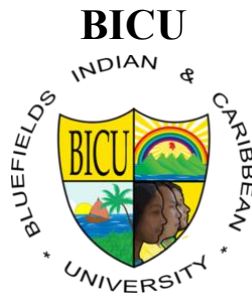


# **BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY**



## **ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**

### **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS Y AEROPUERTOS**

#### **MONOGRAFÍA**

Para optar al título de Licenciada en Administración de Puertos y Aeropuertos

Gestión de calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields en el año 2025

Autores

Br. Kedelyn Nicole Tablada Blandón

Br. Areini Elena Martínez Rochez

Tutor

Lic. Joasir Alexander Pineda Wilford

Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, Nicaragua

Marzo 2026

**“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”**

## Contenido

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. INTRODUCCIÓN .....                                                             | 3  |
| II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....                                             | 4  |
| III. JUSTIFICACIÓN.....                                                           | 6  |
| 3.1. Limitaciones y riesgos .....                                                 | 7  |
| IV. SUPUESTOS DEL ESTUDIO.....                                                    | 7  |
| 4.1. Preguntas directrices .....                                                  | 7  |
| V. OBJETIVOS.....                                                                 | 8  |
| 5.1. Objetivo General.....                                                        | 8  |
| 5.2. Objetivos Específicos.....                                                   | 8  |
| VI. ESTADO DEL ARTE .....                                                         | 9  |
| VII. METODOLOGÍA.....                                                             | 17 |
| 7.1. Área de localización del estudio .....                                       | 17 |
| 7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación..... | 17 |
| 7.3. Muestra y sujetos del estudio .....                                          | 17 |
| 7.3.1. Tipo de muestra y muestreo.....                                            | 17 |
| 7.3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación.....                           | 18 |
| 7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....  | 19 |
| 7.4.1. Recolección de datos .....                                                 | 19 |
| 7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.....                     | 19 |
| 7.5. Operacionalización de las variables.....                                     | 19 |
| VIII. RESULTADOS Y DISCUSIONES .....                                              | 22 |
| IX. CONCLUSIONES.....                                                             | 65 |
| X. RECOMENDACIONES .....                                                          | 68 |
| XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....                                                | 71 |
| 8.1. Presupuesto .....                                                            | 71 |
| 8.2. Cronograma de actividades.....                                               | 72 |
| XII. REFERENCIAS .....                                                            | 73 |
| XIII. Referencias .....                                                           | 73 |
| XIV. ANEXOS.....                                                                  | 74 |
| 5.2. Anexo 1. Guía de entrevista a usuarios.....                                  | 74 |
| 5.3. Anexo 2. Guía de entrevista a trabajadores .....                             | 79 |

## INDICE DE ILUSTRACIONES

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1: Sexo de los encuestados .....                                                                     | 22 |
| Ilustración 2: Etnia de los encuestados .....                                                                    | 23 |
| Ilustración 3: Edad de los encuestados .....                                                                     | 23 |
| Ilustración 4: frecuencia que se utilizan los servicios de EPN .....                                             | 24 |
| Ilustración 5: Atención y eficiencia de la documentación y trámites. ....                                        | 26 |
| Ilustración 6: Principales desafíos de la Empresa Portuaria Nacional .....                                       | 29 |
| Ilustración 7: Aspectos a mejorar en el registro de pasajeros y carga. ....                                      | 30 |
| Ilustración 8: Conformidad con el sistema manual para registro de las encomiendas. ....                          | 33 |
| Ilustración 9: Mejoras en el proceso de recepción y clasificación de encomiendas.....                            | 35 |
| Ilustración 10: Experiencia con los procesos de recepción y clasificación de encomienda ..                       | 36 |
| Ilustración 11: Clasificación de las encomiendas .....                                                           | 39 |
| Ilustración 12: Incidencias en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas ...                      | 40 |
| Ilustración 13: Percepción del impacto de la falta de un sistema automatizado en la<br>productividad. ....       | 43 |
| Ilustración 14: Uso actual de una base de datos para el registro de pasajeros .....                              | 44 |
| Ilustración 15: Valoración de un sistema automatizado para mejorar la experiencia del<br>pasajero .....          | 45 |
| Ilustración 16: Disposición a proporcionar datos personales adicionales para agilizar la<br>identificación ..... | 46 |
| Ilustración 17: Disposición a pagar un costo adicional por sistemas avanzados de<br>identificación .....         | 48 |
| Ilustración 18: Procedimientos actuales de registro de carga y pasajeros. ....                                   | 50 |
| Ilustración 19: Errores o inconsistencia en los datos .....                                                      | 52 |
| Ilustración 20: Eficiencia en el tiempo de registrar a los pasajeros .....                                       | 53 |
| Ilustración 21: Métodos utilizados para el registro. ....                                                        | 56 |
| Ilustración 22: Frecuencia que se presentan fallas en el proceso de registro. ....                               | 58 |
| Ilustración 23: Capacitación sobre el uso de las tecnologías .....                                               | 59 |
| Ilustración 24: Implementación de un sistema de registro automatizado .....                                      | 61 |

## **DEDICATORIA**

Dedico la culminación de este proyecto de vida y académico a la fuente inagotable de toda sabiduría y bondad: Dios Todopoderoso. A Él, por derramar su gracia sobre mí en cada jornada, por ser el arquitecto silente de mis oportunidades y por infundir en mi espíritu la perseverancia y la fortaleza necesarias para no claudicar ante los desafíos. De manera especial, extendo esta gratitud a nuestra Madre, la Santísima Virgen María, por Su intercesión amorosa, por cubrirme con su manto de protección y por ser el refugio que me ha devuelto la calma y la claridad mental en los momentos de mayor incertidumbre. Sin Su divina providencia y su amoroso amparo, la realización de esta monografía, que es reflejo de su bendición, no habría sido posible.

Con el más profundo y sincero amor que un corazón puede albergar, dedico este trabajo a mis adorados Padres. Ustedes son el cimiento inamovible de mi vida, el espejo de la honestidad y el ejemplo palpable de lo que significa la lucha y la dedicación. Cada página escrita lleva impregnada la esencia de sus innumerables sacrificios, de las horas de trabajo incansables y de esa fe ciega en mis capacidades que jamás me permitieron dudar de mí mismo. Gracias por ser mis primeros y más grandes maestros, por el aliento incondicional y por la valentía que me han heredado. Su amor incondicional es el regalo máspreciado y el verdadero motor que impulsa mi camino.

Con una inmensa gratitud y un profundo cariño, de igual forma dedico este trabajo a mi querida familia por ser el nido de amor, la raíz de mis valores y la red de apoyo incondicional que siempre me ha sostenido. Su aliento y su fe en mí han sido fundamentales para superar cada obstáculo

Kedelyn Nicole Tablada Blandón

Primeramente, dedico este trabajo al creador de todas las cosas a Dios, mi guía eterno y la luz que ha iluminado cada paso de este camino, por darme la fortaleza cuando me sentí débil, por abrir puertas donde solo veía muros y por recordarme que todo es posible cuando confío en el. Esta tesis es fruto de Tu gracia, Tu amor y Tu propósito en mi vida. **“Todo lo puedo en Cristo que me fortalece.”** Filipenses 4:13

A mis amados viejos **Tulio Martínez y Maria Rochez**, ustedes son mi motivación para seguir adelante, espero que se sientan orgullosos de ser mis padres como yo lo soy por ser su hija . A mi papá, gracias por tu esfuerzo para que yo pudiera cumplir este sueño fuera de casa. Soy, y siempre seré, la niña de tus ojos, esa por la que trabajaste incansablemente y a quien enseñaste a luchar con fe y determinación. A mi mamá, gracias por tu apoyo emocional, tus oraciones y tus palabras que llegaban siempre en el momento exacto. Gracias por ser esa voz de tranquilidad que me calmaba cuando el mundo parecía demasiado grande y me daba miedo aventurarme en el.

A mis queridos hermanos **Tulin, Melissa, Joicy, Marcos, Kevin, Kati y a nuestro angelito en el cielo:** por enseñarme que la verdadera riqueza no está en lo material sino en los valores y el esfuerzo de ser mejor cada día. Ustedes junto a nuestros padres me han dado las herramientas necesarias para convertirme en la mujer que soy hoy en día, sin ustedes este sueño no sería real gracias por acompañarme y apoyarte en todo este camino, no existen palabras suficientes para expresarles con exactitud lo que siento por cada uno, los amo inmensamente.

A mi novio, el hombre y compañero de mi vida **Keiton Norales**, no encuentro palabras para expresar mi agradecimiento, gracias por creer en mis sueños y por tu apoyo incondicional, este logro te lo dedico con todo mi amor y cariño. Sé que los dos tenemos un camino muy largo por recorrer y no sabemos qué nos depara el destino, pero para mí ha sido todo un placer compartir esta parte de mi vida contigo.

Areini Elena Martínez Rochez

## **AGRADECIMIENTO**

La realización de esta monografía y la culminación de este importante ciclo académico son un logro que se sustenta en la ayuda, la guía y el apoyo incondicional de seres invaluableles. A todos ellos, expresamos nuestro más sincero y profundo reconocimiento.

A Dios y a la Virgen, por ser la fuente inagotable de toda gracia y conocimiento. A ellos, por iluminar nuestro camino, por darnos la salud y la perseverancia, y por ser la guía espiritual que nos mantuvo firmes en el propósito de esta meta. Su amor infinito fue la fuerza y el motor de cada jornada de estudio.

Con el corazón rebosante de amor y gratitud, agradecemos a nuestros amados Padres, pilares esenciales en nuestra vida, por su incansable sacrificio, por su apoyo económico y moral sin límites, y por inculcarnos los valores y la disciplina necesarios para alcanzar este sueño. Asimismo, a toda nuestra querida Familia, por su paciencia, su comprensión y por ser el refugio seguro que nos brindó el aliento y la calma necesarios durante todo este proceso.

Con especial afecto y reconocimiento, extendemos nuestro agradecimiento más profundo a nuestro estimado Tutor, Joasir Pineda. Su dedicación trascendió el deber; fue un verdadero mentor, cuyas enseñanzas, consejos lúcidos y visión crítica elevaron la calidad de este trabajo. Gracias por compartir con generosidad su vasta experiencia, por su inagotable paciencia para guiar cada etapa de la investigación, y por su valioso tiempo invertido en transformar una idea inicial en el producto académico que hoy presentamos. Su influencia ha dejado una huella indeleble en nuestra formación.

## RESUMEN

La investigación analiza la gestión de calidad en los procesos de registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional (EPN) Bluff-Bluefields durante el año 2025. El estudio surge ante las constantes quejas de usuarios relacionadas con desorganización, retrasos, errores en la entrega de encomiendas y ausencia de herramientas tecnológicas que garanticen eficiencia y trazabilidad. La EPN, siendo la única empresa que opera la ruta Bluefields–Corn Island, enfrenta desafíos operativos significativos derivados de procedimientos manuales y falta de estandarización.

Metodológicamente, se aplicó un diseño cualitativo-descriptivo, utilizando entrevistas a 100 participantes: 90 usuarios y 10 trabajadores. Los resultados muestran una experiencia heterogénea: aunque parte del personal considera claros los procedimientos, los usuarios reportan tiempos de espera prolongados, falta de coordinación y un registro poco eficiente. En el manejo de encomiendas se destacan problemas como aglomeraciones, errores en la clasificación, pérdidas temporales y manipulación inadecuada de carga frágil. La mayoría de los usuarios y gran parte del personal coinciden en que la ausencia de un sistema automatizado afecta la productividad y aumenta el riesgo de errores.

Entre las principales oportunidades de mejora se identifican: digitalización del registro, creación de una base de datos centralizada, implementación de un sistema de pre-registro, estandarización de protocolos, reorganización del espacio físico y capacitación continua para el personal. Se concluye que la modernización tecnológica es indispensable para garantizar eficiencia operativa, reducir incidencias y mejorar la satisfacción del usuario.

**Palabras claves:** gestión de calidad, registro de carga, transporte marítimo, satisfacción del usuario, procesos administrativos, eficiencia operativa.

## **ABSTRACT**

This study examines quality management in the cargo and passenger registration processes at the National Port Authority (EPN) Bluff–Bluefields during the year 2025. The study was prompted by constant user complaints regarding disorganization, delays, errors in package delivery, and a lack of technological tools to ensure efficiency and traceability. The EPN, as the sole operator of the Bluefields–Corn Island route, faces significant operational challenges stemming from manual procedures and a lack of standardization.

Methodologically, a qualitative-descriptive design was employed, involving interviews with 100 participants: 90 users and 10 employees. The results reveal a mixed experience: while some staff members consider the procedures clear, users report long wait times, a lack of coordination, and inefficient record-keeping. In parcel handling, problems such as overcrowding, sorting errors, temporary losses, and improper handling of fragile cargo stand out. Most users and a large portion of the staff agree that the absence of an automated system affects productivity and increases the risk of errors.

The main areas for improvement identified include: digitizing the registry, creating a centralized database, implementing a pre-registration system, standardizing protocols, reorganizing the physical space, and providing ongoing training for staff. The conclusion is that technological modernization is essential to ensure operational efficiency, reduce incidents, and improve user satisfaction.

**Keywords:** quality management, cargo manifest, maritime transport, customer satisfaction, administrative processes, operational efficiency.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En este estudio se investigó la gestión de calidad del registro y control de carga y pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional EPN ubicada en el barrio Beholdeen, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur de la República de Nicaragua.

El enfoque de la investigación fue cualitativo debido a que se analizaron diversas variables que permitieron identificar cómo se lleva a cabo la gestión de calidad del proceso de registro de carga y pasajeros dentro de la Empresa Portuaria Nacional Administración Bluff-Bluefields, a su vez fue de corte transversal porque se realizó en un periodo de tiempo determinado.

La muestra para este estudio fueron 100 personas 90 en calidad de usuarios y 10 parte del personal de la EPN. El tipo de muestra utilizada se realizó mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia donde se seleccionaron a las 100 personas. La investigación se realizó en los meses de mayo a junio del año 2025.

Este estudio se realizó para analizar elementos como el estado actual de los procesos internos y de registro de pasajeros y carga que se implementan en la empresa, se formularon algunas estrategias para la creación de una base de datos, se espera que con esta investigación se pueda determinar si la empresa está dispuesta a recibir asesorías e invertir en el mejoramiento de las áreas ya antes mencionadas, permitiendo la creación de un plan de acción para el registro y seguimiento de clientes que permita una identificación y minimice los tiempos de espera.

Esta investigación se realizó porque es fundamental optimizar la gestión del flujo de pasajeros y aumentar la eficiencia operativa en la Empresa Portuaria Nacional EPN, en Bluefields. A través de esta investigación, se pudo identificar brechas y deficiencias en los procesos actuales, se desarrollaron estrategias para abordar estos problemas e implementar soluciones y la experiencia del usuario. Además, permite a la empresa minimizar riesgos y maximizar la satisfacción del cliente.

## II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial las empresas de transporte marítimo generalmente no cuentan con un sistema automatizado para el control de pasajeros. Aunque algunas compañías pueden tener sistemas informatizados para gestionar reservas y registros de pasajeros, el control de pasajeros a bordo de los barcos suele realizarse manualmente, la automatización de los procesos será la clave para una toma de decisiones basadas en datos, es por ello que el 97% de las organizaciones consideran que este es un paso crucial en la transformación digital de las empresas. (Clavijo, 2023)

En América Latina la automatización está en pleno auge, cada vez más empresas están buscando formas de mejorar su eficiencia y productividad, y es que la automatización no solo reduce costos y optimiza procesos sino que también puede mejorar la calidad de productos y servicio, lo que se traduce en una mejor experiencia para el cliente y una ventaja competitiva para la empresa, los actuales clientes junto con la reducción de costos, demandan servicios más rápidos, confiables e integrales, es por ello que la adopción sistemática y planificada permitirá optimizar las operaciones de transporte. (AMERICAS, 2023)

En Nicaragua la mayoría de las empresas de transporte no cuentan con un sistema automatizado y optan por hacerlo de manera manual, volviendo sus procesos más lentos y tediosos, y entre algunas empresas que cuentan con un sistema automatizado tenemos a Ticabus, Transnica transporte unidos de Nicaragua (TUN) lo cual ha hecho que estas empresas tengan una ventaja. (Sin autor, s/f).

La empresa Portuaria Nacional Bluff – Bluefields es la única empresa que brinda el servicio de transporte de mercancías y pasajeros por la vía marítima en la ruta Bluefields – Corn Island, por lo tanto, es imprescindible que el servicio que se brinda, sea de calidad, eficiente y confiable, ya que de este, dependen los pobladores y comerciantes de la isla que esperan sus insumos de una manera más económica por ser este servicio, de transporte marítimo. Sin embargo, se han presentado constantes quejas por parte de los usuarios de este servicio en las que popularmente figuran que hay confusiones en el momento de la recepción, ya que se aprecia poco orden en las encomiendas, confusiones al momento de entrega de las mismas y cobros al azar en algunos casos.

Debido a estas malas experiencias descritas por los clientes se generan muchos atrasos para los destinatarios en Corn Island que mayormente son empresarios locales que solicitan suministros para sus negocios desde la Ciudad de Bluefields y diversas partes del país, que optan por esta vía de transporte debido a su característico bajo costo.

Además, la ausencia de competencia en esta ruta intensifica el problema, dado que los usuarios carecen de opciones factibles para el traslado de bienes por vía marítima. Esto intensifica la necesidad de realizar mejoras en las áreas operativas y tecnológicas de la Empresa Portuaria Nacional Bluff - Bluefields.

De lo antes planteado surge la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cómo se gestiona la calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional (EPN) de Bluefields durante el año 2025, según la percepción de los usuarios y del personal, y qué oportunidades de mejora en el servicio pueden identificarse?**

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de gran importancia porque analiza los procesos de registro de carga y pasajeros que realiza la Empresa Portuaria Nacional (EPN), administración Bluff–Bluefields, en la ruta Bluefields–Corn Island. El estudio permite comprender cómo estos procesos son percibidos por los usuarios del servicio y por los trabajadores responsables de su ejecución, con el propósito de identificar la solidez de los procedimientos actuales, así como detectar fallas tecnológicas, brechas de capacitación y necesidades de estandarización.

La investigación se realizó para analizar cómo se gestionan las labores de registro, control y seguimiento dentro de la EPN, con el fin de determinar su eficiencia operativa. Se busca por qué estos procesos presentan dificultades y como mejorar su organización, especialmente en la identificación de pasajeros, la recepción y clasificación de carga y la reducción de tiempos de espera. Con estos hallazgos se obtienen insumos que permitirán valorar la posibilidad de implementar un sistema automatizado que optimice el registro y control de carga y pasajeros en la ruta Bluefields–Corn Island.

Los beneficiarios directos de la presente investigación son el personal administrativo de la Empresa Portuaria Nacional EPN de la ciudad de Bluefields, porque podrán tener la información necesaria y en tiempo real sobre el flujo de carga y pasajeros que cubren la ruta Bluefields – Corn Islands (viceversa) lo cual les proporciona datos valiosos para la toma de decisiones y así mejorar la eficiencia del servicio a su vez también son los usuarios (pasajeros) que cubren la ruta Bluefields – Corn Islands, porque la Empresa Portuaria Nacional EPN podrá mejorar su eficiencia, mejorar la seguridad, brindarles mejor experiencia, satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo con sus expectativas del viaje y servicio

Los beneficiarios indirectos que se identificaron en esta investigación son el gobierno nacional y el sistema educativo nacional ya que la información generada en este estudio permitirá crear diversos programas de mejora tanto en la comunidad como en el ámbito educativo de las áreas de formación administrativa.

Esta investigación fue factible porque se tuvieron los recursos económicos y conocimientos para desarrollarlo, se obtuvo información por parte de los clientes y del personal de la Empresa Portuaria Nacional EPN de la ciudad de Bluefields.

### **3.1. Limitaciones y riesgos**

| Limitaciones                                                                                                                  | Riesgos                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidad parcial del personal administrativo durante la aplicación de entrevistas, por sus responsabilidades laborales. | Que algunos participantes no brindaron información completamente detallada por motivos de confidencialidad o percepción institucional.     |
| Posible sesgo en algunas respuestas de los usuarios, al basarse en experiencias personales recientes.                         | Factores externos (climáticos o logísticos) que afectaron el desarrollo normal de las actividades durante el levantamiento de información. |

## **IV. SUPUESTOS DEL ESTUDIO**

### **4.1. Preguntas directrices**

- 4.1.1. ¿Cuál es el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional de Bluefields?
- 4.1.2. ¿Cuáles son los procesos de recepción y clasificación de las encomiendas dentro del barco?
- 4.1.3. ¿Cuáles son las estrategias más efectivas para integrar elementos relacionados con la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional?

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Analizar la gestión de la calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional EPN de Bluefields durante el año 2025, a partir de la percepción de los usuarios y del personal, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el servicio.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- 5.2.1. Determinar el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional de Bluefields.
- 5.2.2. Describir la percepción tanto de usuarios como personal administrativo sobre los procesos de registro de encomiendas dentro del barco.
- 5.2.3. Formular estrategias que integren elementos relacionados con la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional.

## **VI. ESTADO DEL ARTE**

### **Conceptos Introductorios:**

#### **Gestión de Calidad:**

La Gestión de Calidad se define como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo que respecta a la calidad (ISO, 2015). Su importancia radica en que "mejora la eficiencia operativa, reduce errores, aumenta la satisfacción del cliente, fortalece la reputación y permite la mejora continua" (ASQ, s.f.). Los principios clave incluyen el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones (ISO, 2015). La norma ISO 9001 es el estándar internacional más reconocido para implementar un Sistema de Gestión de Calidad efectivo.

#### **Registro de Carga y Pasajeros:**

El Registro de Carga y Pasajeros es un "proceso sistemático de recopilación, organización y almacenamiento de información detallada sobre la mercancía (carga) y las personas (pasajeros) que transitan por el puerto" (Organización Marítima Internacional, s.f., adaptado de la directriz de facilitación FAL). Los datos clave para la carga suelen incluir "tipo, cantidad, peso, dimensiones, origen, destino y datos de las partes involucradas" (UNCTAD, s.f., adaptado de los principios de gestión portuaria). Para los pasajeros, se registran "nombres, identificación, nacionalidad, origen y destino" (Organización Marítima Internacional, s.f., adaptado de los requisitos de declaración). El propósito fundamental de este registro abarca el control aduanero, la seguridad portuaria, las estadísticas y el cumplimiento normativo. Los desafíos comunes en este proceso incluyen la precisión, integridad y seguridad de los datos (Smith, 2020).

#### **Empresa Portuaria Nacional (EPN) - Bluff-Bluefields:**

La **Empresa Portuaria Nacional (EPN)** es la "entidad encargada de la administración, operación y desarrollo de los puertos en Nicaragua" (Empresa Portuaria Nacional, s.f.). Específicamente, en el puerto de **Bluff-Bluefields**, la EPN tiene la "responsabilidad directa de la implementación y supervisión de los procedimientos de registro" (Empresa Portuaria

Nacional, s.f., adaptado). La importancia estratégica de este puerto radica en su papel vital para el "comercio, la pesca, el turismo y el transporte en la Región Autónoma de la Costa Caribe Sur de Nicaragua" (Banco Central de Nicaragua, 2023, adaptado). Su eficiencia impacta directamente la economía local y nacional, considerando factores como "el volumen de tráfico y la infraestructura disponible" (Ministerio de Transporte e Infraestructura, s.f., adaptado).

### **Indicadores de Calidad en el Registro:**

Para medir la calidad en el registro, se utilizan indicadores de calidad de datos. Estos incluyen la precisión de los datos (porcentaje de registros sin errores), la integridad de los datos (asegurando que todos los campos requeridos estén completos), el tiempo de procesamiento (eficiencia del registro), y la disponibilidad de la información (facilidad de acceso a los datos) (Wang & Strong, 1996; ISO, 2018). Adicionalmente, la satisfacción del usuario con el proceso y el cumplimiento normativo son cruciales para evaluar la calidad general del registro.

### **Tecnologías y Herramientas:**

La eficiencia en el registro se apoya en diversas tecnologías y herramientas. Los Sistemas de Información Portuaria (SIP) son "software especializado para la gestión integral de operaciones portuarias" (González & Pérez, 2021). Las bases de datos son fundamentales para "almacenar y gestionar grandes volúmenes de datos de manera estructurada" (IBM, s.f., adaptado de conceptos sobre Big Data). La digitalización y automatización de procesos "reducen la intervención manual y mejoran la eficiencia" (IBM, s.f., adaptado), mientras que el Big Data y el análisis de datos permiten "procesar y analizar grandes conjuntos de datos para extraer información útil para la toma de decisiones" (IBM, s.f.).

### **Eficiencia operativa:**

La eficiencia operativa se refiere a la optimización de los procesos y recursos empresariales con el fin de reducir los costos de explotación manteniendo o mejorando la productividad. En la economía global actual, las empresas de transporte, se enfrentan a una presión cada vez mayor para lograr una mayor eficiencia operativa. Las organizaciones a menudo utilizan una



métrica llamada “la relación de eficiencia operacional” para medir la eficiencia operacional. Suelen calcular la proporción sumando los gastos operativos de la compañía y el costo de los bienes vendidos (COGS), y luego dividiendo esa suma por las ventas netas de la compañía. (Alice Gomstyn, 2024).

### **Satisfacción del cliente:**

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que sus necesidades y expectativas han sido cumplidas por el proveedor de un producto o servicio. Implementar técnicas sistemáticas para la evaluación de la satisfacción del cliente es un aspecto fundamental para cualquier organización. Además de cumplir con los requisitos de (ISO 9001), también proporciona una base sólida para la mejora continua de la calidad. Al centrarse en conocer y mejorar la satisfacción del cliente, las organizaciones pueden asegurar una mayor fidelización y fortalecer su posición en el mercado. (Jonker, 2024)

### **Estudios relacionados:**

A nivel internacional se encontró el siguiente estudio:

La investigación titulada "Análisis del sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística de distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S, en Bucaramanga" fue realizada por Brayan Solano Manrique y publicada en 2019. El objetivo general de este estudio fue analizar el sistema de gestión de calidad BASC en la cadena logística de distribución de mercancías para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S. en Bucaramanga. Para lograrlo, se establecieron tres objetivos específicos: diagnosticar el sistema de gestión de calidad BASC en la cadena logística de la empresa, realizar un mapeo o flujo de la trazabilidad de la cadena logística de distribución de mercancía, y formular un plan de mejora para dicha cadena logística, considerando el sistema de gestión de calidad BASC.

La metodología empleada en este documento fue de enfoque cualitativo, permitiendo la observación, la recopilación de datos y la interacción con las personas involucradas para obtener información. El estudio se basó en un diagnóstico de las falencias presentes en el sistema de gestión de calidad de la empresa, identificando problemas como la falta de

comunicación entre el personal logístico y de atención al cliente de OPAV, demoras en la entrega y errores en los pedidos. También se detectó la carencia de vehículos suficientes y una organización de rutas ineficiente. Para el análisis de la situación actual de la empresa, se utilizó una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

Entre los principales resultados y conclusiones, se destacó que la empresa no cumplía con los requisitos de la norma NTC ISO 9001 para la certificación de su sistema de gestión de calidad y carecía de un sistema de indicadores de gestión. Se propuso la necesidad de organizar y capacitar al equipo logístico sobre las normas y protocolos del sistema de gestión de calidad, y se subrayó la importancia de documentar y estandarizar los procesos para mejorar el rendimiento. Las recomendaciones incluyeron la capacitación periódica del personal, la actualización constante de datos de personal y clientes, y el aumento de la flota de vehículos para satisfacer la demanda. Además, se sugirió implementar un manejo minucioso de formatos, socializarlos para asegurar su implementación efectiva, y mantener una actualización continua del sistema de gestión de calidad. Finalmente, se recomendó un manual de calidad que fomente la comunicación y defina claramente las funciones y responsabilidades del personal, así como la asignación de personal de gestión para los procesos de carga, descarga y almacenamiento.

#### **También se encontró este otro estudio:**

La investigación, titulada "DISEÑO DE UN SISTEMA DE LA CALIDAD PARA LA LINEA DE SERVICIOS AGENTES DE CARGA DE UNA EMPRESA NAVIERA" , fue realizada por Laurina del Carmen Guerra Acosta y presentada en enero de 2009. El objetivo principal de este trabajo fue diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la Norma COVENIN ISO 9001:2000 para la Asociación Cooperativa Geodersus R.S..

La metodología empleada fue de tipo aplicada, descriptiva, de campo y no experimental. Para ello, se evaluó la situación actual de la empresa en relación con los requisitos de la Norma COVENIN ISO 9001:2000, y se procedió a diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los objetivos planteados. Las técnicas de recolección de datos incluyeron la

observación directa, entrevistas no estructuradas y el uso de listas de verificación o evaluación. Para el análisis de la información, se utilizaron técnicas como los diagramas causa-efecto.

Entre los resultados y conclusiones principales, se determinó que la empresa presentaba un cumplimiento del 22.43% con respecto a la Norma ISO 9001:2000, lo que representaba una brecha de calidad del 77.57%. La investigación resultó en el diseño de un plan de acciones correctivas y preventivas para cerrar estas brechas, buscando aumentar la satisfacción del cliente y la eficacia del sistema. Además, se identificó la secuencia e interacción de los procesos mediante la definición de procedimientos de trabajo, diagramas y un mapa de procesos, y se elaboró la documentación necesaria para respaldar el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad. Las recomendaciones generadas contribuirán significativamente al desarrollo e implementación exitosa del sistema de calidad en la empresa.

A nivel nacional se encontró esta Tesis:

La investigación, titulada "EVALUACIÓN DEL CONTROL DE GESTIÓN EN LA OPERATIVIDAD DE LA AGENCIA DE TRANSPORTE LOGÍSTICO DE CARGA TM EXPRESS, S.A. DURANTE EL PERIODO 2019" , fue realizada por la Licenciada Arely del Socorro Mena Chamorro y presentada en diciembre de 2020. El objetivo principal de este estudio fue evaluar la Gestión Operativa de la Agencia de Transporte Logístico de Carga TM Express, S.A. durante el año 2019. Esto se logró mediante un diagnóstico de la situación actual de la agencia, utilizando un análisis cualitativo FODA y el marco de las 7S de McKinsey, con el fin de identificar factores clave en la operación y proponer un sistema de control de gestión que permitiera el cumplimiento de los objetivos de la compañía.

La metodología empleada en esta investigación fue de carácter documental y descriptiva, con un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, y un tipo de estudio retrospectivo. Para la recopilación de datos, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos, incluyendo entrevistas al Gerente General y al Coordinador de Operaciones, así como un cuestionario aplicado a los colaboradores. Adicionalmente, se realizó una revisión documental de

procesos administrativos y operativos de la agencia. La población de estudio fue de 25 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra de 19.

Entre los resultados y conclusiones más importantes, la investigación identificó la necesidad de implementar un sistema de control de gestión detallado, que sirviera como guía para las actividades diarias, definiera claramente roles y responsabilidades, y estableciera flujogramas para los procesos operativos. Se observó que la falta de reuniones periódicas impedía una retroalimentación adecuada del personal para mitigar riesgos potenciales derivados de la gestión diaria. Como parte de las recomendaciones, se propuso la realización de reuniones semanales en cada departamento, capacitaciones al personal de operaciones, reuniones trimestrales entre ventas, operaciones y alta gerencia para abordar amenazas y oportunidades, y evaluaciones anuales de desempeño para medir el rendimiento del personal y planificar mejoras continuas. El sistema propuesto busca asegurar un cumplimiento eficaz de los objetivos empresariales a través de la mejora continua y correcciones oportunas en los procesos internos.

A nivel local se encontró esta Monografía en la biblioteca de Universidad BICU:

La monografía, titulada "Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields - Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio 2022", fue elaborada por Br. Alexa Hisashe Cooper Estrada y Br. Emmanuel Raymundo González González, y publicada en octubre de 2023. El estudio tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios de carga y pasajeros ofrecidos por la Administración Portuaria Bluff-Bluefields en la mencionada ruta. Además, buscó describir el proceso de recepción de carga y venta de boletos, y formular acciones de mejora para brindar servicios de calidad, calidez y eficiencia a los usuarios.

Metodológicamente, la investigación se realizó en el muelle municipal y las oficinas de la administración portuaria Bluff-Bluefields en la Región Autónoma Costa Caribe Sur de Nicaragua. Se adoptó un enfoque cualitativo y descriptivo, con un diseño de corte transversal, recopilando información durante los meses de junio y julio de 2022. La población de estudio

incluyó a 359 usuarios del servicio que se encontraban abordando o desembarcando la embarcación. Los datos se obtuvieron mediante encuestas a los usuarios y entrevistas con el personal administrativo y operativo de la institución.

Los resultados generales indicaron que la percepción de los usuarios sobre los servicios es buena, destacando la versatilidad, la estructura de precios, la confianza en la empresa y la facilidad para adquirir boletos y gestionar la carga. Sin embargo, se identificaron debilidades como los horarios tempranos, el exceso de pasajeros que genera incomodidad e inseguridad, y la inadecuada ubicación de la carga en las áreas de pasajeros. A pesar de que la administración portuaria se encuentra en un proceso de mejora continua con capacitaciones y mantenimiento, se recomendó la expansión y modernización de las instalaciones, la mejora del equipo, la capacitación del personal para optimizar la atención al cliente, y el establecimiento de un sistema de monitoreo constante de la opinión de los usuarios..

### **Reflexiones Finales:**

La gestión de la calidad en el proceso de registro de carga y pasajeros en la terminal de Bluff-Bluefields de la Empresa Portuaria Nacional es crucial para su éxito y eficiencia hacia 2025. Un enfoque riguroso no solo optimizará las operaciones internas, sino que también mejorará la experiencia del usuario. En este sentido, los aprendizajes de investigaciones previas en logística y transporte ofrecen una guía valiosa para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades futuras.

Para abordar este tema de estudio, sería fundamental aplicar las metodologías y hallazgos de trabajos anteriores. La monografía sobre la "Percepción de los usuarios" en el puerto de Bluff-Bluefields subraya la importancia de escuchar al cliente para identificar áreas de mejora, como el hacinamiento y la logística de carga. Adicionalmente, tesis sobre el "Diseño de un sistema de calidad" y el "Análisis de gestión de calidad BASC" ofrecen un marco para diagnosticar el cumplimiento normativo (ISO 9001, BASC), optimizar procesos de registro y elaborar planes de mejora basados en estándares reconocidos. Asimismo, la evaluación del "Control de gestión en la operatividad" y el análisis de la "Incidencia de la gestión de calidad

en el servicio" proporcionan las herramientas para medir el rendimiento y asegurar que las mejoras en el registro impacten positivamente en la calidad general del servicio portuario, apoyándose en análisis estratégicos como el FODA.

En resumen, un estudio sobre la gestión de calidad del registro en Bluff-Bluefields para el año 2025 anticipará conclusiones significativas. Se prevé una necesidad imperante de digitalizar y automatizar los procesos de registro, lo que llevaría a una notable reducción de tiempos de espera, errores y cargas administrativas. De igual forma, se esperaría una mejora considerable en la satisfacción de los usuarios, producto de una mayor transparencia, agilidad y una comunicación más fluida. En última instancia, la implementación de un sistema de gestión de calidad sólido y adaptado al registro no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también consolidará a la Empresa Portuaria Nacional de Bluff-Bluefields como un referente de eficiencia y servicio, preparado para el futuro y comprometido con la mejora continua.

## VII. METODOLOGÍA

### 7.1. Área de localización del estudio

El estudio se realizó en la ciudad de Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, se entrevistó a los usuarios en los alrededores del muelle municipal que es donde zarpan las embarcaciones con rumbo a Corn Island, y en lo que respecta al personal de la EPN, la recopilación de información por parte de estos fue en las instalaciones de la Empresa Portuaria Nacional (EPN) ubicada en el barrio Beholdeen de la ciudad de Bluefields.

### 7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación

El tipo de estudio fue descriptivo, porque se analizaron los procesos de registro de cargas y las percepciones sobre estos, tanto de usuarios como de pasajeros, permitiendo así identificar puntos a mejorar y las principales fortalezas.

El enfoque fue cualitativo porque se analizaron variables que presentan cualidades como; determinar el estado actual de los procesos de registro de carga de pasajeros, analizar los procesos internos de recepción y clasificación de encomiendas dentro del barco, formular estrategias que integren elementos relacionados con la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional. La amplitud del estudio fue de corte transversal debido a que el instrumento de investigación se aplicó una sola vez a los entrevistados en el mes de mayo y junio de 2025.

### 7.3. Muestra y sujetos del estudio

#### 7.3.1. Tipo de muestra y muestreo

La investigación utilizó un **muestreo no probabilístico por conveniencia**, debido a la accesibilidad de los participantes y a las condiciones operativas del contexto portuario, así como al enfoque cualitativo y descriptivo del estudio.

Se seleccionaron usuarios activos del servicio de envío de encomiendas que se encontraban disponibles durante el período de recolección de datos (mayo–junio de 2025) en total fueron 90 personas las que se entrevistaron, ya que según el encargado del área de sobrecargo ese

es el número de personas que él usualmente observa que utilizan el servicio de encomiendas, así como la totalidad del personal administrativo de la Empresa Portuaria Nacional (EPN) de Bluefields directamente involucrado en los procesos de registro, control y atención, conformado por 10 personas.

Los criterios de inclusión para los usuarios fueron: utilizar de forma regular el servicio de encomiendas, encontrarse presentes en el momento de la aplicación del instrumento y aceptar participar de manera voluntaria en la investigación.

El muestreo no probabilístico por conveniencia se refiere a la selección de los participantes en función de su disponibilidad, accesibilidad y disposición para participar, sin que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser incluidos. Este tipo de muestreo es comúnmente utilizado en investigaciones de enfoque cualitativo, donde el interés principal se centra en obtener información profunda y relevante de informantes clave, más que en la generalización estadística de los resultados. En coherencia con ello, el presente estudio, de enfoque cualitativo y tipo descriptivo, se orientó al análisis de los procesos de registro de carga y a las percepciones de los usuarios y del personal administrativo de la Empresa Portuaria Nacional (EPN) de Bluefields.

Asimismo, el contexto portuario en el que se desarrolló la investigación presenta condiciones operativas que limitan el acceso continuo a la población, ya que los usuarios del servicio de encomiendas solo se concentran en momentos específicos, como los horarios de salida de las embarcaciones. Por esta razón, se seleccionaron aquellos participantes que se encontraban disponibles y aceptaron participar voluntariamente durante el período de recolección de datos (mayo–junio de 2025), así como la totalidad del personal administrativo directamente involucrado en los procesos de registro y control.

### **7.3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación**

Se utilizó como técnica una guía de preguntas abiertas y cerradas de opciones múltiples, aplicadas directamente a 90 de los usuarios del servicio y otra entrevista específica a 10 de los trabajadores de la empresa (ver anexos). Se tuvo contacto directo con el personal administrativo y los usuarios activos.



## 7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información

### 7.4.1. Recolección de datos

Para la recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas con preguntas abiertas y cerradas a los usuarios y parte del personal de la Empresa Portuaria Nacional EPN Bluefields. Para lograr este propósito visitamos a las personas seleccionadas como parte de la muestra. Los datos se ordenaron en gráficos y se redactó el consolidado de los datos en el orden de los objetivos específicos.

### 7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.

Se aplicó una prueba piloto con 30 personas que representan el 30% de la muestra para validar el contenido de la guía de la entrevista y definir si esta responde a los objetivos de la investigación y se realizaron los ajustes necesarios en las preguntas a realizar.

Se mejoró la redacción de las preguntas de tal forma que el lenguaje sea el más adecuado para las personas que van a responder la entrevista y que puedan entender con facilidad y claridad la información que se les está solicitando a través de las preguntas.

## 7.5. Operacionalización de las variables

| Variable                 | Concepto                                                                                                                                                                        | Indicador                                        | Instrumento de investigación |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Registro de carga</b> | Es un proceso en el que se comparten datos e información detallada sobre el transporte de mercancías. El objetivo principal del registro de carga es garantizar la seguridad de | Cantidad aproximada de información registrada de | Entrevista.                  |

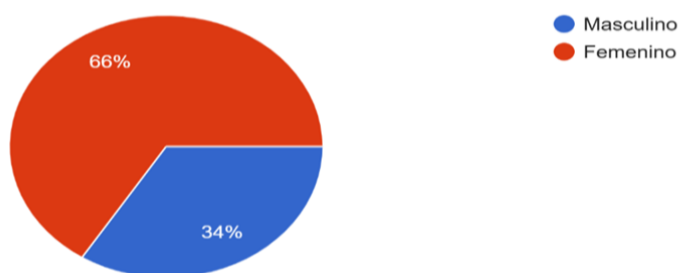
| <b>Variable</b>                                       | <b>Concepto</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Indicador</b>                                                                                       | <b>Instrumento de investigación</b> |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|                                                       | todas las partes involucradas (Motta, 2023)                                                                                                                                                                                                                                                                                               | manera formal en la empresa.                                                                           |                                     |
| <b>Procesos internos de recepción y clasificación</b> | El proceso del transporte de carga marítimo generalmente incluye varias etapas: Primero se reciben las carga en donde se inspecciona y se carga en el buque. Luego se transporta a través del océano y una vez que el buque llega al puerto de destino, la mercancía se descarga y se prepara para su distribución final. (IELOGIS, 2024) | Procesos realizados para la recepción, clasificación y manejo correcto de las mercancías transportadas | Entrevista.                         |
| <b>Base de datos en registro.</b>                     | Son sistemas organizados que almacenan y gestionan información sobre pasajeros, como datos personales, itinerarios y datos de reserva, para facilitar el control y la seguridad. (sin autor)                                                                                                                                              | Procedimientos y pasos para el registro correcto de pasajeros                                          | Entrevista                          |
| <b>Registro y seguimiento de clientes.</b>            | También conocido como follow up, es el proceso de supervisión y análisis de las diferentes etapas dentro del proceso de ventas. Su principal objetivo es medir el éxito de las estrategias de venta actuales, así como encontrar áreas que se puedan mejorar. (ZENDESK, 2023)                                                             | Cantidad de etapas en el registro y supervisión de pasajeros.                                          | Entrevista                          |

| <b>Variable</b>                 | <b>Concepto</b>                                                                                                                                                                                              | <b>Indicador</b>                                                                                                                                                               | <b>Instrumento de investigación</b> |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Eficiencia operativa</b>     | La eficiencia operativa se refiere a la optimización de los procesos y recursos empresariales con el fin de reducir los costos de explotación manteniendo o mejorando la productividad. (Alice Gonsayn,2024) | Relación entre gastos operativos y ventas netas. - Reducción de costos operativos. - Nivel de productividad en los procesos de transporte. - Optimización del uso de recursos. | Entrevista                          |
| <b>Satisfacción del cliente</b> | La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que sus necesidades y expectativas han sido cumplidas por el proveedor de un producto o servicio.(Jonker,2020).          | Nivel de cumplimiento de expectativas del cliente. - Grado de percepción del servicio recibido. - Nivel de fidelización de clientes.                                           | Entrevista                          |

## VIII. RESULTADOS Y DISCUSIONES

### Encuestas a usuarios del servicio de la empresa portuaria Nacional

Los resultados que se presentan a continuación son el resultado obtenido mediante la aplicación de instrumento de investigación que se utilizó para el presente trabajo monográfico titulado **Gestión de calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields**. La aplicación de este instrumento se realizó en el periodo de Octubre a Noviembre del 2025.



*Ilustración 1 Sexo de los encuestados*

La encuesta aplicada a los 90 pasajeros del servicio de carga y pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional permitió obtener una caracterización general del perfil de los usuarios. Del total de personas consultadas, el 66% correspondió al sexo femenino y el 34% al masculino, lo que evidencia una mayor presencia de mujeres dentro de la población usuaria. Donde los entrevistados fueron, 59 mujeres y 31 hombres

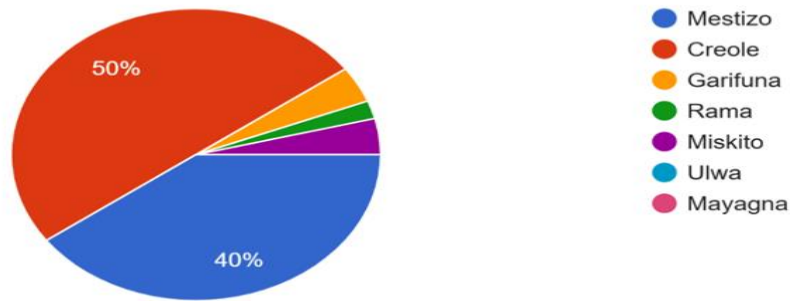


Ilustración 2: Etnia de los encuestados

En cuanto a la pertenencia étnica de los encuestados, los resultados muestran una marcada diversidad propia del contexto multicultural de la Costa Caribe nicaragüense. El 50% de los participantes se identificó como creole, seguido de un 40% que se reconoció como mestizo. En menor proporción, el 4% correspondió al grupo miskito, otro 4% al grupo garífuna y un 1% al pueblo rama. Estos datos evidencian que la mayoría de los usuarios pertenece a comunidades afrodescendientes y mestizas, los usuarios entrevistados son, 45 creole, 36 mestizos, 4 miskitos, 4 garífuna, 1 rama.

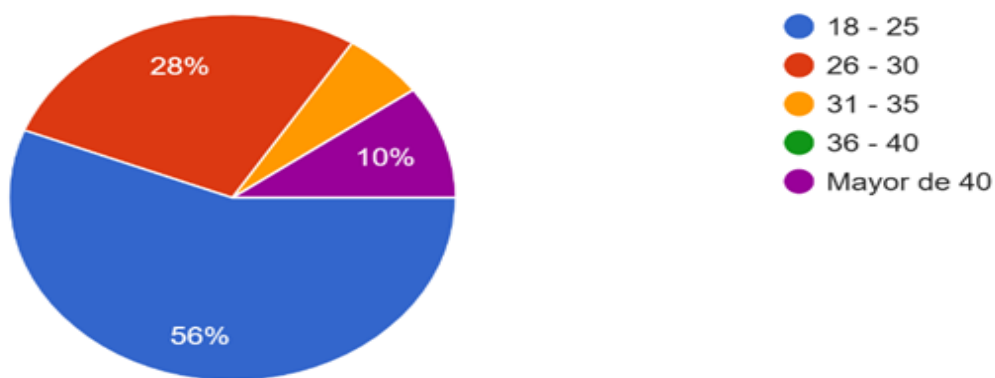
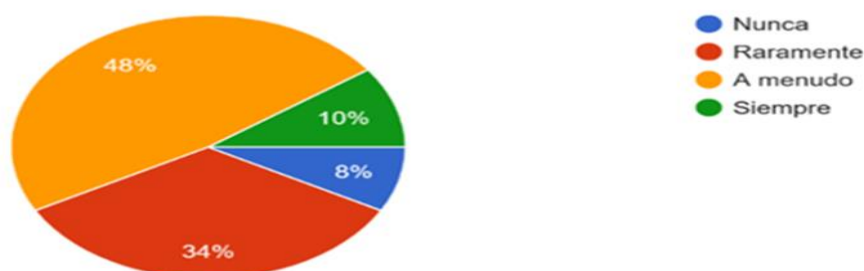


Ilustración 3: Edad de los encuestados

El análisis del rango de edad de los encuestados evidencia una concentración significativa de usuarios jóvenes, 50 personas entre la edad de 18 y 25 años, 25 personas de 26 a 30 años, 5 de 31 a 35 y por último 10 mayores. El 56% de los participantes se encuentra entre los 18 y 25 años, constituyendo el grupo predominante. Le sigue un 28% correspondiente al rango de 26 a 30 años, mientras que un 6% se ubica entre los 31 y 35 años. Finalmente, el 10% de los encuestados tiene más de 40 años. Estos resultados muestran que la mayoría de los usuarios pertenece a segmentos juveniles y jóvenes adultos.

Cada resultado que se presenta está relacionado con los objetivos específicos elaborados para la investigación. Posterior a ello, se realiza la debida interpretación de los mismos.

### **Estado actual de los procesos de registro y carga**



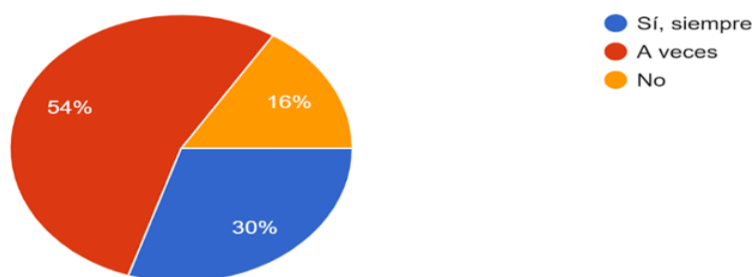
*Ilustración 4: frecuencia que se utilizan los servicios de EPN*

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de transporte de carga y pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional Bluefields evidencian distintos niveles de frecuencia en la utilización de este servicio esencial para la movilidad y el traslado de pasajeros y mercancías de Bluefields a Corn Island y viceversa. Un 48% de los encuestados indicó que utiliza este transporte a menudo, lo que refleja una fuerte dependencia de la población de este servicio para desplazarse o movilizar carga de manera regular. Asimismo, un 34% señaló que lo usa raramente, lo que sugiere que recurren al servicio solo en situaciones como viajes específicos o envíos ocasionales de carga. Por su parte, un 10% afirmó que utiliza el servicio siempre, representando a usuarios altamente constantes cuyo desplazamiento o actividad económica depende directamente del servicio brindado por la

EPN. Finalmente, un 8% expresó que nunca ha utilizado estos servicios, lo que permite identificar a un pequeño grupo que no mantiene interacción directa con el servicio de transporte de carga o pasajeros. Al final fueron 43 personas las que contestaron a menudo, 31 raramente, 9 siempre, 7 nunca.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, el estudio que muestra una mayor similitud con nuestra realidad es la monografía de Cooper Estrada y González (2023), titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields”, ambos trabajos se enfocan directamente en el servicio de transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields y en la percepción de sus usuarios. En dicho estudio, se encontró que la mayoría de los usuarios valora positivamente el servicio, aunque reconocen ciertas debilidades operativas vinculadas a la comodidad, los horarios y la gestión de la carga. Esta dinámica coincide con nuestros hallazgos, donde la frecuencia de uso se distribuye de manera diversa, esta diversidad demuestra, al igual que en la monografía, que la relación de los usuarios con el transporte portuario es variada y depende tanto de sus necesidades como de su experiencia directa con el servicio.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados nos permiten comprender con mayor claridad la manera en que la población se relaciona con el servicio de transporte de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional Bluefields. Nos llamó especialmente la atención que casi la mitad de los encuestados utilice este servicio con frecuencia, lo que refleja su importancia en la movilidad y en las actividades económicas de la región. También consideramos relevante que un porcentaje considerable lo use solo de forma ocasional, la presencia de un grupo que siempre depende del servicio confirma su papel esencial para ciertos usuarios, mientras que el pequeño porcentaje que nunca lo utiliza me hace pensar en la existencia de barreras, desinterés o simplemente la falta de necesidad.



*Ilustración 5: Atención y eficiencia de la documentación y trámites.*

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicadas a los usuarios sobre la atención brindada en los procesos de documentación y trámites dentro de la Empresa Portuaria Nacional Bluefields reflejan percepciones diversas entre los usuarios del servicio de transporte de carga y pasajeros. Un 54% de los encuestados que son 49 de las personas encuestadas manifestó que a veces recibe una atención rápida y eficiente, lo que evidencia una experiencia variable que puede depender de la demanda del momento o de la capacidad operativa del personal. Por su parte, un 30% que son 27 pasajeros indicó que siempre ha recibido una atención adecuada, mostrando satisfacción y una percepción positiva del desempeño institucional. En contraste, un 16% que son 14 pasajeros afirmaron no recibir atención rápida ni eficiente, lo que pone en evidencia la necesidad de un sistema automatizado, la capacitación del personal, un estudio técnico, etc. para garantizar un servicio más uniforme. Estos porcentajes permiten identificar que, aunque existe un nivel aceptable de satisfacción, aún persisten inconsistencias que afectan la experiencia del usuario.

Al comparar estos hallazgos con estudios similares sobre atención al usuario en servicios portuarios y de transporte público, se observa una tendencia comparable, el estudio que muestra mayor relación es la monografía de Cooper Estrada y González (2023), titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields”. Dichos autores también encontraron que los usuarios perciben la atención como irregular, señalando que en ciertos momentos los trámites se realizan con eficiencia, pero en otros se vuelven lentos y poco organizados. Esta situación coincide directamente con nuestro 54% que respondió “a veces”, reflejando un patrón de atención entrecortado.



Asimismo, Cooper y González reportan un grupo de usuarios satisfechos de manera constante, lo cual se asemeja a nuestro 30% que afirmó recibir siempre un buen servicio. De igual forma, registraron usuarios insatisfechos, comparable con nuestro 16%, reforzando la idea de que la variabilidad en la calidad del servicio es una característica persistente en la empresa portuaria nacional. La coincidencia entre ambos estudios confirma que la atención en la documentación y trámites no es uniforme y requiere fortalecimiento para mejorar la experiencia del usuario.

Desde nuestra perspectiva, consideramos que estos resultados aportan una visión clara de la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida en los trámites y documentación del servicio portuario. Es muy relevante que más de la mitad de los encuestados respondiera que solo a veces recibe una atención rápida y eficiente, lo cual nos sugiere que existen momentos en los que el proceso funciona adecuadamente, probablemente cuando no hay mucha demanda y otros en los que se presentan retrasos o dificultades. Asimismo, el hecho de que un porcentaje alto exprese satisfacción constante es un indicio positivo, y a la vez la contraparte que reporta una experiencia negativa confirma que aún existen áreas que requieren mejoras y de manera inmediata, ya que la EPN es la única que brinda este servicio en la región.

#### *Opiniones sobre el registro de carga y pasajero*

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios sobre la percepción del registro de pasajeros y carga en la Empresa Portuaria Nacional Bluefields muestran opiniones diversas que reflejan tanto fortalezas como debilidades del proceso actual. Una parte significativa de los encuestados considera que sí existe un buen registro, destacando que el personal suele ser ordenado, meticoloso y pendiente de todo. Otros usuarios mencionan que, aunque el registro se lleva a cabo, este se realiza de forma manual, lo que puede generar lentitud, dependencia del personal y riesgo de errores. Asimismo, varios participantes señalan situaciones específicas donde se pierde el control, como exceso de pasajeros, desorden en la venta de boletos, mal manejo ocasional del equipaje o quejas en la entrega de carga, lo cual sugiere que puede existir un buen servicio, pero no de manera totalmente consistente. También se mencionaron casos en los que el registro es percibido como “regular” o

“insuficiente”, señalando que puede mejorar. En términos generales, las respuestas evidencian que el proceso es funcional, pero presenta limitaciones derivadas principalmente de su carácter manual y la falta de automatización.

Al comparar estos hallazgos con los estudios del estado del arte, el que muestra similitud es la monografía de Cooper Estrada y González (2023) titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields”. Dichos autores también identificaron en su investigación que, aunque la Empresa Portuaria Nacional lleva registros de pasajeros y carga, el proceso presenta limitaciones por ser manual, lo cual genera retrasos, dependencia del personal y posibilidad de desorden en momentos de alta demanda. Esto coincide directamente con las opiniones de los usuarios en esta investigación, quienes mencionan que el registro es adecuado, pero que no es completamente eficiente debido a la falta de automatización y al ocasional descontrol en la gestión de pasajeros y equipaje. Cooper y González también reportan inconsistencias similares, como exceso de pasajeros, fallas en la organización y momentos de saturación operativa, aspectos que nuevamente coinciden con nuestras respuestas.

Estos resultados nos permiten comprender la complejidad del proceso de registro de pasajeros y carga dentro de la Empresa Portuaria Nacional Bluefields. Aunque muchos usuarios reconocen que el personal mantiene orden y control en la mayoría de las operaciones, consideramos importante destacar que la percepción general apunta a que el servicio funciona, pero no de forma óptima. La constante referencia a procesos manuales, demoras, descontrol en horas pico y exceso de pasajeros nos hace reflexionar sobre la necesidad urgente de modernizar y estandarizar estos procedimientos para garantizar mayor agilidad y seguridad. Asimismo, llama la atención que algunos usuarios confían en la institución por su cumplimiento de normativas, mientras que otros expresan preocupaciones sobre extravío de carga o mal manejo del equipaje. Estas respuestas nos confirman que el registro actual cumple con su propósito básico, pero no satisface por completo las expectativas de los usuarios.



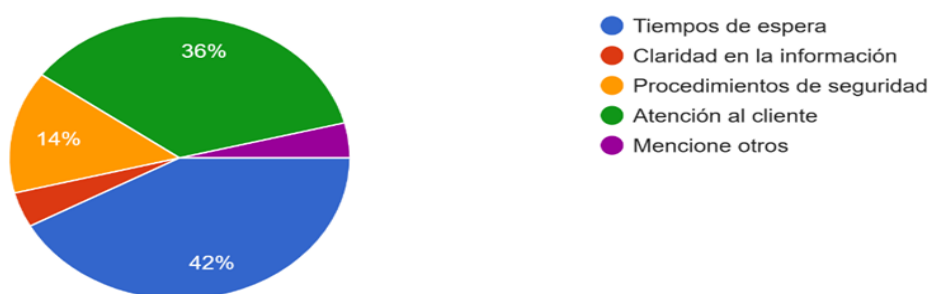
*Ilustración 6: Principales desafíos de la Empresa Portuaria Nacional*

Los resultados obtenidos de la encuesta a los usuarios al respecto a los desafíos que, según ellos consideran que impiden a la EPN implementar un registro más eficiente de pasajeros y carga evidencian que existen diversos factores que afectan este proceso. Un 36% que son 33 de las personas encuestadas considera que el principal desafío es la tecnología insuficiente o inadecuada, lo que refleja la necesidad de modernizar los sistemas de control para mejorar la rapidez y seguridad de la información. Por otra parte, un 28% que son 25 de los usuarios opina que este aspecto no se considera una prioridad por parte de la EPN. Asimismo, un 26%, que son un 23% de los entrevistados, identifica como desafío la falta de recursos humanos, señalando que el número del personal puede no ser suficiente para atender eficientemente el volumen de trabajo. Finalmente, un 10% que son solo 9 de los usuarios mencionaron la falta de conocimiento o capacitación, indicando que el fortalecimiento de las competencias del personal podría mejorar significativamente el proceso.

Al comparar estos hallazgos con las investigaciones revisadas en el estado del arte, el estudio que presenta mayor similitud es la monografía de Cooper Estrada y González (2023), titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff-Bluefields” donde se identificaron dificultades en el registro de pasajeros y carga relacionadas principalmente con la falta de automatización, la dependencia de procesos manuales y la insuficiencia de recursos para mejorar el sistema. En dicha investigación, al igual que en nuestros resultados, los usuarios señalan que la tecnología juega un papel clave

en la eficiencia del control y que su ausencia genera retrasos, errores y desorganización en momentos de alta demanda. De manera similar, también se reconoce que la falta de personal capacitado y la ausencia de protocolos modernos afectan la calidad del servicio.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados permiten evidenciar con claridad que la implementación de un registro adecuado de pasajeros y carga no depende únicamente de la voluntad institucional, sino de un conjunto de factores que deben abordarse de manera conjunta. Nos llamó especialmente la atención que la mayoría de los usuarios señale la tecnología insuficiente, pues esto demuestra que la comunidad reconoce la importancia de actualizar los sistemas como una forma de mejorar el servicio y garantizar seguridad. Asimismo, consideramos preocupante que algunos responden que esto “no se considera prioridad”. También entendemos la relevancia de la falta de recursos humanos y capacitación, pues no basta con tener tecnología si el personal no está preparado para operar correctamente. En conjunto, estas respuestas permiten plantear que el desafío de mejorar el registro en la EPN requiere planificación, inversión y formación continua para lograr un sistema moderno, eficiente y confiable.



*Ilustración 7: Aspectos a mejorar en el registro de pasajeros y carga.*

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios sobre los aspectos que deberían mejorarse en el registro de pasajeros y carga en la Empresa Portuaria Nacional Bluefields muestran lo siguiente, unos 38 pasajeros que representa el 42% de los encuestados señaló como principal aspecto a mejorar el tiempo de espera, lo que evidencia que los procesos actuales pueden resultar lentos o poco eficientes en determinados momentos, en específico en las temporadas altas. Por otro lado, 31 de los pasajeros que corresponde al 36%

consideró que la atención al cliente necesita fortalecerse, destacando la importancia de un trato más amable, claro y oportuno en el desarrollo de los trámites. Asimismo, unos 13 de los usuarios que representa un 14% indicó como área de mejora el procedimiento de seguridad, tanto para pasajeros como para carga, lo cual pone de manifiesto la necesidad de protocolos más estrictos y visibles que garanticen un transporte seguro. Finalmente, 4 de los usuarios que corresponde un 4% mencionó la claridad en la información, y otros 4 pasajeros que son el otro 4% identificó otros factores, como la necesidad de mayor organización en el abordaje y la actualización de formatos de registro.

Al comparar estos hallazgos con las investigaciones, nuevamente el estudio que presenta mayor coincidencia es la monografía de Cooper Estrada y González (2023) titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields”, donde los usuarios también identificaron problemas asociados al tiempo de espera, desorden en la atención y debilidades en los procedimientos de control. En dicha investigación, se resalta que la ausencia de automatización genera retrasos, saturación en horarios de alta demanda y dificultades en la comunicación, situaciones que coinciden con nuestro porcentaje elevado en cuanto al tiempo de espera y atención al usuario. De igual manera, ambos estudios coinciden en que la seguridad y organización en el abordaje representan aspectos sensibles que requieren mejora, dado que afectan directamente la percepción del usuario sobre la calidad y confiabilidad del servicio. Esta coincidencia evidencia que las necesidades detectadas forman parte de una problemática en donde la modernización, capacitación y optimización de procedimientos se convierten en elementos esenciales para elevar el servicio.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados permiten conocer cuáles son las áreas que los usuarios perciben como más impactantes en su experiencia con el registro de pasajeros y carga. Casi la mitad de los encuestados señaló el tiempo de espera como un aspecto crítico, pues esto demuestra que la eficiencia en el proceso no solo afecta la operatividad, sino también la satisfacción y confianza del usuario. También se hizo énfasis en la atención al cliente, ya que un trato adecuado puede mejorar significativamente la percepción del servicio aun cuando existan limitaciones operativas. El hecho de que un porcentaje identifique aspectos de seguridad nos parece positivo, porque indica que los usuarios están conscientes

de la importancia de viajar y transportar carga en condiciones controladas. En general, estas respuestas permiten comprender que mejorar el registro no depende únicamente de un cambio tecnológico, sino de un trabajo integral que involucre organización, comunicación, capacitación y procedimientos más claros, elementos esenciales para fortalecer la calidad del servicio.

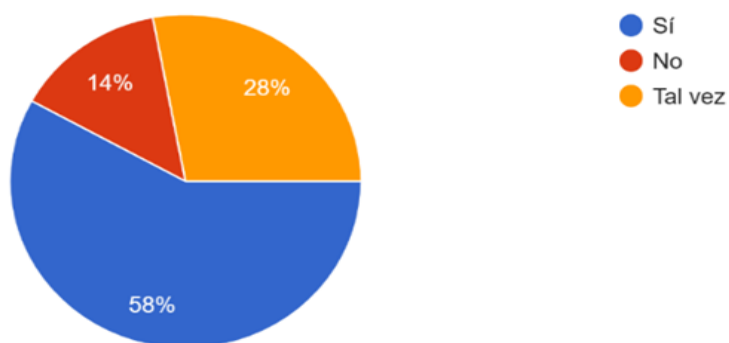
Las respuestas obtenidas de la encuesta aplicada de los usuarios respecto a situaciones recientes en las que el proceso de registro de carga o pasajeros presentó dificultades o mejoras evidencian una gran variedad de experiencias, una parte de los participantes señaló no haber experimentado dificultades, destacando un servicio adecuado o “excelente” sin embargo, la mayoría describió situaciones que reflejan debilidades en el proceso, como largas filas, demoras en la recepción de carga, falta de personal, desorganización en la venta de boletos y exceso de pasajero. Otros usuarios mencionaron vulnerabilidades en los procedimientos de seguridad, dado que en ocasiones permiten abordar a personas sin boleto o sin una revisión adecuada. También se identificaron mejoras, como el esfuerzo del personal en agilizar el registro en momentos de alta demanda, así como la implementación de un proceso más ordenado en el puerto de Corn Island, lo cual redujo tiempos y desorden. Estas respuestas permiten observar que el proceso presenta avances, pero aún se ve afectado por problemas de organización y seguridad que impactan la experiencia del usuario.

Al relacionar estos resultados con los estudios, la investigación que presenta mayor similitud es nuevamente la monografía de Cooper Estrada y González (2023), titulada “Calidad del servicio en el transporte de carga y pasajeros de la Administración Portuaria Bluff–Bluefields” dado que identifica dificultades casi idénticas en el registro de pasajeros y carga dentro del contexto portuario de Bluefields. En dicho estudio se evidencian problemas asociados al desorden en el abordaje, exceso de pasajeros, lentitud en los trámites por falta de automatización y carencia de recursos humanos, aspectos que coinciden plenamente con las situaciones reportadas por nuestros encuestados. Así mismo, ambos trabajos señalan que, pese a las dificultades, el personal realiza esfuerzos por mejorar el flujo y mantener el control cuando la demanda aumenta, lo cual refleja un compromiso institucional pero también limita el servicio cuando no existen herramientas modernas que respalden el trabajo operativo. La

coincidencia entre ambos estudios confirma que estas dificultades no corresponden a una problemática en el manejo del registro portuario que requiere intervención.

Desde nuestra perspectiva, analizar estas respuestas permitió comprender el impacto real que tienen estas debilidades sobre la seguridad y la satisfacción de los usuarios. Es notoria lo mucho que se mencionan problemas como el exceso de pasajeros, la pérdida de carga y el desorden en el abordaje, porque estos no solo representan molestias, sino potenciales riesgos para la integridad de las personas y de la mercancía. También se considera significativo que algunos usuarios reconozcan mejoras, lo cual demuestra que, cuando existen organización y voluntad, el servicio puede ofrecer resultados positivos, aun sin contar con tecnología adecuada. Sin embargo, los casos de retrasos prolongados, descontrol y falta de protocolos evidencian que se requieren cambios reales.

#### **Análisis de los procesos internos de recepción y clasificación de encomiendas.**



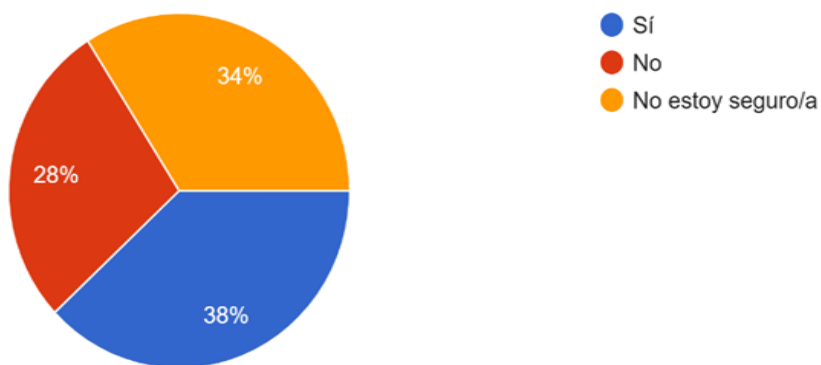
*Ilustración 8: Conformidad con el sistema manual para registro de las encomiendas.*

Los resultados de la encuesta aplicada mostraron que algunos de los usuarios expresaron inconformidad con el sistema manual de registro en total unos 13 de los encuestados que representa un 14% de los entrevistados, señalando principalmente la lentitud del proceso, la presencia de aglomeraciones y la falta de organización durante la recepción de encomiendas. Aunque unas 52 personas que representan el 58% manifestaron satisfacción por la atención brindada por el personal, algunos usuarios que son parte de la muestra consideraron que la dependencia de métodos manuales hacía más difícil garantizar un flujo eficiente y ordenado del servicio, por último, 25 de los encuestados que son el 28% de los entrevistados expresaron no estar completamente en desacuerdo lo que significa que ven oportunidades de mejoras.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, se observa una coincidencia notable con lo planteado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) en su estudio titulado “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”. En dicha investigación, los autores señalan que los sistemas manuales tienden a generar lentitud, errores frecuentes y desorganización durante la atención al usuario, lo cual coincide directamente con los usuarios de la EPN que manifestaron inconformidad debido a las filas, la lentitud del proceso y las aglomeraciones en la recepción de encomiendas. Asimismo, tal como ocurre en nuestro estudio, los autores destacan que, aun cuando una parte significativa de los usuarios se muestra satisfecha con la atención brindada por el personal, esta percepción positiva no logra compensar las limitaciones propias de un método manual. Finalmente, una parte expresó una postura neutral respaldando lo que señala el estudio de Cholan y Portal: aunque no todos califican el sistema como negativo, sí reconocen oportunidades claras de mejora mediante modernización tecnológica, mejor organización interna y optimización del flujo de trabajo.

Desde nuestra perspectiva, los resultados sobre la conformidad con el sistema manual nos hicieron pensar en lo complejo que puede ser para los usuarios enfrentarse a un proceso tan lento y poco organizado. Nos llamó mucho la atención que, aunque una parte significativa reconoce la buena atención del personal, aún existe un porcentaje importante que percibe aglomeraciones, retrasos y falta de orden. Personalmente consideramos que esta mezcla de opiniones refleja una realidad evidente: el personal hace lo que puede, pero el sistema manual no permite garantizar un flujo eficiente ni una experiencia consistente. Para nosotras, estos datos confirman que la dependencia de métodos tradicionales está generando dificultades que afectan tanto a la población usuaria como al desempeño operativo de la institución.





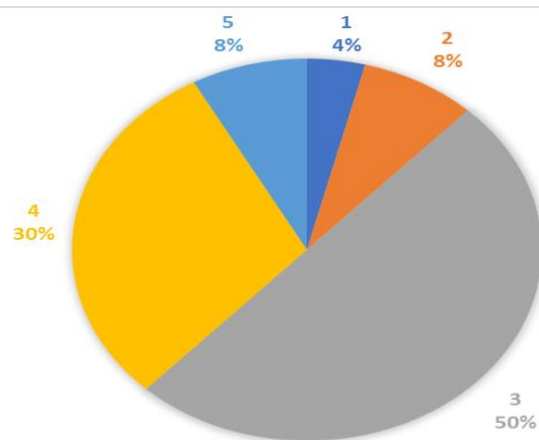
*Ilustración 9: Mejoras en el proceso de recepción y clasificación de encomiendas*

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios sobre las mejoras recientes en el proceso de recepción y clasificación fueron variados. Parte de la población unos 25 usuarios indicó que no había notado cambios sustanciales en los últimos meses esa corresponde al 28% de los entrevistados, mientras que 34 usuarios que representa el 38% de los entrevistados afirmaron que se habían observado esfuerzos por mejorar el orden y agilizar ciertos procedimientos y el otro 34% de los entrevistados que son 31 de los usuarios manifestaron no estar seguros de que se haya implementado una mejora en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas, aunque estos avances parecían limitados y no lograban transformar por completo la experiencia operativa. La falta de mejoras visibles para muchos usuarios sugirió que, si bien existían intentos de optimización, estos todavía no se traducían en transformaciones perceptibles para la población usuaria.

Estos hallazgos guardaron relación con lo planteado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) en su estudio titulado “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”. En dicho estudio, los autores señalan que, cuando las mejoras en los procesos administrativos no son estructurales ni sostenidas, los usuarios tienden a percibir las como insuficientes o poco visibles, lo que coincide directamente con el 28% de usuarios que en nuestra investigación indicaron no haber notado cambios sustanciales en la recepción y clasificación de encomiendas. Asimismo, el 38% que reconoció ciertos avances, pero aún limitados refleja lo que describen Cholan y Portal respecto a mejoras parciales que no logran transformar la experiencia del

servicio de manera consistente. Finalmente, el 34% que manifestó incertidumbre sobre la existencia de mejoras también se alinea con lo expuesto en el estudio, donde se destaca que la falta de comunicación clara y de procesos estandarizados reduce la percepción de progreso entre los usuarios. En conjunto, ambos estudios evidencian que los esfuerzos de mejora deben ser acompañados de estrategias más profundas, visibles y sostenibles para generar un impacto real en la calidad del servicio.

Al revisar la percepción sobre las mejoras recientes, nos llamó la atención que una parte considerable de personas no percibe cambios significativos, mientras que otros afirman haber visto ciertos avances, aunque aún insuficientes. Desde nuestro punto de vista, esta variación en las respuestas sugiere que las acciones realizadas no han logrado consolidarse de forma visible ni sostenida. A nosotras esto nos hace pensar que los esfuerzos podrían estar ocurriendo, pero sin una estrategia clara o sin mecanismos que permitan a los usuarios notar una transformación real en su experiencia. Consideramos que esta falta de claridad en los avances refleja la necesidad de una gestión más estructurada que permita que las mejoras sean perceptibles y efectivas.



*Ilustración 10: Experiencia con los procesos de recepción y clasificación de encomienda*

Los resultados de la encuesta aplicada en términos generales, los usuarios asignaron calificaciones intermedias al proceso de recepción y clasificación, un 4% calificó su experiencia con puntuación de 1, fueron 4 de los encuestados que representa un 4% de los

entrevistados, con calificación de 2 fueron 7 usuarios que representa el 8% de los entrevistados, con calificación de 3, fueron 45 usuarios que son un 50% de los entrevistados con calificación de 4, fueron 27 usuarios que representan el 30% de los entrevistados y por último 7 de los usuarios que son un 8% con calificación de 5, lo que evidenció una experiencia moderada en cuanto a eficiencia, trato recibido y claridad operativa. Si bien algunos usuarios manifestaron satisfacción con ciertos aspectos, como la rapidez ocasional en la atención o la actitud positiva de algunos trabajadores, otros señalaron deficiencias relacionadas con tiempos de espera, control del flujo de personas y falta de organización general.

Al comparar estos resultados con la investigación realizada por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) en su estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, se observa una coincidencia importante respecto a la valoración intermedia que los usuarios suelen otorgar a procesos operativos basados en métodos manuales. En el estudio de estos autores, la mayoría de usuarios también ubicó su nivel de satisfacción en rangos medios, señalando limitaciones relacionadas con tiempos de espera, desorganización y deficiencias en el manejo de información, elementos que afectan directamente la percepción de calidad del servicio. De igual manera, en la presente investigación, aunque existe un porcentaje que reconoce mejoras y expresa satisfacción parcial, persisten quejas sobre la falta de eficiencia y claridad operativa. Esto confirma que, tanto en el contexto terrestre estudiado por Cholan y Portal, como en el ámbito portuario de la EPN, la dependencia de sistemas manuales continúa siendo un factor que evita la mejora de la experiencia del usuario.

Lo que más nos llamó la atención en este resultado es que la mayoría de los usuarios califica su experiencia con un puntaje intermedio, lo cual nos sugiere que el servicio funciona, pero presenta fallas que afectan su fluidez. Como investigadoras, notamos que estas calificaciones reflejan una operación que cumple parcialmente con las expectativas, pero que aún tiene grandes retos por superar, especialmente en lo relacionado con tiempos de espera, organización del espacio y control del flujo de personas. A nosotras nos parece que esta diversidad de percepciones confirma que el proceso no está completamente estandarizado y

que las condiciones operativas varían dependiendo del momento y de la carga de trabajo, lo que impacta directamente en la satisfacción del usuario.

#### *Desafíos en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas*

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios identificaron estos principales desafíos, incluyendo la falta de personal, los tiempos de espera prolongados, el desorden en el manejo de paquetes, la mala manipulación de mercancías frágiles y la ausencia de herramientas tecnológicas que permitieran un registro más eficiente. También se mencionaron problemas de actitud del personal, inconsistencias en el control de volumen y dificultades en la claridad del proceso de atención, lo que generaba confusión y retrasos recurrentes. La variedad de desafíos sugiere una estructura operativa que dependía fuertemente de procesos manuales, comunicación informal y decisiones improvisadas según la demanda diaria.

Al comparar estos resultados con la investigación de Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), titulada “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, se observa una coincidencia clara en cuanto a los principales desafíos operativos. En su estudio, los autores señalan que la falta de personal capacitado, los procesos manuales y la ausencia de herramientas tecnológicas actualizadas generan demoras, errores en la clasificación y dificultades en la trazabilidad de los paquetes, aspectos que afectan directamente la percepción del usuario y la calidad del servicio. Los hallazgos del presente estudio muestran un comportamiento muy similar, donde los usuarios mencionan problemas como el desorden en el manejo de encomiendas, los tiempos de espera prolongados y la mala manipulación de mercancías frágiles, así como la necesidad urgente de modernizar los métodos de registro. Esto evidencia que estos desafíos responden a patrones comunes en sistemas logísticos que aún dependen fuertemente de procesos manuales

Al analizar los desafíos mencionados por los usuarios, nos impactó ver cuántas dificultades se repiten: falta de personal, largos tiempos de espera, desorden en el manejo de paquetes e incluso problemas con mercancías frágiles. Desde nuestra perspectiva, esta acumulación de obstáculos evidencia que el proceso actual depende demasiado del esfuerzo individual y no de una estructura operativa sólida. Para nosotras, estas opiniones muestran claramente que la

ausencia de herramientas tecnológicas y de procedimientos definidos está afectando la calidad del servicio y generando experiencias inconsistentes que podrían evitarse con una mejor organización interna.



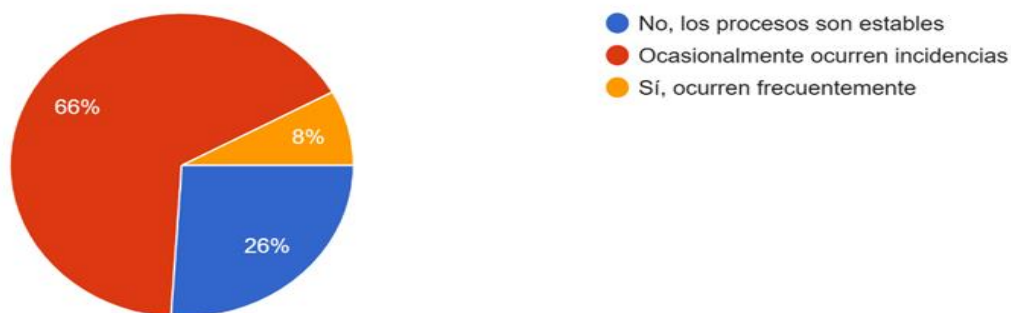
*Ilustración 11: Clasificación de las encomiendas*

Los resultados de la encuesta aplicada muestran que 56 de los usuarios que son el 62% percibe que la clasificación de encomiendas se realiza siempre en un único punto, lo cual sugiere que existe un intento de centralización del proceso; sin embargo, esta percepción no es compartida por todos. 16 de los encuestados que representan un 18% afirmó que la clasificación ocurre en varios puntos de control, generando dificultades como desorganización, falta de claridad en el flujo del proceso y retrasos que afectan la eficiencia del servicio. Además, 18 de los encuestados que son un 20% indicó que no existe un control centralizado, lo que evidencia una experiencia de usuario marcada por la confusión y la ausencia de lineamientos visuales o instrucciones claras. Esta diversidad de percepciones demuestra que, aunque existe una estructura general, la falta de señalización y consistencia operativa provoca que los usuarios no sepan con certeza dónde dirigirse o a quién entregar sus paquetes, repercutiendo directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La contemplado en el presente estudio coincide con lo expuesto en la investigación titulada “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, desarrollada por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), donde se evidencia que la falta de estandarización en los procedimientos y la dependencia de métodos manuales provocan desorganización, errores en el registro y una

percepción desfavorable en el usuario. En dicho estudio se señala que cuando no existen puntos de control claramente definidos, el usuario experimenta confusión, retrasos y dificultad para conocer el flujo adecuado del servicio, problemas que se reflejan también en los resultados de esta investigación, donde un porcentaje relevante de entrevistados manifestó la existencia de múltiples puntos de clasificación o la ausencia total de un control centralizado. Ambos estudios concluyen que la modernización y formalización de los procesos se vuelven indispensables para mejorar la eficiencia y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Este resultado nos llamó la atención porque refleja una fuerte percepción de desorden y falta de claridad en los puntos de control. Aunque una mayoría menciona que existe un punto único de clasificación, todavía hay un porcentaje importante que identifica múltiples puntos o incluso ausencia de centralización. Consideramos que esto muestra una debilidad organizativa que genera confusión tanto en los usuarios como en el personal. Como investigadoras, pensamos que esta dispersión afecta significativamente la eficiencia, porque sin un sitio único y claramente definido es difícil lograr una supervisión adecuada y un flujo ordenado del servicio.



*Ilustración 12: Incidencias en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas*

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los usuarios evidencian que las incidencias en el proceso de manejo de encomiendas representan un desafío significativo para el servicio. El 66% de los entrevistados que son 60 de los usuarios manifestó haber experimentado o conocer situaciones como daños en los paquetes, pérdida temporal de encomiendas, errores en el registro manual, dificultades en la clasificación y manipulación inapropiada de

mercancías frágiles, Asimismo, un 26% que son 23 de los usuarios consideró que los procesos se mantenían estables, indicando que, pese a las deficiencias, en algunos casos el servicio logra ofrecer un manejo adecuado de la carga. Sin embargo, un 8% que son 7 de los usuarios señaló que los incidentes ocurren con mucha frecuencia, lo cual refuerza la percepción de que aún existen debilidades operativas que afectan la seguridad y confianza del usuario en el servicio ofertado.

Estos hallazgos tienen relación con lo planteado en el estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, realizado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), quienes demostraron que la ausencia de estandarización, la falta de sistemas tecnológicos y la dependencia de registros manuales incrementan de manera significativa la aparición de errores, pérdidas y confusiones en el manejo de carga y atención al usuario. Al igual que en el presente estudio, los autores señalan que cuando no existen protocolos estrictos, el margen de error humano se amplía, generando incidencias que afectan directamente la calidad percibida y real del servicio.

Cuando observamos que la mayoría de las personas reporta incidencias frecuentes, entendimos que el sistema actual realmente presenta limitaciones que están afectando la confianza y seguridad del servicio. A nosotras nos llamó mucho la atención que se mencionen daños, pérdidas temporales y errores en el registro, porque estos tipos de fallas suelen relacionarse directamente con la ausencia de procesos automatizados. Consideramos que esta situación refleja una necesidad urgente de actualizar la forma en que se maneja la información, ya que depender de métodos manuales incrementa el riesgo de errores y provoca inseguridad en los usuarios.

#### *Cambios o mejoras en el proceso de registro de carga y pasajero*

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios permitieron identificar diversas propuestas de mejora que evidencian la necesidad de optimizar tanto la infraestructura como la gestión operativa del proceso de registro de pasajeros y carga. Entre las recomendaciones más reiteradas se encontró la contratación de mayor personal, especialmente en horas de alta demanda, con el propósito de disminuir los tiempos de espera y evitar la saturación en los puntos de atención. De igual forma, los usuarios enfatizaron la

urgencia de reorganizar el espacio físico destinado a la recepción de encomiendas, dado que actualmente este se desarrolla en áreas compartidas con pasajeros o dentro del barco, lo cual genera incomodidad, desorientación y potenciales riesgos para la seguridad de las personas y las mercancías, también se recomendó implementar un sistema ordenado de filas mediante turnos verificables, al igual que la implementación de sistemas de enumeración, etiquetado y clasificación visible, como herramientas esenciales para garantizar la identificación y trazabilidad de cada paquete desde su recepción hasta su entrega, lo cual contribuiría a elevar la eficiencia, seguridad y calidad del servicio ofrecido.

Los hallazgos del presente estudio guardan relación con lo expuesto en la investigación “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, realizada por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), en la cual se identificó que una de las principales causas de insatisfacción en los usuarios estaba asociada a la falta de organización operativa, deficiencias en el manejo del flujo de clientes y la ausencia de sistemas adecuados que permitieran un control eficiente de los procesos. Dichos autores señalan que la contratación de personal suficiente, el orden en las áreas de atención y la implementación de herramientas tecnológicas de trazabilidad reducen significativamente errores, tiempos muertos y percepciones negativas en el servicio, resultados que coinciden con las propuestas de mejora planteadas por los usuarios de la EPN.

Las propuestas planteadas por los usuarios nos parecieron muy coherentes con los problemas que se identificaron. A nosotras nos llamó la atención que tantas personas coincidieran en la necesidad de contar con más personal, reorganizar el espacio físico y establecer un punto único de control. Desde nuestra perspectiva, esto demuestra que los usuarios tienen claridad sobre las principales limitaciones y sobre aquello que podría mejorar su experiencia. Consideramos que estas recomendaciones reflejan un conocimiento práctico muy valioso, porque provienen de quienes viven el proceso diariamente. Para nosotras, estas propuestas muestran que la población está abierta al cambio y a mejoras operativas que realmente puedan modernizar el servicio.



### Estrategias para la integración de elementos relacionados a la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros.

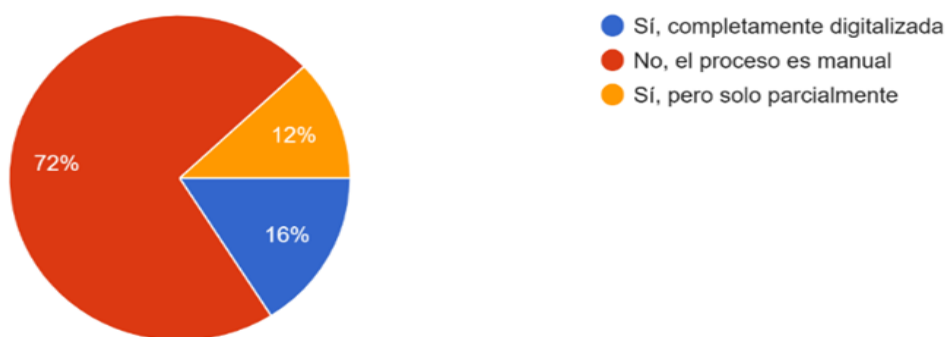


*Ilustración 13: Percepción del impacto de la falta de un sistema automatizado en la productividad.*

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios evidenciaron que la ausencia de un sistema automatizado impacta de manera significativa en la productividad y eficiencia. Unos 22 usuarios que son el 24% de los encuestados manifestó que la dependencia de registros manuales genera duplicidad de tareas, retrasa la verificación de información y provoca desorden, especialmente durante horas de alta afluencia. Además, un 60% que son 54 de las personas encuestadas indicó que la falta de digitalización limita la capacidad del personal para atender de manera oportuna a los pasajeros, aumentando la probabilidad de errores en el registro y afectando la organización general del proceso y un 16% que son 14 de los usuarios encuestados, no cree que la falta de un sistema automatizado tenga un impacto significativo en la productividad del puerto, muy probablemente este porcentaje está acostumbrado al sistema manual.

Estos resultados coinciden con lo reportado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) en su estudio sobre la gestión de calidad en procesos de atención al cliente en empresas de transporte, donde se concluye que la dependencia de procedimientos manuales y la falta de automatización provocan retrasos, duplicidad de tareas y dificultades para controlar el flujo de usuarios y mercancías. En ambas investigaciones se observa que la incorporación de sistemas digitales no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a una mayor precisión en los registros y a la optimización de los recursos humanos, reforzando la necesidad de adoptar herramientas tecnológicas para garantizar la rapidez, orden y confiabilidad en la atención a clientes y pasajeros.

Al analizar este resultado, nos llamó especialmente la atención que tantas personas identifiquen la ausencia de un sistema automatizado como un obstáculo directo para la productividad. Desde nuestra perspectiva, esto evidencia que los usuarios reconocen cómo los registros manuales generan retrasos, desorden y duplicidad de tareas. A nosotras nos parece que esta percepción refleja una comprensión bastante clara de la importancia de la tecnología en los procesos de control, y confirma que la dependencia de métodos tradicionales está limitando la capacidad operativa de la institución.



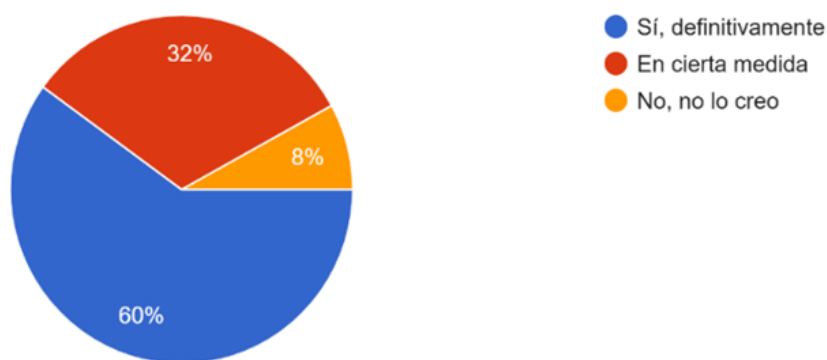
*Ilustración 14: Uso actual de una base de datos para el registro de pasajeros*

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios señalaron en un 72% que son 65 de los usuarios mencionaron que la empresa no emplea una base de datos formal para la gestión del registro, sino que continúa dependiendo de listados manuales o métodos elaborados de manera improvisada antes del embarque. Esto implica que no existe un repositorio de información que permita consultar antecedentes, verificar identidades o actualizar datos conforme avanza el tiempo. La ausencia de un sistema estructurado limita la coordinación interna y dificulta la creación de estadísticas operativas que podrían ser útiles para la planificación. Por otro parte, 11 de los entrevistados que son un 12% de los entrevistados declararon que era parcial el uso de una base de datos, y por último 14 de los entrevistados que son un 16% manifestó que es completamente digitalizada.

Los resultados obtenidos guardan relación con los hallazgos presentados en la investigación de Brayan Solano Manrique (2019) titulada “Análisis del sistema de gestión de calidad BASC en la cadena logística de distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S.”. En dicho estudio se evidenció que la falta de sistemas estandarizados y el uso de procedimientos manuales generaban desorganización, errores en el registro, dificultades en

la trazabilidad y retrasos en la atención, problemáticas que se reflejan de manera similar en la realidad actual de la EPN. Al igual que en la empresa analizada por Solano, la ausencia de una base de datos estructurada limita la capacidad de control, seguimiento y planificación, afectando tanto el desempeño operativo como la percepción del usuario.

La mayoría de los usuarios afirma que no existe una base de datos formal para el registro de pasajeros. Desde nuestra opinión, esta carencia representa una debilidad importante, porque sin un sistema estructurado es muy difícil garantizar orden, trazabilidad o seguridad en la información. Creemos que esto afecta tanto al personal, que debe manejar datos de forma manual, como a los usuarios, que enfrentan procesos más lentos e imprecisos. Este resultado nos hizo reflexionar sobre la urgencia de implementar herramientas que permitan una gestión documental más confiable y eficiente.



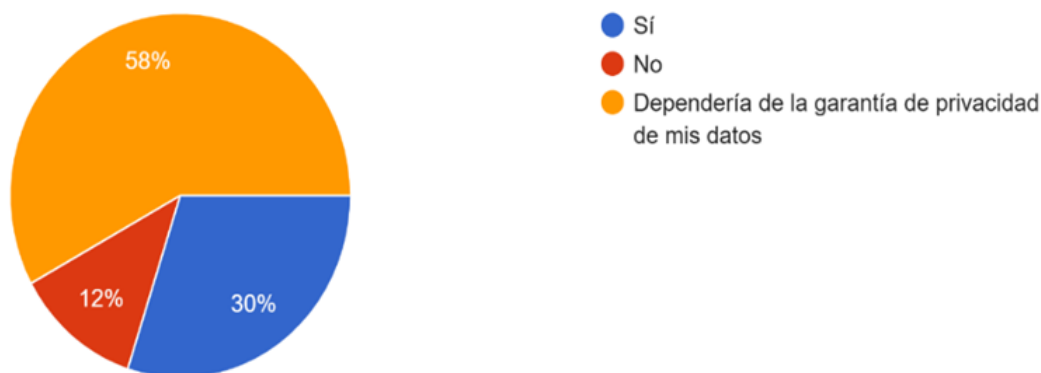
*Ilustración 15: Valoración de un sistema automatizado para mejorar la experiencia del pasajero*

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios demostraron que la mayoría de los encuestados 54 usuarios manifestaron una opinión favorable hacia la implementación de un sistema automatizado un total del 60% de los entrevistados, considerándolo una herramienta capaz de agilizar el proceso de embarque y aumentar la seguridad durante el viaje. Los usuarios asociaron la tecnología con una atención más eficiente y con la reducción de problemas frecuentes, como confusiones por información incompleta, demoras en la fila o inconsistencias durante la verificación de documentos. Un 32% que representa a 29 de los pasajeros opinaron que en cierta forma un sistema

automatizado ayudará a mejorar su experiencia de viaje, al final un 8% que son 7 de los usuarios declararon que miraban importante la implementación de un sistema automatizado.

Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con lo planteado en el estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, desarrollado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), en el cual se concluye que la dependencia de procesos manuales genera retrasos, aumenta la probabilidad de errores y afecta directamente la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. De manera similar, en nuestro estudio los usuarios manifestaron que la ausencia de un sistema automatizado ocasiona confusiones, demoras en el embarque y dificultades en la verificación de documentos, lo que impacta en la eficiencia del servicio y en la seguridad operativa.

Nos pareció muy positivo que la mayoría de los encuestados vea la automatización como una oportunidad para mejorar la organización y agilizar el embarque. Nos llamó la atención que tantos usuarios relacionen directamente la tecnología con una experiencia más rápida y segura, lo que demuestra que existe apertura a modernizar los procesos. Consideramos que esto es una señal importante de que la población estaría dispuesta a adaptarse a un sistema más avanzado si este contribuye a evitar confusiones y reducir tiempos de espera.



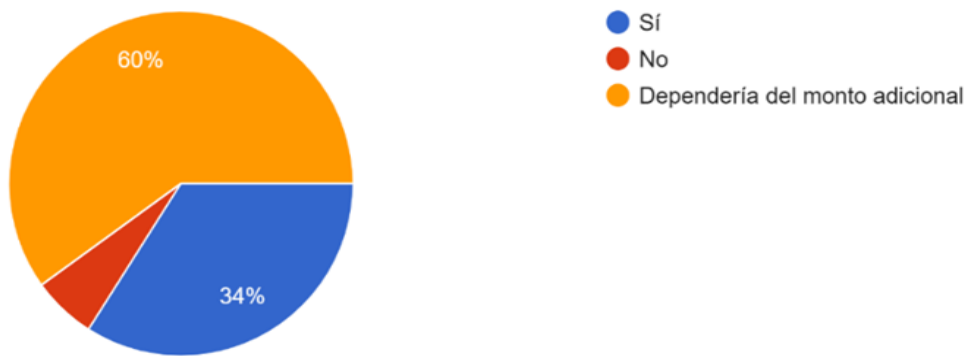
*Ilustración 16: Disposición a proporcionar datos personales adicionales para agilizar la identificación*

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas 52 de los usuarios manifestaron en un 58% una alta disposición a proporcionar información personal adicional, siempre y

cuando se proteja la privacidad de sus datos y que esto contribuya a acelerar la identificación y mejore el proceso de embarque. Para la mayoría de los pasajeros en un total del 30% que son 27 de los usuarios consideran que entregar más datos no representa un inconveniente si se traduce en beneficios tangibles como mayor seguridad, reducción de filas y precisión en la verificación de identidad. Algunos incluso destacaron que un registro más completo ayudaría a que el personal portuario pueda realizar su labor de forma más ordenada y consistente. De igual forma, un 12% que son 11 de los usuarios encuestados no se siente seguros de brindar información de datos personales.

Los resultados obtenidos encuentran coincidencia con lo señalado en el estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, realizado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), donde se plantea que la recopilación de datos adecuados y el uso de información verificada permiten mejorar la eficiencia, seguridad y calidad del servicio ofrecido al usuario. En ambos casos, los participantes reconocen que proporcionar información adicional puede resultar beneficioso siempre que exista garantía sobre el manejo responsable y seguro de dichos datos, ya que esto facilita la identificación, reduce tiempos de espera y fortalece el control operativo en el proceso de embarque o atención. Sin embargo, al igual que en nuestro estudio, el trabajo de Cholan y Portal evidencia que una parte de los usuarios mantiene reservas respecto a la entrega de datos personales, lo cual resalta la importancia de acompañar cualquier mejora en el registro con políticas claras de protección de privacidad y comunicación transparente.

La disposición de los usuarios al brindarnos más datos personales nos pareció un hallazgo muy significativo. Estimamos que esto muestra un alto nivel de confianza, siempre y cuando se garantice la privacidad de la información. Los usuarios están dispuestos a colaborar si esto ayuda a agilizar el proceso de identificación y mejorar la seguridad. Para nosotras, esta actitud facilita enormemente la transición hacia un sistema más completo, porque demuestra que la población comprende la utilidad de un registro más detallado.



*Ilustración 17: Disposición a pagar un costo adicional por sistemas avanzados de identificación*

Las respuestas obtenidas evidenciaron una marcada división en la opinión de los usuarios respecto a asumir un costo adicional destinado a financiar sistemas tecnológicos de identificación más avanzados. Un 34% de los participantes que son 31 de los usuarios manifestó estar dispuesto a pagar un costo extra siempre que este se traduzca en mejoras reales en seguridad, rapidez y orden en el proceso de registro, lo que demuestra una valoración positiva hacia la inversión en tecnología como garantía de un mejor servicio. Por otro lado, un 6% que representa a 5 de los usuarios consideró que la modernización tecnológica constituye una responsabilidad institucional y no debe trasladarse al usuario, reflejando una perspectiva en la que el servicio público o semipúblico debe ser financiado mediante la gestión interna de la empresa. Finalmente, 54 de los usuarios que son un 60% señaló que aceptaría pagar siempre y cuando el costo no fuera elevado, indicando una posición intermedia que reconoce el beneficio de la tecnología, pero establece límites económicos razonables.

Estos hallazgos guardan relación con lo planteado en el estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, de Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), quienes señalan que la implementación de tecnologías en servicios de transporte es percibida como un facilitador clave de calidad, pero siempre condicionada a la percepción de valor. Al igual que en nuestro estudio, los autores identifican que una parte de los usuarios está dispuesta a apoyar económicamente mejoras que reduzcan tiempos y aumenten seguridad, mientras que otros

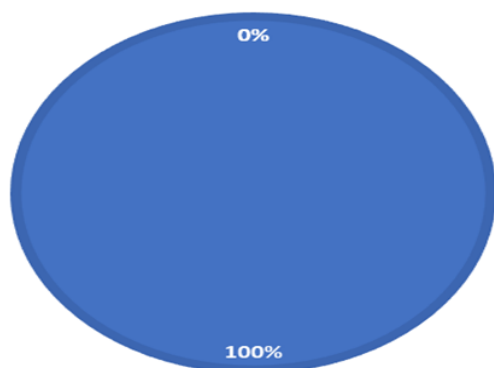
consideran que estos avances deben ser asumidos como parte de la responsabilidad institucional en el cumplimiento de estándares de calidad.

Las opiniones divididas respecto al pago de un costo adicional nos parecieron muy comprensibles. Esto refleja un equilibrio entre la necesidad de mejorar el servicio y la preocupación por no incrementar los gastos personales. Aunque algunos estarían dispuestos a pagar, la mayoría condiciona esa decisión a que el costo no sea excesivo. Opinamos que este resultado evidencia que, aunque hay interés en apoyar la modernización, es importante que cualquier inversión tecnológica sea accesible y sustentable para la población.

## Entrevista al personal de la Empresa Portuaria Nacional

### Diagnosticar el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros.

- Si están muy claros y se aplican consistentemente
- Parcialmente, hay áreas de ambigüedad o inconsistencia
- No, los procedimientos son poco claros o inexistentes



*Ilustración 18: Procedimientos actuales de registro de carga y pasajeros.*

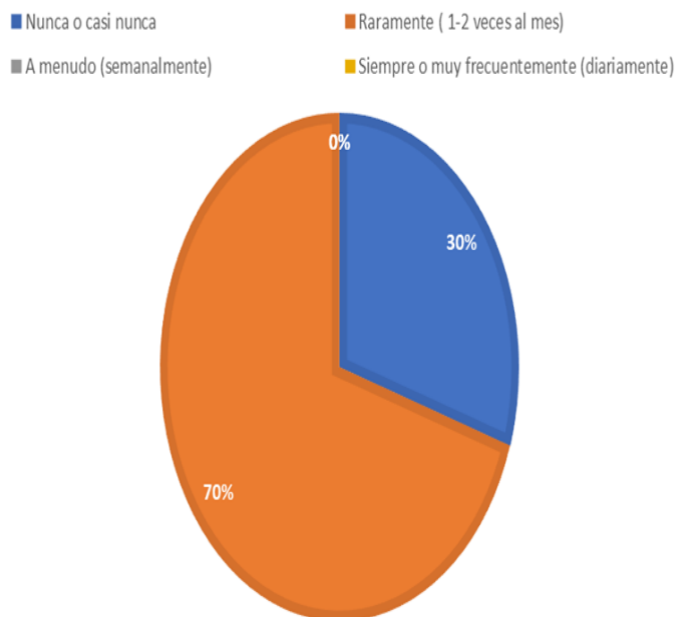
Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la Empresa Portuaria Nacional evidencian una valoración totalmente positiva respecto a la claridad y estandarización de los procedimientos actuales para el registro de carga y pasajeros. El 100% de los encuestados que representa a los 10 trabajadores afirmó que los procesos están “muy claros y se aplican consistentemente”, sin registrar respuestas en las categorías “parcialmente” o “no”. Esta unanimidad indica que, desde la perspectiva interna del personal operativo y administrativo, la institución cuenta con lineamientos definidos, comprensibles y correctamente implementados en su quehacer diario. Además, este resultado permite inferir que el equipo de trabajo percibe un nivel adecuado de organización interna y dominio de las tareas asignadas, lo que en teoría debería traducirse en procesos ordenados y eficientes. Sin embargo, este hallazgo también abre la puerta a reflexionar sobre otros factores que podrían intervenir en la experiencia del usuario, ya que la percepción del personal no siempre coincide con las dificultades señaladas por los pasajeros en otras dimensiones del estudio.

Estos hallazgos coinciden parcialmente con lo planteado en el estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, elaborado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), quienes señalan que, en muchos servicios de transporte, el personal suele considerar que los procedimientos están



bien definidos, aun cuando los usuarios experimentan demoras o inconsistencias en la atención. En su investigación, las autoras encontraron que la percepción interna de orden y claridad no siempre se traduce en una experiencia positiva para el cliente final, debido a factores como la carga laboral, limitaciones tecnológicas y falta de recursos operativos. Al compararlo con los resultados de la EPN, se observa un patrón similar: aunque el personal afirma tener claridad absoluta sobre los procesos, esto no necesariamente coincide con los desafíos reportados por los usuarios en aspectos como tiempos de espera, atención al cliente o digitalización del registro.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados nos permiten comprender que la EPN posee un equipo de trabajo que se siente seguro y familiarizado con los procedimientos, lo cual es un punto de partida positivo para cualquier propuesta de mejora. Sin embargo, también consideramos que esta percepción tan uniforme puede estar influenciada por la costumbre operativa o por la falta de mecanismos de autoevaluación más críticos. Aunque el personal afirma con seguridad que los procesos están claros y estandarizados, la experiencia del usuario reflejada en otras preguntas de la investigación muestra que aún existen fallas visibles para el público, especialmente en aspectos como los tiempos de atención, la eficiencia en el registro y la necesidad de modernizar herramientas. Como autoras de este estudio, interpretamos esta diferencia como una señal de que los procedimientos pueden estar bien definidos en papel, pero su aplicación puede verse afectada por limitaciones tecnológicas, recursos insuficientes o cargas de trabajo que dificultan su cumplimiento ideal. Por lo tanto, estos resultados confirman la importancia de integrar las percepciones del personal con las experiencias reales de los usuarios para diseñar un plan de acción más integral y efectivo.



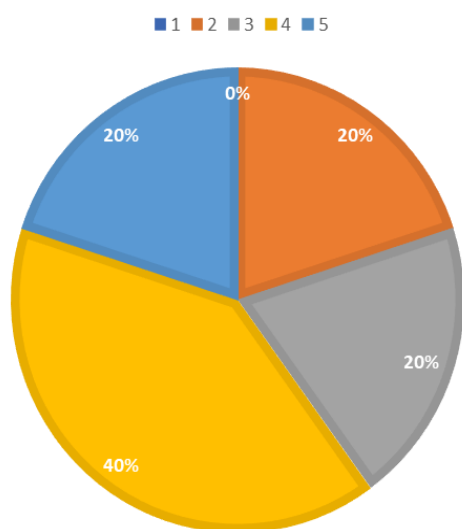
*Ilustración 19: Errores o inconsistencia en los datos*

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la Empresa Portuaria Nacional demostraron la frecuencia con la que el personal experimenta errores o inconsistencias en los datos ingresados durante el registro de carga y pasajeros, los resultados muestran una tendencia positiva en el manejo de la información. De las 10 personas encuestadas, 3 afirmaron que nunca o casi nunca enfrentan errores esto representa un 30%, mientras que 7 indicaron que estos suceden raramente esto representa un 70%, es decir, entre una y dos veces al mes. Ningún encuestado manifestó que los errores ocurran de manera frecuente o constante, lo que sugiere que el proceso actual, aunque presenta limitaciones, mantiene un nivel aceptable de precisión operativa. Esta distribución evidencia que, si bien existen fallos ocasionales, estos no representan una problemática recurrente en el flujo de trabajo.

Estos resultados se alinean parcialmente con lo reportado por Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) en su estudio “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”. En dicha investigación, las autoras identificaron que los errores administrativos y las inconsistencias en el registro de información eran más frecuentes en empresas con procesos manuales o poco estandarizados.

Sin embargo, en el caso de la Empresa Portuaria Nacional Bluefields, los errores registrados por el personal son menos frecuentes, lo que podría indicar una mayor familiaridad con los procedimientos o un nivel de organización interna más sólido. No obstante, tal como señalan Cholan y Portal en su estudio, incluso los errores ocasionales pueden tener un impacto en la eficiencia del servicio, razón por la cual resulta pertinente considerar oportunidades de mejora tecnológica y de capacitación.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados reflejan una realidad interesante: aunque el personal no enfrenta errores recurrentes, la existencia de inconsistencias esporádicas evidencia que el sistema actual todavía depende en gran medida del factor humano. Considero que la baja frecuencia de errores no debe interpretarse como una señal de que el proceso funciona de manera óptima, sino como una base sobre la cual se pueden implementar mejoras que fortalezcan aún más la precisión y la agilidad del registro. La estandarización y el apoyo tecnológico podrían minimizar aún más estas inconsistencias y garantizar un proceso más confiable, especialmente considerando la importancia del registro adecuado en un servicio que maneja tanto carga como pasajeros.



*Ilustración 20: Eficiencia en el tiempo de registrar a los pasajeros*

Los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la Empresa Portuaria Nacional, en relación con la percepción sobre la eficiencia en el tiempo promedio que toma registrar a un pasajero o una unidad de carga, evidencian una valoración diversificada pero inclinada hacia niveles medios y bajos de eficiencia. De los 10 entrevistados, ningún trabajador calificó el proceso con un 1 (Muy Lento), lo cual indica que, si bien el proceso puede presentar dificultades, no se percibe como excesivamente tardado en el nivel más crítico. Sin embargo, un 20% que son 2 de los trabajadores asignó una calificación de 2, lo que refleja que una parte del personal considera que el tiempo de registro aún presenta ralentización. Otro 20% o otros 2 trabajadores evaluó el proceso con un 3, mostrando una percepción neutral. En contraste, 4 de los trabajadores que son un 40% otorgó una calificación de 4 y un 20% que son 2 trabajadores manifestó que el proceso es muy rápido (5), lo que indica que casi dos tercios del personal percibe el registro como relativamente ágil.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones especialmente con el de Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) titulado “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, se aprecia una tendencia similar en relación con la influencia que tienen los sistemas manuales sobre la eficiencia del servicio. En dicho estudio se encontró que la falta de automatización y el uso de procedimientos tradicionales ocasionaban tiempos de atención más largos y una mayor probabilidad de errores, situación que se refleja en nuestro estudio en las calificaciones medias y bajas otorgadas por parte del personal. No obstante, mientras en el estudio citado se evidenció una mejora significativa tras la implementación de plataformas digitales, la Empresa Portuaria Nacional aún presenta un escenario mixto en el que, pese a mostrar una eficiencia aceptable, todavía existen retrasos vinculados al método de registro actual, lo que reafirma la relevancia de avanzar hacia una modernización del proceso.

Desde nuestra perspectiva, estos resultados permiten interpretar con mayor profundidad la realidad operativa del registro en la Empresa Portuaria Nacional. Si bien una mayoría del personal considera que el proceso es ágil, el hecho de que un porcentaje significativo perciba lentitud demuestra que la eficiencia no se ha consolidado como una característica homogénea

dentro del servicio. Para nosotras, estas percepciones evidencian que existen factores internos como el flujo de trabajo, el orden en la atención y la tecnología disponible que pueden estar afectando el rendimiento del proceso en ocasiones específicas. Consideramos que este escenario respalda la pertinencia de nuestra investigación, ya que pone en evidencia la necesidad de fortalecer procedimientos, implementar mejoras tecnológicas y trabajar en la estandarización, con el fin de garantizar un registro más rápido, preciso y seguro.

#### *Desafíos que retrasan el proceso de registro*

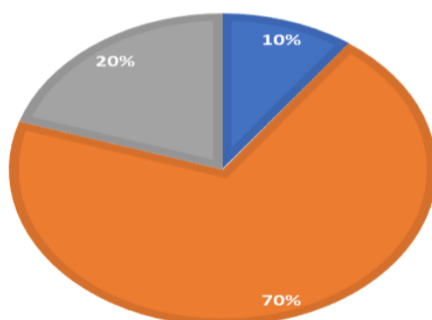
Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal de EPN revelan que el principal cuello de botella en el proceso de registro de carga y pasajeros está estrechamente relacionado con factores operativos y comportamentales. Entre las respuestas, se destacan dificultades como el desorden que generan los propios pasajeros al momento de facturar su carga, la falta de personal suficiente para atender la demanda, y la poca colaboración de algunos usuarios, quienes no cumplen con las normativas de llegada temprana establecidas por la institución. Asimismo, el personal señala que muchos usuarios suelen presentarse a última hora para solicitar el servicio, lo cual genera acumulación de tareas y retrasos. A esto se suma la ausencia de un sistema digital de facturación a bordo de las embarcaciones, dado que actualmente se trabaja con un mecanismo manuscrito que ralentiza los procedimientos y no se ajusta a las exigencias tecnológicas del contexto moderno.

Al comparar estos hallazgos con la investigación de Cholán Reyes y Portal Gaona (2022), titulada “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”, se observan coincidencias significativas. En su estudio, las autoras identifican que la falta de estandarización, la escasez de personal y los procesos manuales son factores que generan demoras y disminuyen la eficiencia del servicio. Asimismo, destacan que el comportamiento del usuario y la poca claridad de los procedimientos incrementan los cuellos de botella operativos. Estas conclusiones se asemejan a la situación encontrada en la Empresa Portuaria Nacional, donde persisten desafíos similares: baja digitalización, insuficiencia de personal y dificultades organizativas derivadas de la conducta de los usuarios.

Desde nuestra perspectiva, los resultados reflejan con claridad que el proceso de registro en la Empresa Portuaria Nacional se ve afectado por una combinación de factores que superan únicamente la capacidad operativa del personal. Hasta ahora, esperábamos encontrar desafíos vinculados a la infraestructura o a la falta de digitalización; sin embargo, nos llamó la atención el peso que tiene el comportamiento del usuario en la generación de retrasos, especialmente cuando no se respetan horarios o normativas básicas. Del mismo modo, constatamos que trabajar con sistemas manuales limita considerablemente la agilidad y la precisión del proceso, colocando a la institución en desventaja frente a las demandas actuales de eficiencia portuaria.

#### **Determinar la necesidad de herramientas tecnológicas y capacitación del personal.**

■ Sí, es totalmente eficiente y fácil de rastrear  
 ■ Es funcional, pero con limitaciones en la trazabilidad.  
 ■ No, es ineficiente y dificulta la localización de datos.

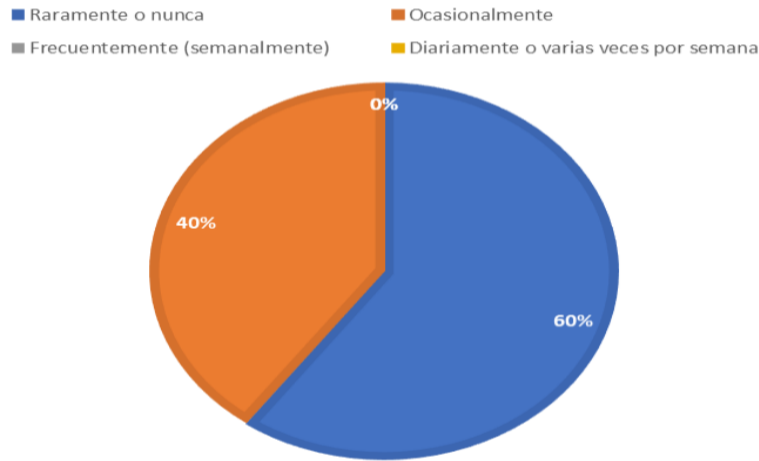


*Ilustración 21: Métodos utilizados para el registro.*

Los resultados de la encuesta aplicada al personal de la Empresa Portuaria Nacional evidencian una percepción mayoritariamente negativa sobre la eficiencia y trazabilidad del sistema actual de registro. Únicamente 1 trabajador que representa el 10% del personal considera que el método empleado ya sea manual o parcialmente digital es totalmente eficiente y facilita el rastreo de la información. En contraste, 2 de los trabajadores que son un 20% afirma que, aunque el sistema es funcional, presenta limitaciones importantes que afectan la trazabilidad y la precisión de los datos registrados. El dato más relevante es que 7 de los trabajadores que son un 70% de los encuestados percibe el sistema como ineficiente y reconoce que dificulta significativamente la localización y seguimiento de la información, lo cual puede generar retrasos operativos y aumentar el riesgo de errores en la gestión diaria.

Estos resultados presentan una clara relación con los hallazgos del estudio elaborado por Cholán Reyes y Portal Gaona (2022) en “Gestión de la calidad en el proceso de atención al cliente en una empresa de transporte terrestre en el departamento de La Libertad”. En dicha investigación, las autoras señalan que los procesos manuales y la ausencia de sistemas tecnológicos adecuados generan baja trazabilidad, mayores tiempos de espera y un incremento en los errores operativos. Tal como ocurre en el contexto portuario evaluado, la falta de digitalización limita el control, dificulta el rastreo de datos y obstaculiza la rapidez en la atención. La similitud entre ambos estudios confirma que los sistemas manuales representan un desafío común en sectores de transporte y logística, afectando directamente la calidad del servicio y la eficiencia administrativa.

Desde nuestra perspectiva, los resultados obtenidos permiten evidenciar con claridad las limitaciones del sistema de registro actualmente utilizado en la Empresa Portuaria Nacional. Solo un 10% de los entrevistados considera que el método empleado es totalmente eficiente y facilita una correcta trazabilidad, lo cual refleja que dicha eficiencia no es una percepción generalizada. Asimismo, un 20% reconoce que, aunque el sistema funciona, presenta importantes restricciones al momento de rastrear la información, lo que evidencia una operación aceptable pero lejos de ser óptima. Sin embargo, el dato más significativo es que un 70% califique el método como ineficiente y con dificultades para localizar datos, lo que confirma que la mayoría del personal enfrenta obstáculos reales que afectan la calidad, rapidez y confiabilidad del proceso de registro. En este sentido, consideramos que estos resultados refuerzan la necesidad urgente de modernizar y estandarizar los procedimientos mediante herramientas tecnológicas que garanticen trazabilidad, reduzcan errores y permitan mejorar el servicio tanto para el personal como para los usuarios del puerto.



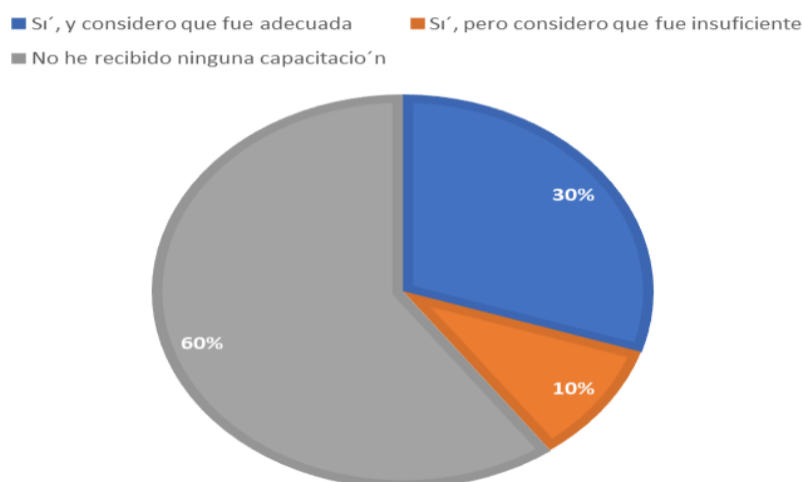
*Ilustración 22: Frecuencia que se presentan fallas en el proceso de registro.*

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la Empresa Portuaria Nacional, se identificó que 6 de los trabajadores que son el 60% de los trabajadores manifestó que las fallas o problemas técnicos se presentan raramente o nunca en el proceso de registro de carga y pasajeros, lo cual sugiere que, en términos generales, el desarrollo del trabajo no se ve afectado de manera constante por este tipo de contratiempos. Sin embargo, 4 de los trabajadores que son un 40% indicó que estas dificultades aparecen ocasionalmente, entre una o dos veces al mes, evidenciando que, aunque no son frecuentes, sí existen situaciones en las que la falta de equipos o la caída de algún sistema genera retrasos y afecta el flujo operativo.

Al comparar estos resultados con investigaciones previas, especialmente con el estudio de Cholan Reyes y Portal Gaona (2022) sobre la gestión de calidad en el proceso de atención al cliente en empresas de transporte, se observa una coincidencia significativa en relación con las dificultades originadas por el uso limitado o deficiente de sistemas tecnológicos. Dichos autores señalan que la ausencia de plataformas digitales robustas y el uso predominante de procedimientos manuales incrementan la probabilidad de errores, alargan los tiempos de atención y afectan la calidad percibida por el usuario. En este sentido, los hallazgos del presente estudio reafirmaron que, aunque las fallas no siempre se presentan, cuando ocurren afectan de manera directa la eficiencia operativa, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica en este tipo de servicios.



Estos resultados nos permiten reflexionar sobre la relevancia del soporte tecnológico en los procedimientos administrativos de la Empresa Portuaria Nacional. Si bien la mayoría del personal considera que las fallas técnicas no son frecuentes, el hecho de que una parte importante reporte dificultades ocasionales demuestra que el sistema actual aún no ofrece la estabilidad necesaria para garantizar un registro completamente ágil, preciso y seguro. Consideramos que esta situación puede repercutir no solo en el desempeño del personal, sino también en la experiencia del usuario y en la seguridad de las operaciones portuarias. Por ello, creemos que fortalecer el soporte tecnológico, acompañado de capacitación continua y mantenimiento adecuado, constituye una oportunidad estratégica para mejorar la calidad del registro, reducir errores y optimizar los tiempos de atención, aspectos esenciales en un servicio cuyo impacto se refleja directamente en la movilidad y en el manejo de carga en la región.



*Ilustración 23: Capacitación sobre el uso de las tecnologías*

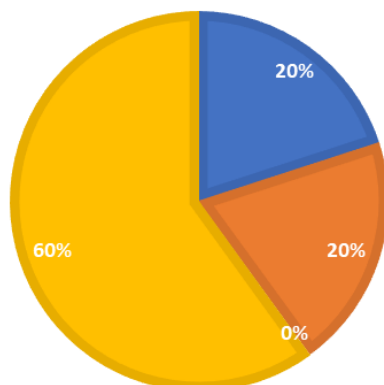
De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta sobre la capacitación en el uso de tecnologías para el registro y manejo de datos, se evidencia que solo un 30% de los trabajadores (3 de 10) manifestó haber recibido capacitación en los últimos doce meses y considerarla adecuada, lo que indica que una minoría cuenta con formación suficiente para enfrentar los retos tecnológicos del servicio. Un 10% (1 de 10) también recibió capacitación, pero considera que esta fue insuficiente, lo que refleja una necesidad de reforzar o ampliar dicho proceso formativo. Por otra parte, un 60% de los trabajadores (6 de 10) señaló no haber recibido ningún tipo de capacitación en este campo, lo cual pone en evidencia una brecha

significativa en el dominio tecnológico del personal, aspecto que puede afectar directamente la eficiencia, precisión y seguridad en el registro de pasajeros y carga.

Estos resultados guardan relación con lo encontrado en el estudio de Cholan Reyes y Portal Gaona (2022), quienes señalan que la falta de capacitación en el uso de tecnologías es una de las principales causas de errores, retrasos y baja calidad en los procesos administrativos dentro de empresas que requieren control estricto de información. Los autores destacan que, cuando el personal no domina las herramientas digitales, aumenta la dependencia de procedimientos manuales, se reducen los niveles de eficiencia y se incrementa el riesgo de pérdida o daño de datos. En este sentido, los hallazgos del presente estudio coinciden al evidenciar que una gran parte del personal de la Empresa Portuaria Nacional no recibe capacitación, lo que puede convertirse en un obstáculo para la modernización del servicio y para la implementación de sistemas que permitan mejorar el registro y seguimiento de la carga y los pasajeros.

Estos resultados nos permiten reafirmar la importancia de la capacitación como componente esencial en la gestión de calidad y modernización de los procesos administrativos. La ausencia de formación en más de la mitad del personal evidencia una oportunidad clara de mejora, pues el uso adecuado de herramientas tecnológicas no solo facilita el registro y la trazabilidad de los datos, sino que también disminuye errores, optimiza tiempos y fortalece la seguridad en las operaciones portuarias. Consideramos que invertir en capacitación continua, acompañada de apoyo práctico y actualización periódica, podría transformar de manera significativa el rendimiento del servicio y preparar al personal para adaptarse a futuros cambios tecnológicos, beneficiando así tanto a la empresa como a sus usuarios.

- Manejo de equipos y software nuevos
- Seguridad y protección de datos (privacidad)
- Resolución de problemas técnicos comunes (troubleshooting).
- Integración del nuevo sistema con otros procesos del puerto



*Ilustración 24: Implementación de un sistema de registro automatizado*

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal de la EPN, en la pregunta sobre el aspecto que debería abordarse con mayor prioridad en la capacitación, se observa que el personal de la Empresa Portuaria Nacional otorga mayor importancia a la integración del nuevo sistema con otros procesos del puerto, pues el 60% de los entrevistados 6 de 10 consideraron este aspecto como el más relevante. Esto evidencia la preocupación del personal por asegurar que cualquier innovación tecnológica no opere de manera aislada, sino que se adapte y articule adecuadamente con las actividades diarias que realizan en el registro de carga y pasajeros. Por otro lado, un 20% que son 2 de los 10 trabajadores manifestaron la necesidad de capacitarse en el manejo de equipos y software nuevos, mientras otro 20% 2 de los 10 trabajadores enfatizaron en la importancia de conocer procedimientos adecuados de seguridad y protección de datos, aspecto clave en un sistema digital moderno. No se registraron opiniones en relación con la resolución de problemas técnicos, lo cual puede indicar que este aspecto no se percibe como prioritario frente a los demás.

Estos resultados guardan relación con lo planteado en el estudio “Análisis del sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística de distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S”, realizado por Brayan Solano Manrique (2019), en el cual se identificó que uno de los mayores desafíos en la implementación de sistemas tecnológicos en logística es lograr su adecuada integración con los procedimientos existentes. Solano afirma

que cuando el personal no comprende cómo un nuevo sistema se relaciona con el flujo real de trabajo, aparecen retrasos, errores y resistencia al cambio, fenómeno que coincide con la preocupación expresada por los trabajadores de nuestro estudio. Asimismo, la necesidad de capacitación en seguridad de datos y uso de nuevos equipos también se refleja en el estudio de Guerra Acosta (2009), quien señala que la modernización de los registros exige no solo conocer el software, sino también proteger la información y mantener una trazabilidad confiable.

Desde nuestro punto de vista, estos resultados ponen en evidencia que el personal reconoce con claridad que la capacitación no debe limitarse únicamente a aprender a usar un programa, sino a comprender cómo este nuevo sistema puede mejorar el conjunto de sus tareas y mejorar la eficiencia del servicio. La predominancia de la integración como prioridad demuestra una visión práctica y consciente sobre el impacto real que puede tener la automatización en el trabajo diario. Creemos firmemente que responder a estas necesidades fortalecerá no solo el proceso de registro, sino también la seguridad, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, consolidando así el valor de esta investigación en el planteamiento de mejoras concretas y viables.

De los resultados obtenidos de parte de usuarios y personal de la EPN se proponen las siguientes estrategias de mejora:

### **Creación de un registro digital básico de pasajeros mediante plantillas estandarizadas**

La primera estrategia consiste en desarrollar una base de datos digital inicial que permita registrar información básica de los pasajeros utilizando herramientas accesibles como Excel o Google Sheets. Esta propuesta surge de la necesidad identificada en los usuarios, donde el 72% afirmó que la EPN no cuenta con una base de datos formal y continúa dependiendo de listados manuales y métodos improvisados. Esta carencia afecta la coordinación interna y dificulta la verificación y actualización de datos, limitando seriamente la trazabilidad y la planificación institucional. Con una plantilla estructurada, el personal podrá registrar datos esenciales de forma homogénea, reducir duplicaciones y disminuir el riesgo de errores presentes en los sistemas manuales, los cuales los propios usuarios relacionan con pérdidas y confusiones en el servicio.

Además, implementar un registro digital básico permitiría consolidar información diaria, generar estadísticas operativas y facilitar la comunicación entre áreas internas. Los usuarios consideran que la falta de digitalización retrasa la atención y aumenta los errores en el proceso, donde el 60% señaló que la ausencia de un sistema automatizado afecta la productividad y organización operativa. Con esta estrategia, la EPN tendría una herramienta inicial que no requiere inversiones elevadas, permite una rápida adopción por parte del personal y representa el primer paso tangible hacia la modernización de un servicio que actualmente depende casi en su totalidad de procedimientos manuales.

### **Implementación de un sistema de pre-registro de pasajeros antes del viaje**

El sistema de pre-registro consiste en recolectar previamente información de los pasajeros mediante un formulario físico o digital, de tal manera que el día del viaje solo se realice verificación y confirmación. Esta estrategia responde al hallazgo de que los procesos manuales generan extensas filas, duplicidad de tareas, lentitud y desorden durante horas de alta afluencia, aspectos señalados por los usuarios como una problemática recurrente. Un 24% afirmó que la dependencia del registro manual genera duplicidad y retrasos, mientras que otro 60% destacó que limita la capacidad del personal para atender de forma eficiente, lo cual confirma la necesidad de descongestionar el flujo operativo en los momentos más críticos. El pre-registro permitiría que la información llegue organizada, reduciendo tiempos de espera y minimizando errores en la digitación o llenado de datos.

Asimismo, la estrategia se fundamenta en la alta disposición de los usuarios a proporcionar datos adicionales: el 58% está dispuesto a entregar más información, siempre que se garantice la privacidad, y un 30% adicional estaría de acuerdo si observa beneficios claros en la reducción de tiempo y aumento de seguridad. Esta apertura demuestra que un sistema de pre-registro no enfrentaría resistencia y que los usuarios valoran positivamente la tecnología cuando agiliza su experiencia. Implementarlo no requiere infraestructura compleja, solo formularios estandarizados, un espacio de recepción previa y la integración de los datos en una base centralizada gestionada por el personal capacitado

### **Capacitación del personal en uso y manejo de bases de datos**

La capacitación es un componente esencial para cualquier estrategia que involucre digitalización. Los resultados muestran que el 60% del personal no ha recibido ningún tipo de formación tecnológica en los últimos 12 meses, lo cual limita su capacidad para gestionar

adecuadamente datos digitales. Esta falta de capacitación incrementa la dependencia de métodos manuales, afecta la trazabilidad de la información y aumenta los tiempos de espera, tal como coinciden tanto usuarios como trabajadores. Por ello, esta estrategia propone impartir talleres prácticos sobre el uso básico de bases de datos, registro digital, corrección de datos, manejo de equipos y almacenamiento seguro de información. Este tipo de formación permite al personal apropiarse del sistema, reducir errores en la digitación y mejorar la calidad del registro.

Además, con capacitación adecuada se atiende la preocupación expresada por el personal respecto a la integración tecnológica. Los trabajadores indicaron que, si se implementa un sistema automatizado, lo más importante es comprender cómo se integraría con los demás procesos del puerto, seguido del manejo de software y prácticas de seguridad de datos. Por ello, la capacitación debe incorporar módulos donde se explique la finalidad de la base de datos, su vínculo con la operación cotidiana y las buenas prácticas para mantener información confiable. Esta estrategia fortalece la capacidad operativa y reduce la resistencia al cambio, especialmente en una institución donde actualmente el 70% del personal considera ineficiente el sistema de registro manual.

## **IX. CONCLUSIONES**

### **Determinar el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional de Bluefields.**

Los resultados de la encuesta permitieron evidenciar que el proceso de registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional Bluefields se desarrolla en un escenario donde influyen elementos de la organización interna que limitan el rendimiento del servicio. Por una parte, el personal reconoce de manera unánime la claridad y estandarización de los procedimientos, sin embargo, esta percepción interna no se corresponde de manera igualitaria con las dificultades reportadas por los usuarios, quienes manifiestan retrasos, desorden en el flujo de atención, inconsistencias en el registro y una evidente necesidad de modernización tecnológica. Este hallazgo permite mostrar que la eficacia de un proceso no depende únicamente de la existencia de procedimientos definidos, sino de la capacidad del sistema para ejecutarlos en condiciones reales que respondan a las demandas del servicio.

Del mismo modo, los hallazgos muestran que, aun cuando el personal mantiene un nivel aceptable en el registro, persisten factores que afectan la eficiencia, tales como la dependencia de métodos manuales, la carga de trabajo en horas pico, la cantidad de personal disponible y el comportamiento operacional de los usuarios.

En general la información obtenida permite confirmar que el proceso actual funciona dentro de límites adecuados, pero presenta oportunidades de mejora que resultan esenciales frente al creciente requerimiento de eficiencia y modernización en los servicios de transporte marítimo. Estos resultados plantean una interrogante fundamental para futuras intervenciones: **¿Cómo puede una institución mejorar la calidad del servicio cuando la percepción interna de eficiencia no coincide con la experiencia real del usuario?**

### **Analizar los procesos internos de recepción y clasificación de encomiendas dentro del barco**

El análisis profundo de la gestión de encomiendas confirma que la Empresa Portuaria Nacional (EPN) opera con procedimientos manuales y poco estandarizados, lo que se traduce directamente en una experiencia deficiente y confusa para el usuario. Se ha evidenciado que el personal, aunque se esfuerza por el orden, lucha contra un sistema obsoleto, especialmente en momentos de alta demanda. Las quejas frecuentes de los clientes sobre la recepción poco ordenada y las confusiones al momento de la entrega de la carga son un síntoma claro de esta debilidad estructural.

Esta problemática no es solo administrativa, sino que tiene un impacto económico tangible, causando atrasos significativos para los empresarios locales que dependen de esta ruta para el suministro de sus negocios. Por lo tanto, se concluye que la ausencia de herramientas tecnológicas modernas, como sistemas de etiquetado o códigos de barras eficientes, junto con la inadecuada ubicación de la carga en las áreas de pasajeros, convierten el proceso de recepción y clasificación en un cuello de botella operacional. La mejora de la calidad en este punto requiere urgentemente pasar de un esfuerzo humano reactivo a un sistema estandarizado y asistido por tecnología que minimice los errores, agilice el flujo de la carga y garantice su seguridad y trazabilidad.



**Formular estrategias que integren elementos relacionados con la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros de la Empresa Portuaria Nacional.**

El diseño de un plan eficaz para la Empresa Portuaria Nacional (EPN) debe reconocer la necesidad de una modernización tecnológica, la cual se centra en la adopción de bases de datos como un elemento clave para lograr la excelencia en la gestión tanto de pasajeros como de carga.

La evidencia es clara, revelando que un 36% de los usuarios y una significativa parte del personal consideran que la tecnología es insuficiente o inapropiada, constituyendo así el principal impedimento en la mejora del servicio. Esto nos lleva a establecer que la estrategia esencial es la implementación de un Sistema de Información Portuaria que sea sólido y centralizado, que supere los simples registros en hojas de cálculo y que permita la organización y gestión de toda la información de manera estructurada y en tiempo real.

Esta centralización no solo solucionaría la lentitud en los registros, sino que también proporcionaría una herramienta efectiva para la toma de decisiones administrativas, permitiendo a la EPN tener un mejor entendimiento de sus flujos de trabajo, detectar patrones de demanda y asignar recursos con mayor inteligencia. Además, el plan debe considerar la transición de un sistema manual y reactivo a uno que sea proactivo y automatizado, demostrando a la comunidad y a los clientes que la EPN considera la modernización como una prioridad institucional, tal como lo exigen las expectativas actuales de servicio. Sin una base de datos sólida, cualquier otra mejora sería meramente superficial, incapaz de asegurar la precisión, integridad y seguridad de la información, aspectos cruciales en la operación moderna del puerto.

## **X. RECOMENDACIONES**

### **Determinar el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros**

Se propone que la Empresa Portuaria Nacional realice evaluaciones periódicas y sistemáticas de los procesos de registro de carga y pasajeros, con el fin de identificar oportunamente debilidades, errores recurrentes y cuellos de botella que afectan la eficiencia operativa. Estas evaluaciones permitirán mantener un control continuo del desempeño del servicio y facilitarán la toma de decisiones basadas en información real y actualizada.

Asimismo, se sugiere estandarizar los procedimientos de registro mediante la elaboración e implementación de manuales operativos y formatos únicos, los cuales garanticen uniformidad en la recopilación y manejo de la información. La estandarización permitirá reducir la variabilidad en los procesos, minimizar errores administrativos y asegurar una atención más equitativa a los usuarios.

Se recomienda fortalecer los mecanismos de control interno y supervisión durante los procesos de documentación y registro, a fin de asegurar la veracidad y consistencia de los datos ingresados. La supervisión constante contribuirá a detectar fallas de manera temprana y a aplicar acciones correctivas de forma inmediata, evitando que los errores se acumulen o afecten la experiencia del usuario.

Finalmente, se plantea mejorar la coordinación y comunicación entre las áreas administrativas y operativas de la empresa, promoviendo el trabajo en equipo y el flujo oportuno de información. Una comunicación efectiva permitirá optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la organización interna y elevar la calidad del servicio brindado a los pasajeros y clientes de carga.

## **Analizar los procesos internos de recepción y clasificación de encomiendas**

Se recomienda reorganizar el espacio físico destinado a la recepción y clasificación de encomiendas, estableciendo un punto único y claramente señalizado que permita centralizar el proceso y evitar la dispersión operativa. Esta reorganización facilitará el control del flujo de mercancías y reducirá la confusión tanto para los usuarios como para el personal.

Asimismo, se propone diseñar e implementar protocolos estandarizados para la manipulación, clasificación y almacenamiento de las encomiendas, considerando el tipo de mercancía y su nivel de fragilidad. La aplicación de estos protocolos permitirá disminuir la incidencia de daños, extravíos y errores en la clasificación de la carga.

Se recomienda fortalecer la asignación de recursos humanos, especialmente en temporadas de alta demanda, con el objetivo de reducir los tiempos de espera y evitar aglomeraciones. Contar con personal suficiente permitirá ofrecer una atención más ágil y ordenada durante el proceso de recepción de encomiendas.

Adicionalmente, se sugiere desarrollar programas de capacitación continua dirigidos al personal operativo y administrativo, enfocados en manejo adecuado de la carga, atención al cliente y organización del trabajo. La capacitación fortalecerá las competencias del personal y contribuirá a mejorar la calidad del servicio.

## **Formular estrategias para integrar bases de datos en los procesos de registro y control**

Se recomienda implementar un sistema automatizado que permita la creación y gestión de una base de datos digital para el registro de pasajeros y carga. Este sistema facilitará el almacenamiento seguro de la información, su actualización en tiempo real y la reducción de errores derivados del uso de registros manuales.

Asimismo, se sugiere integrar la base de datos con los procesos de venta de boletos, control de abordaje y seguimiento de pasajeros, de manera que la información pueda ser verificada de forma rápida y eficiente. Esta integración contribuirá a disminuir los tiempos de espera y a mejorar la organización del flujo de pasajeros.

Se recomienda capacitar al personal en el uso de herramientas tecnológicas y sistemas informáticos, garantizando que cuenten con los conocimientos necesarios para operar adecuadamente el sistema automatizado. La capacitación permitirá aprovechar al máximo los beneficios de la digitalización y reducir la resistencia al cambio.

Se propone establecer medidas de seguridad informática que protejan la información de los usuarios, asegurando la confidencialidad, integridad y confiabilidad de los datos almacenados en la base de datos. Estas medidas fortalecerán la confianza de los usuarios en el sistema implementado.

## XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 8.1. Presupuesto

#### Presupuesto

#### RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS

| N°                   | Concepto                                | Unidad de medida | Cantidad | Costo Unitario | Costo Total  |
|----------------------|-----------------------------------------|------------------|----------|----------------|--------------|
| PRIMERA FASE         |                                         |                  |          |                |              |
|                      | Equipos e Insumos de Campo              |                  |          |                |              |
| 1                    | Transporte interno en Bluefields (Taxi) | Unidad           | 18       | C\$18.00       | C\$1,080.00  |
| 2                    | Paquete telefónico                      | Servicio         | 8        | C\$200.00      | C\$1,600.00  |
|                      | Sub-Total                               |                  |          |                | C\$2,680.00  |
| SEGUNDA FASE         |                                         |                  |          |                |              |
| RECOPIACIÓN DE DATOS |                                         |                  |          |                |              |
| 3                    | Fotocopias                              | Unidad           | 600      | C\$2.00        | C\$1,200.00  |
|                      | Sub-Total                               |                  |          |                | C\$1,200.00  |
| TERCERA FASE         |                                         |                  |          |                |              |
|                      | Informe Final de Monografía             |                  |          |                |              |
| 4                    | Impresiones blanco y negro              | Unidad           | 550      | C\$2.00        | C\$1,100.00  |
| 5                    | Impresiones a color                     | Unidad           | 250      | C\$5.00        | C\$1,250.00  |
| 6                    | Empastado                               | Unidad           | 1        | C\$1,100.00    | C\$1,100.00  |
| 7                    | Encolochados                            | Unidad           | 8        | C\$60.00       | C\$480.00    |
| 8                    | Gastos de representación                | Unidad           | 12       | C\$1,200.00    | C\$14,400.00 |
|                      | Sub-Total                               |                  |          |                | C\$18,330.00 |
| INVERSION FINAL      |                                         |                  |          |                |              |
|                      | Total                                   |                  |          |                | C\$22,210.00 |

## 8.2. Cronograma de actividades

Para la ejecución de la investigación es necesario desarrollar las siguientes actividades:

| No. | Actividades                                       | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero |
|-----|---------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|
|     |                                                   | 2025  | 2025 | 2025  | 2025  | 2025   | 2025       | 2025    | 2025      | 2025      | 2026  | 2026    |
| 1   | Presentación de Protocolo a la ACCES              | X     |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |
| 2   | Incluir correcciones sugeridas por la ACCES       | X     |      |       |       |        |            |         |           |           |       |         |
| 3   | Presentar protocolo para aprobación               |       | X    | X     | X     |        |            |         |           |           |       |         |
| 4   | Validación de Instrumento                         |       |      |       | X     |        |            |         |           |           |       |         |
| 5   | Aplicación de Instrumento                         |       |      |       |       | X      | X          |         |           |           |       |         |
| 5   | Tabulación de Datos                               |       |      |       |       |        |            | X       |           |           |       |         |
| 6   | Análisis de resultados                            |       |      |       |       |        |            |         | X         |           |       |         |
| 7   | Presentación del primer borrador de la Monografía |       |      |       |       |        |            |         |           | X         |       |         |
| 8   | Corrección de monografía                          |       |      |       |       |        |            |         |           | X         |       |         |
| 9   | Incluir correcciones sugeridas por el jurado      |       |      |       |       |        |            |         |           |           | X     |         |
| 10  | Presentación de monografía final                  |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       | X       |

## XII. REFERENCIAS

## XIII. Referencias

- Alice Gomstyn, A. J. (26 de marzo de 2024). *IBM*. Recuperado el 10 de febrero de 2025, de IBM: <https://www.ibm.com/mx-es/think/topics/operational-efficiency>
- AMERICAS, C. (23 de Abril de 2023). *CDS AMERICAS*. (C. AMERICAS, Ed.) Recuperado el 5 de Mayo de 2024, de <https://cdsamericas.com/la-automatizacion-en-america-latina/>
- BERSABETH, V. M. (2019). *ULADECH*. Recuperado el 18 de Mayo de 2024, de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23570/CALIDAD\\_PROCESOS\\_VIVAS\\_MENA\\_JULEISY\\_BERSABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23570/CALIDAD_PROCESOS_VIVAS_MENA_JULEISY_BERSABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Clavijo, C. (6 de Marzo de 2023). *Hud Spot*. Recuperado el 5 de Mayo de 2024, de Hud Spot: <https://blog.hubspot.es/sales/automatizacion-procesos-empresa#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20se,de%20una%20herramienta%20o%20plataforma>
- IELOGIS. (5 de Junio de 2024). *instituto europeo de logistica y transporte*. Recuperado el 18 de mayo de 2024, de <https://ielogis.com/transporte-maritimo-de-mercancias-tipos/>
- Jonker, A. (12 de mayo de 2024). *BMC*. Recuperado el 10 de febrero de 2025, de BMC: <https://bmccassurance.com/satisfaccion-del-cliente-que-es/>
- Motta, J. (04 de Octubre de 2023). *Cheap2Ship*. Recuperado el 5 de Mayo de 2024, de Cheap2Ship: <https://cheap2ship.com/es/registro-de-carga-por-que-este-procedimiento-es-importante-para-la-logistica-y-el-comercio-exterior/>
- ZENDESK. (6 de Noviembre de 2023). *ZENDESK*. (Zendesk, Ed.) Recuperado el 5 de Mayo de 2024, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/seguimiento-de-clientes/>

#### **XIV. ANEXOS**

##### **5.2. Anexo 1. Guía de entrevista a usuarios.**

**Bluefields Indian & Caribbean University**

**BICU**



Entrevista dirigida a los clientes de la Empresa Portuaria Nacional EPN de la ciudad de Bluefields.

Estimado Señor (a), la presente entrevista tiene como propósito, Gestionar la calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields en el año 2025 . La información que usted nos suministre será anónima y de mucha importancia para el alcance de los objetivos de esta investigación.

La presente entrevista es de tipo descriptiva, con preguntas abiertas y cerradas donde usted deberá colocar una (X) sobre la línea de la opción que considere correcto y preguntas abiertas donde podrá expresar sus ideas libremente. La información brindada por usted es anónima y se publicará de manera general en la monografía posterior a su aprobación y defensa.

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_ Género del encuestado: \_\_\_\_\_ Etnia: \_\_\_\_\_

Gestión de calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields en el año 2025



## **I. Estado actual de los procesos de registro y carga.**

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de la Empresa Portuaria Nacional en Bluefields?

- a) ( ) Nunca
- b) ( ) Raramente
- c) ( ) A menudo
- d) ( ) Siempre

2. ¿Ha recibido una atención rápida y eficiente en la documentación y trámites en la empresa?

- a) Sí, siempre
- b) A veces
- c) No

Explique

3. ¿Cuál considera que son las principales desafíos por la que la empresa portuaria nacional no ha implementado un registro de pasajeros y carga?

- a. Falta de recursos humanos \_\_\_\_\_
  - b. Tecnología insuficiente o inadecuada \_\_\_\_\_
  - c. Falta de conocimiento o capacitación \_\_\_\_\_
  - d. No se considera una prioridad \_\_\_\_\_
- ¿Por qué?

4. En ¿Qué aspectos cree que deberían mejorarse en el registro de pasajeros y carga?

- a) ( ) Tiempos de espera
- b) ( ) Claridad en la información
- c) ( ) Procedimientos de seguridad
- d) ( ) Atención al cliente
- e) ( ) Mencione otros

5. ¿Puede describir una situación reciente en la que el proceso de registro de carga o pasajeros presentó alguna dificultad o mejora significativa?

## **II. Análisis de los procesos de recepción y clasificación de encomiendas.**

6. ¿Se siente conforme con el sistema manual para el registro de las encomiendas?
- a. Si
  - b. No

Explique

7. ¿Ha notado alguna mejora en el proceso de recepción y clasificación de encomiendas en los últimos meses?
- a) ☐ Sí
  - b) ☐ No
  - c) ☐ No estoy seguro/a
8. ¿ En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su experiencia general con los procesos de recepción y clasificación de encomienda en la EPN?
- a) ☐ 1 - Muy insatisfecho
  - b) ☐ 2 – Insatisfecho
  - c) ☐ 3 – Neutral
  - d) ☐ 4 – Satisfecho
  - e) ☐ 5 - Muy satisfecho
9. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas?

10. ¿La clasificación de las encomiendas se realiza en un solo punto de control o en varios puntos dentro de la instalación?

- a) En un solo punto de control
- b) En varios puntos de control
- c) No hay un control centralizado, depende del tipo de encomienda

Otras observaciones:

11. ¿Existen incidencias frecuentes en los procesos de recepción y clasificación de encomiendas?

- a) No, los procesos son estables
- b) Ocasionalmente ocurren incidencias
- c) Sí, ocurren frecuentemente

12. ¿Qué mejoras o cambios propondría para hacer más eficiente el proceso de recepción y clasificación de encomiendas ?

### **III. Estrategias para la integración de elementos relacionados a la creación de bases de datos en los procesos de registro y control de pasajeros.**

13. ¿Cómo cree que la falta de un sistema de registro y control automatizado afecta la productividad de la Empresa Portuaria Nacional?

- a) Creo que la falta de automatización dificulta la coordinación y planificación de las operaciones.
- b) No creo que la falta de un sistema automatizado tenga un impacto significativo en la productividad del puerto.
- c) Me preocupa que la falta de automatización pueda generar retrasos y errores en el procesamiento de la carga.

14. ¿Actualmente, la empresa utiliza una base de datos para gestionar el registro de pasajeros?

- a) Sí, completamente digitalizada
- b) No, el proceso es manual
- c) Sí, pero solo parcialmente

15. ¿Considera que la implementación de un sistema automatizado contribuya a tener una experiencia de viaje más segura y cómoda para usted como pasajero?

- a) Sí, definitivamente
- b) En cierta medida
- c) No, no lo creo

16. ¿Estaría dispuesto(a) a proporcionar datos personales adicionales para mejorar y agilizar el proceso de identificación en futuros viajes?

- a) Sí
- b) No
- c) Dependería de la garantía de privacidad de mis datos

17. ¿Estaría dispuesto(a) a pagar un costo adicional por la implementación de sistemas más avanzados de identificación de pasajeros y carga si esto garantiza una mayor seguridad y eficiencia?

- a) Sí
- b) No
- c) Dependería del monto adicional

### 5.3. Anexo 2. Guía de entrevista a trabajadores

#### Bluefields Indian & Caribbean University

#### BICU



Entrevista dirigida a los trabajadores de la Empresa Portuaria Nacional EPN de la ciudad de Bluefields.

Estimado Señor (a), la presente entrevista tiene como propósito, Gestionar la calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields en el año 2025. La información que usted nos suministre será anónima y de mucha importancia para el alcance de los objetivos de esta investigación.

La presente entrevista es de tipo descriptiva, con preguntas abiertas y cerradas donde usted deberá colocar una (X) sobre la línea de la opción que considere correcto y preguntas abiertas donde podrá expresar sus ideas libremente. La información brindada por usted es anónima y se publicará de manera general en la monografía posterior a su aprobación y defensa.

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_ Género del encuestado: \_\_\_\_\_ Etnia: \_\_\_\_\_

Gestión de calidad del registro de carga y pasajeros en la Empresa Portuaria Nacional, Bluff-Bluefields en el año 2025

**Propósito:** Evaluar la gestión interna y la calidad de los procesos de registro de carga y pasajeros en la EPN, Bluff-Bluefields.

**Objetivo 1:** Diagnosticar el estado actual de los procesos de registro de carga y pasajeros.

**1. ¿Considera que los procedimientos actuales de registro de carga y pasajeros son claros y están estandarizados para todo el personal? \* Marca solo un óvalo.**

Si, están muy claros y se aplican consistentemente.

\_\_\_\_\_

Parcialmente, hay áreas de ambigüedad o inconsistencia.

\_\_\_\_\_

No, los procedimientos son poco claros o inexistentes.

\_\_\_\_\_

**2. ¿Qué tan frecuente experimenta errores o inconsistencias en los datos ingresados durante el registro de carga y/o pasajeros? \* Marca solo un óvalo.**

Nunca o casi nunca. \_\_\_\_\_

Raramente (1-2 veces al mes). \_\_\_\_\_

A menudo (semanalmente). \_\_\_\_\_

Siempre o muy frecuentemente (diariamente). \_\_\_\_\_

**3. En una escala del 1 al 5 (donde 1 es Muy Lento y 5 es Muy Rápido), ¿cómo calificaría la eficiencia en el tiempo promedio que toma registrar a un pasajero o una unidad de carga? \* Marca solo un óvalo. 1 \_\_\_\_ 2 \_\_\_\_ 3 \_\_\_\_ 4 \_\_\_\_ 5 \_\_\_\_**

**4. Mencione el principal cuello de botella o desafío que retrasa el proceso de registro de carga o pasajeros en su área de trabajo. \* (Pregunta abierta)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Objetivo 2: Determinar la necesidad de herramientas tecnológicas y capacitación del personal.**

**5. ¿El sistema o método que utiliza actualmente para el registro (manual, parcialmente digital, etc.) es eficiente y permite una correcta trazabilidad de los datos? \* Marca solo un óvalo.**

Sí, es totalmente eficiente y fácil de rastrear.

\_\_\_\_\_

Es funcional, pero con limitaciones en la trazabilidad.

\_\_\_\_\_

No, es ineficiente y dificulta la localización de datos.

\_\_\_\_\_

6. **¿Con qué frecuencia se presentan fallas o problemas técnicos (ej. caída del sistema, falta de equipos, etc.) que interrumpen su trabajo de registro?** \* Marca solo un óvalo.

Raramente o nunca.

\_\_\_\_\_

Ocasionalmente (1-2 veces al mes).

\_\_\_\_\_

Frecuentemente (semanalmente).

\_\_\_\_\_

Diariamente o varias veces por semana.

\_\_\_\_\_

7. **¿Ha recibido usted capacitación específica sobre el uso de tecnologías para el registro y manejo de datos en los últimos 12 meses?** \* Marca solo un óvalo.

Sí, y considero que fue adecuada.

\_\_\_\_\_

Sí, pero considero que fue insuficiente.

\_\_\_\_\_

No he recibido ninguna capacitación

\_\_\_\_\_

8. **Si se implementara un nuevo sistema de registro automatizado, ¿cuál de los siguientes aspectos considera más importante que se aborde en la capacitación?** \* Marca solo un óvalo.

Manejo de equipos y software nuevos.

\_\_\_\_\_

Seguridad y protección de datos (privacidad).

\_\_\_\_\_

Resolución de problemas técnicos comunes (troubleshooting).

\_\_\_\_\_

Integración del nuevo sistema con otros procesos del puerto.

\_\_\_\_\_