizan sus debidas precauciones.	X			

ANEXO 5

GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN.



Foto. 4.1. Visita al puerto nacional de Manta.



Foto. 4. 2. Entrevista aplicada al administrador del área de descarga.




Foto. 4.3. Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas.



Foto. 4.3. Encuesta aplicada a los propietarios de las flotas.



Foto. 4.4. observación de las operaciones en el servicio de descarga.


ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ, MANUEL FERRAZ LOPEZ

Ex 4 4

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS
PERFIL DE EXPERTO

TEMA:
GESTIÓN OPERATIVA EN EL ÁREA DE PESCA EN EL PUERTO NACIONAL DE LA CIUDAD DE MANTA

Fecha de entrega: / / / Fecha de recepción: / / /

Nombres y Apellidos	MANUEL BERNÚDEZ PALOMEQUE
Grado académico	CUARTO NIVEL
Años de experiencia laboral	QUINCE AÑOS
Profesión	AB. E. ING.
Lugar donde labora actualmente	PORTAVIATO - CAJETA
Cargo que desempeña	DOCENTE
Áreas de experiencia profesional	TODAS EN EL MARCO DE MI COMPETENCIA
E-mail institucional	MANUEL.BERNUDEZ@ESPAMMFL.EDU. EC
E-mail personal	manuel.bernu1@gmail.com
Número celular	0987227507

ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicaciones: Marque con una X el valor que corresponda al nivel de conocimiento de los siguientes temas siendo 1 absoluto desconocimiento y 10 pleno conocimiento

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Administración de Empresas										X
Gestión de Talento Humano										X
Planificación estratégica										X
Comercios Internacionales										X
Competencias Gerenciales										X
Sector de Puertos /Descargas										X
TOTAL										X

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN

Indicaciones: Marque con una X el valor que corresponda al nivel de argumentación que tiene usted de los siguientes temas.

ÍTEM	ALTO	MEDIO	BAJO
Análisis teórico realizado por usted	X		
Experiencia obtenida	X		
Conocimiento sobre comercio internacional	X		
Conocimiento sobre puertos nacionales y descargas	X		

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

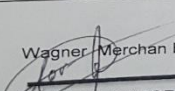
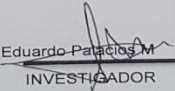
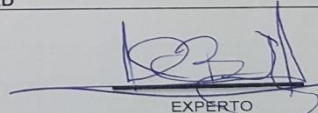
 Wagner Merchán B INVESTIGADOR	 Eduardo Patricio M INVESTIGADOR	 EXPERTO
---	---	---

Foto. 4.5. Panel de experto.

