

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL PROCESO
DE FACTURACIÓN DE LA SOCIEDAD PORTUARIA
REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A.,
“ISS-FAC SPRBUN 2011”**

ALIX VANESSA ROMERO RAMÍREZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
Facultad de Ciencias de la Administración
Administración De Empresas.
Buenaventura.
2012**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO DE LOS USUARIOS DEL PROCESO
DE FACTURACIÓN DE LA SOCIEDAD PORTUARIA
REGIONAL DE BUENAVENTURA S.A.,
“ISS-FAC SPRBUN 2011”**

Alix Vanessa Romero Ramírez

Monografía para adquirir el título de Administradora de Empresas

Director

Bladimir Carabalí

Docente Académico

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
Facultad de Ciencias de la Administración
Administración De Empresas.
Buenaventura.
2012**

Nota de aceptación

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

**DIRECTOR BLADIMIR CARABALI
ECONOMISTA**

DEDICATORIAS

A Dios: Con el corazón rebosante de alegría primeramente quiero honrar con este trabajo, que representa la culminación de más de cinco años de esfuerzo, lágrimas y altibajos, a quien merece toda gloria y alabanza, mi Dios. Tú Señor lo hiciste todo posible. A ti te entregué mi carrera, me guiaste por el camino correcto en momentos cuando lo creí todo perdido, me fortaleciste, me renovaste, por esto y mucho más, gracias Jesús.

A mis padres: Albeiro Romero y Argenis Ramírez, por contribuir en cuanto les fue posible para hacer de mí la mujer que soy hoy día, por sus incontables sacrificios y por ayudarme a alcanzar mis metas personales y académicas.

Al amor de mi vida: Edilson Valderrama por ser mi fuente principal de inspiración, por motivarme, por apoyarme en todo el transcurso de esta carrera, por ser el mejor consejero, por ser mucho más que mi compañero, mi complemento, el motor que me mueve día a día a ser mejor persona, a dar lo mejor de mí, por ser mi razón de existir, por ser mi soporte, por contagiarme tu optimismo, y por hacerme sonreír. Este éxito no es solo mío, es también tuyo amor.

A mi hermana: Angie, por ser parte esencial en mi vida, por compartir conmigo en las buenas y en las malas, por permitirme el honor de ser su amiga y su más cercano ejemplo a seguir y por aportar felicidad a mis días.

AGRADECIMIENTOS

Le manifiesto mi más sincero agradecimiento a:

GILBERTO MORALES PINTO, Profesor del Programa Académico de Administración de Empresas de la Universidad del Valle Sede Pacífico, por su disposición, atención y oportuna guía siempre que así lo necesite.

Dr. JULIO CÉSAR VARELA, Jefe del Departamento de Estrategias de Mercadeo de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. por su colaboración, confianza, disponibilidad y orientación y paciencia durante todo el proceso de la investigación.

A mis amigos: Nelly, Jury, Brenda, Cristian, Marcela y Licet que fueron mi gran apoyo y guía para seguir adelante y afrontar los retos que se presentaron a lo largo de la carrera.

A todos los profesores que con sus conocimientos contribuyeron en mi educación y aprendizaje a lo largo de la carrera.

CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	17
 2 OBJETIVOS	 18
2.1 OBJETIVO GENERAL	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
 3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	 19
3.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	19
3.1.1 Puerto de Buenaventura	19
3.1.2 Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A	20
3.1.3 Ámbito geográfico de la empresa	21
3.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL	22
3.2.1 Misión.....	22
3.2.2 Visión	22
3.2.3 Políticas de calidad	22
3.3 PORTAFOLIO DE CLIENTES Y SERVICIOS	24
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	25
 4 MARCOS DE REFERENCIA.....	 29
4.1 MARCO TEÓRICO	29

4.1.1 Índice de Satisfacción del servicio de facturación (ISS-FAC) prestado por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura	29
4.1.2 Satisfacción del cliente.....	29
4.1.2.1 Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	30
4.1.3 Percepción	32
4.1.4 Servicio al cliente	33
4.1.4.1 Definición de servicios, según algunos expertos	33
4.1.5 Factura.....	35
4.1.5.1 Facturación electrónica.....	35
4.1.6 Investigación de mercado	35
4.2 MARCO CONCEPTUAL	36
5. METODOLOGÍA.....	38
5.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	38
5.2.1 Selección y tamaño de la muestra	39
5.3 Ponderación de los factores.....	40
5.4 Calculo del ISS-FAC SPRBUN S.A 2011	40
6 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
6.1 MUESTRA SELECCIONADA.....	41
6.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR CARGO	42
6.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA	42
6.4 DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	43
6.5 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL.....	45
6.5.1 Índice de satisfacción por actividad económica	47
6.6 EVOLUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES	52
6.6.1 ¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?.....	52

6.6.2 ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de entrega de la factura?	53
6.6.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?.....	53
6.6.4 ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de solicitud del servicio?	54
6.6.5 Califique cuál es el grado de satisfacción con el nivel de claridad del cuerpo de la factura	55
6.7 COMENTARIO Y SUGERENCIAS CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS Y PERCIBIDOS	56
6.7.1 Según su experiencia cuál es el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura.....	57
6.7.1.1 ¿Cuál es la razón de esta demora?	58
6.7.2 ¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo promedio entre la solicitud y el recibo de la factura?	58
6.7.3 Recomendaciones o sugerencias que podría suministrar para lograr un tiempo considerable entre la solicitud y el recibo de la factura	59
6.7.4 Aspectos que no comprende o no son claros en la factura.....	60
6.7.5 Correcta liquidación en la factura.....	61
6.7.5.1 Correcta liquidación en la facturación automática.....	61
6.7.5.1 Correcta liquidación en la facturación automática.....	61
6.7.5.2 Correcta liquidación en la facturación manual	62
6.7.6 Aspectos más negativos del proceso de facturación	63
6.7.7 Aspectos más positivos del proceso de facturación.....	64
6.7.8 Sugerencias para mejorar el servicio de facturación	64
 7 CONCLUSIONES	 66
8 RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Calificación para empresas de Servicio.

Tabla 2. Muestra seleccionada.

Tabla 3. Encuesta diligenciada por cargo.

Tabla 4. Actividad económica.

Tabla 5. Distribución del cargo por actividad económica.

Tabla 6. Criterios de evaluación.

Tabla 7. ¿Cuál es la razón de esta demora?

Tabla 8. Recomendaciones o sugerencias que podría suministrar para lograr un tiempo considerable entre la solicitud y el recibo de la factura.

Tabla 9. Aspectos que no comprenden o no son claros en la factura.

Tabla 10. Por qué no es correcta la facturación automática?

Tabla 11. Por qué no es correcta la facturación manual?

Tabla 12. Aspectos más negativos del proceso de facturación.

Tabla 13. Aspectos más positivos del proceso de facturación.

Tabla 14. Sugerencias para mejorar el servicio de facturación.

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional SPRBUN

Figura 2. Estructura organizacional de la gerencia comercial de servicio al cliente.

Figura 3. Mapa de procesos de SPRBUN

LISTADO DE GRÁFICAS.

Gráfica 1. Muestra seleccionada.

Gráfica 2. Encuesta diligenciada por cargo.

Gráfica 3. Actividad económica.

Gráfica 4. Índice de satisfacción del servicio de facturación ISS-FAC SPRBUN 2011.

Gráfica 5. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación.

Gráfica 6. ISS-FAC Agentes de aduana.

Gráfica 7. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación agentes de aduana.

Gráfica 8. ISS-FAC Agentes de carga internacional.

Gráfica 9. Nivel de satisfacción componentes del servicio de los agentes de carga internacional A.C.I.

Gráfica 10. ISS-FAC Operadores de transporte multimodal O.T.M.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación operadores de transporte multimodal.

Gráfica 12. ISS-FAC Otros.

Gráfica 13. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación otros.

Gráfica 14. ¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?

Gráfica 15. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de la entrega de la factura?

Gráfica 16. ¿Cuál es grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?

Gráfica 17. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de la solicitud del servicio?

Gráfica 18. Califique cuál es grado de satisfacción con el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura.

Gráfica 19. Según su experiencia, ¿cuál es tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura?

Gráfica 20. ¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?

Gráfica 21. Correcta liquidación en la facturación automática.

Gráfica 22. Correcta liquidación en la facturación manual.

INTRODUCCIÓN

La norma de calidad ISSO, es un conjunto de normas de gestión y calidad, que se pueden aplicar a cualquier tipo de organización dedicada a la producción de bienes o servicios, su implementación ofrece innumerables ventajas para las empresas entre las cuales se destacan el incremento de la satisfacción del cliente, la reducción en las ineficiencias de producción o prestación de servicios, estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización entre otros. Para que las empresas puedan obtener la certificación ISSO deben definir claramente los procesos y áreas que desean vincular al proceso seguidamente adelantar un registro, someterlo a auditoria y después si el proceso es culminado con éxito, someterse a una inspección anual para mantener la certificación. Por tal razón la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A (SPRBUN S.A), como empresa certificada, debe medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de ésta, ya que es un indicador importante de la organización, debido a que se debe cumplir con altos estándares de satisfacción del cliente y una adecuada prestación de los servicios, por tal motivo se hace necesario que la compañía realice periódicamente estudios que contribuyan a conocer el grado de cumplimiento de estos estándares.

Por tal razón y teniendo en cuenta estudios realizados por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura en el año 2009 (Índice de Satisfacción Comercial y del Servicio, Fortalezas y Debilidades de la S P R BUN), con el cual ha calculado el índice de satisfacción de los clientes y usuarios relacionados con cada uno de los aspectos generales de los procesos que desarrolla la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. Este estudio está enfocado principalmente en

medir el Índice de Satisfacción del Servicio de Facturación (ISS-FAC), percibido por los usuarios de la empresa, al igual que el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISSO 9001 para el año 2011.

Este análisis se llevó a cabo teniendo como base la información recopilada de manera directa de los usuarios del servicio de facturación, tomando como referencia las observaciones y sugerencias de estos, lo cual permitió establecer el nivel de satisfacción con el servicio de facturación, esta información podrá ser de gran utilidad para la compañía y contribuirá para mejorar el servicio.

Es importante resaltar que la información obtenida se basa en la percepción que tienen los usuarios con respecto a cada uno de los factores que interactúan en el servicio de facturación.

Para conocer del índice de satisfacción del servicio de facturación (ISS-FAC) se calculó con base en los resultados de la aplicación de encuestas directas a los usuarios y en las cuales se tuvieron en cuenta entre otros, aspectos como la claridad de la factura, el tiempo promedio de espera, la correcta liquidación de la factura, la atención ofrecida por los funcionarios de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. La interpretación se llevó a cabo mediante análisis descriptivo el cual incluye cruces de variables y tablas de frecuencia, por medio de las que se estableció quienes son los usuarios que se consideran satisfechos o muy satisfechos con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes, según la actividad económica de la empresa a la que representa y cuáles son los usuarios que consideran que el tiempo promedio de la entrega de la factura es muy alto.

En este trabajo se inicia planteando el problema de investigación, aquí se dan a conocer antecedentes de investigaciones realizadas y que están relacionados con el presente estudio.

Seguido de esto se establecen los objetivos, que son los que indican que es lo que desea, o cual es el fin de la investigación y que se quiere lograr teniendo en cuenta los aspectos más importantes de la investigación.

Continuando con la presentación de la empresa, reseña histórica del puerto de Buenaventura, la filosofía empresarial la cual está conformada por misión, visión y políticas de calidad, el portafolio de clientes y servicios de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

Finalmente se plantean las conclusiones, recomendaciones y reseñas bibliográficas.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Teniendo en cuenta los estudios de índices de satisfacción comercial (ISC) e índices de satisfacción del servicio (ISS) que en años anteriores, (2009), se han realizado en la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A, a través de la aplicación de encuestas a los clientes y usuarios para conocer el índice de satisfacción comercial y mediante los cuales se logró establecer que para ese año este fue del 59.5%, el presente estudio busca medir la percepción de los encuestados relacionada con el Índice de Satisfacción del Servicio para el proceso de facturación, al igual que la percepción e imagen que reflejen el cumplimiento de los requisitos del cliente, de tal forma que se cumpla el numeral 8.2.1 de la norma ISO 9.001: 2008 que dice:

Satisfacción del cliente se entiende “Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información”.

Con el propósito de establecer en la compañía el Índice de Satisfacción del Servicio de Facturación, que es de vital importancia, ya que permite conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio, lo cual contribuye a la implementación de medidas tendientes a la mejora continua de los procesos.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A realiza la facturación a todas las personas jurídicas y naturales que soliciten la prestación de los servicios de almacenaje, muellaje, uso de instalaciones portuarias, entre otras, ofrecidos por la compañía.

Por tal razón se hace importante calcular el índice de satisfacción del proceso de facturación, percibido por los usuarios del servicio de facturación, es así como la presente investigación busca dar respuesta a la siguiente pregunta:

¿Cuál es el índice de satisfacción de servicio de los usuarios del proceso de facturación de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el índice de satisfacción del servicio (ISS) que los clientes y usuarios perciben, frente a los servicios de facturación que reciben en la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del servicio de facturación que reciben los usuarios?

¿Cuáles son los focos de problemas en la prestación del servicio de facturación?

¿Cuáles son las recomendaciones orientadas a la optimización de la calidad del servicio de facturación que ofrece la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Calcular el índice de satisfacción del servicio de los usuarios del proceso de facturación de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información de los usuarios referente a la percepción que se tiene del servicio de facturación.
- Conocer el nivel de satisfacción que reciben y perciben los usuarios en cada uno de los *momentos de verdad*¹ del ciclo de la facturación.
- Identificar los focos de problemas en el proceso de facturación.
- Conocer las recomendaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio de facturación.

¹ CARLZON. Jan. El Momento de la verdad. Madrid: Ediciones Días Santos 1991. 13 p.

3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

3.1 RESEÑA HISTÓRICA

3.1.1 Puerto de Buenaventura. El puerto de Buenaventura fue fundado en época de la colonia en 1719; posteriormente el general Francisco de Paula Santander, por Decreto Legislativo en 1872, lo declara puerto franco y de allí en adelante sufrió constantes transformaciones hasta su configuración actual como el más pujante terminal marítimo del país.

Es el único puerto polivalente de Colombia y es operado por concesión a través de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., con una pantalla de 2.000 metros de longitud, que permite la atención simultánea de hasta 12 buques de navegación internacional y una plataforma de ferroconcreto de 70 metros para atender gráneles líquidos.

Cuenta con terminales especializadas en contenedores, gráneles sólidos, gráneles líquidos y multipropósito; patios, bodegas, cobertizos, silos y tanques para la más variada nomenclatura de mercancías.

Al puerto de Buenaventura llegan anualmente más de 1200 buques pertenecientes a las más importantes líneas navieras que tienen conexiones directas o mediante puertos de trasbordo con más de 100 de los principales puertos del mundo.

Por la disponibilidad de terrenos, el Puerto de Buenaventura tiene las mejores posibilidades de expansión portuaria en todo el Pacífico Latinoamericano.

Posee el más rico hinterland de Colombia, que contribuye con el 60% del producto interno bruto del país.

El aeropuerto internacional (Alfonso Bonilla Aragón) más cercano al puerto se

encuentra a una distancia de 150 kilómetros. El aeropuerto local (Gerardo Tobar López) está a sólo 15 kilómetros.

En materia de comunicaciones cuenta con telefonía convencional y celular, fax, telex, microondas y un canal de Internet con un ancho de banda adecuado para soportar altas tecnologías².

3.1.2 Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. (SPRBUN S.A.). Al expedirse la Ley 1a de enero 10 de 1991, Estatuto de Puertos Marítimos, durante la presidencia de César Gaviria Trujillo, el Estado colombiano dejó de ejercer el monopolio que ostentó la empresa Puertos de Colombia – Colpuertos - dando paso a la conformación de las Sociedades Portuarias Regionales conformadas por prestantes industriales, comerciantes y personas vinculadas con el comercio exterior, con las cuales se firma un contrato de concesión portuaria. En este contrato de concesión, la Nación, a través de la Superintendencia de Puertos y Transporte, permite que una sociedad anónima ocupe y utilice en forma temporal y exclusiva las playas, los terrenos de bajamar y zonas accesorias para la construcción y operación de un puerto a cambio de una contraprestación económica a favor de la Nación y de los municipios y distritos donde opere el puerto³.

La Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. es una empresa de economía mixta, regida por el derecho privado. El 83% de su participación accionaria pertenece a empresarios privados conformados por importadores, exportadores, operadores portuarios, líneas navieras, gremios, extrabajadores portuarios y personas naturales. El 17% restante está en manos del sector

2 TENORIO CASTILLO Walter. Manual de calidad Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. Buenaventura, 2011. Carpetas públicas.

3 COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 01. (10 enero, 1991). Por la cual se expide el estatuto de puertos marítimos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá D.C. 1991. No. 39626.1-7.

público integrado por la Alcaldía de Buenaventura (15%) y el Ministerio de Transporte (2%)⁴.

Colpuertos fue liquidado por su incapacidad de gestionar de manera eficiente la actividad portuaria en un país que se enfrentaba a un proceso de globalización, para dar paso a la creación de nuevas sociedades que ofrecieran al comercio exterior, sistemas eficientes de operación a unas tarifas competitivas. El objetivo era crear unas nuevas empresas (Sociedad Portuaria) con sistemas administrativos totalmente diferentes y modernas a las que éste tenía, sobre todo reducción de costos de operación. En este marco de privatización de la actividad portuaria, el 21 de diciembre de 1993 se constituyó la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., que recibió de manos del Presidente de la República de Colombia, César Gaviria Trujillo, el 21 de Febrero de 1994, la concesión para la administración del Terminal Marítimo de Buenaventura durante 20 años, en el período comprendido entre 1994 y 2014.

El 30 de mayo de 2008 el Instituto Nacional de Concesiones – INCO – firmó la resolución número 246 por la cual se concede permiso para cambiar las condiciones de la concesión portuaria incluyendo, prorroga de ampliación por 20 años más, se autoriza la incorporación de nuevas áreas y se aprueba modificar las condiciones del contrato de concesión portuaria número 009 del 21 de febrero de 1994.

3.1.3 Ámbito geográfico de la empresa. El terminal marítimo de Buenaventura se encuentra ubicado en la ciudad y bahía del mismo nombre, en la costa del océano pacífico de Colombia, departamento del Valle del Cauca. Se encuentra

4 SANCHEZ PALACIOS Xiomara. Informe Financiero Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. 2011. Carpetas Públicas.

cerca del canal de Panamá, equidistante entre Vancouver (Canadá) y Valparaíso (Chile). Es uno de los puertos del continente americano más cercanos al lejano oriente.

Cerca de las principales rutas marítimas que atraviesan el planeta de norte a sur y de oriente a occidente. Las condiciones geográficas le permiten ser un puerto concentrador y de transbordo, optimizando el uso de los barcos de gran porte.

El canal de acceso del terminal marítimo de Buenaventura tiene una longitud de 30 kilómetros, una profundidad de 33 pies en bajamar y 45 en pleamar, y se encuentra debidamente señalado.

El Puerto se localiza a los 3° 53' de latitud norte y a los 77° 05' de longitud al oeste del meridiano de Greenwich. En sus doce (12) muelles, el Terminal atiende a sus clientes y usuarios durante 24 horas al día, los trescientos sesenta y cinco días del año, ofreciendo también los beneficios de un almacenaje seguro en sus bodegas y patios.

3.2 FILOSOFÍA EMPRESARIAL

La filosofía empresarial de la calidad, establecida por el equipo gerencial, quienes son los responsables de comunicarla a todas las áreas y niveles de la organización, las declaraciones que fundamentan esta filosofía son⁵:

3.2.1 Misión. *“Prestamos y facilitamos servicios portuarios y logísticos con calidad, seguridad y efectividad, satisfaciendo las necesidades de los clientes, con tecnología y talento humano competente, generando rentabilidad para los accionistas y contribuyendo al desarrollo sostenible de Buenaventura.”*

5 CANO RESTREPO Ana Mercedes. Código de ética y buen gobierno de Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura. Año 2011. Carpetas públicas.

3.2.2 Visión. *“Ser en el año 2010 un puerto líder por la efectividad de sus servicios portuarios y logísticos en el contexto internacional, con una excelente atención al cliente, tecnología de avanzada, óptima infraestructura, alianzas estratégicas y talento humano calificado; participando en el desarrollo sostenible de Buenaventura.”*

3.2.3 Políticas de la calidad. Las políticas de calidad de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. han sido definidas desde el punto de vista de seis factores que la organización considera críticos para la prestación de sus servicios. Estas se muestran a continuación:

- **Servicio al cliente.** Atendemos y respondemos de manera oportuna y confiable las necesidades de los clientes.
- **Tecnología de procesos.** Contamos con tecnología adecuada y segura en los procesos operativos, administrativos, logísticos, e informáticos para prestar un servicio efectivo.
- **Talento humano.** Desarrollamos el talento humano con base en su desempeño por competencias, potenciando sus habilidades y conocimientos a través de capacitación continua, propiciando un buen clima laboral y un ambiente de trabajo seguro, logrando un alto sentido de pertenencia y compromiso con la organización.
- **Mejoramiento continuo.** Periódicamente, revisamos nuestros procesos operativos y administrativos para identificar oportunidades de mejoramiento que nos lleven a actualizarlos en procura de lograr los más altos estándares de efectividad.

- **Relaciones con la comunidad.** Coordinamos acciones conjuntas con las entidades gubernamentales, privadas y la comunidad de nuestra área de influencia, para contribuir al desarrollo de Buenaventura.
- **Liderazgo.** Lideramos actividades para mejorar los procesos de la cadena logística del puerto, logrando la excelencia y seguridad en la prestación del servicio como beneficio común.
- **Seguridad y protección.** Desarrollamos mecanismos de control para prevenir acciones que afecten a las personas, las instalaciones portuarias y la carga. Gestionamos recursos humanos y técnicos para prevenir actividades terroristas y de narcotráfico”.

3.3 PORTAFOLIO DE CLIENTES Y SERVICIOS

✓ Clientes

De acuerdo con las actividades concernientes a la administración, operación y comercialización de servicios portuarios, la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. ha clasificado sus clientes en:

- Importadores
- Exportadores
- Líneas Marítimas
- Agencias de Aduanas
- O.T.M (Operadores de Transporte Multimodal)
- A.C.I (Agentes Internacionales de Carga)
- Operadores Logísticos
- Operadores Portuarios

- Transportadores Terrestres, y
- Agentes Marítimos o Navieros

✓ **Servicios prestados directamente por la SPRBUN S.A.**

- **Muellaje:** Es el servicio que se presta a las motonaves que atracan y permanecen amarradas a los muelles de la SPRBUN o se encuentran abarloadas a otra motonave.
- **Almacenaje:** Es el servicio que se presta a la carga mediante el uso temporal de espacios cubiertos o descubiertos dentro de las instalaciones de la SPRBUN.
- **Uso de Instalaciones Portuarias:** Es el servicio prestado por la utilización de la infraestructura y las instalaciones portuarias para ejecución de las operaciones, transferencia de la carga y actividades relacionadas con la misma.
- **Servicios prestados por el puerto a través de Operadores Portuarios.** Pilotaje. Servicio a las naves. Remolcadores. Tratamiento de desechos. Manipuleo. Pesaje de mercancías. Estiba y desestiba de carga. Control portuario. Consolidación y desconsolidación. Servicios logísticos. Porteo de carga. Servicios de básculas. Suministros de agua y combustibles. Lubricantes y avituallamiento.

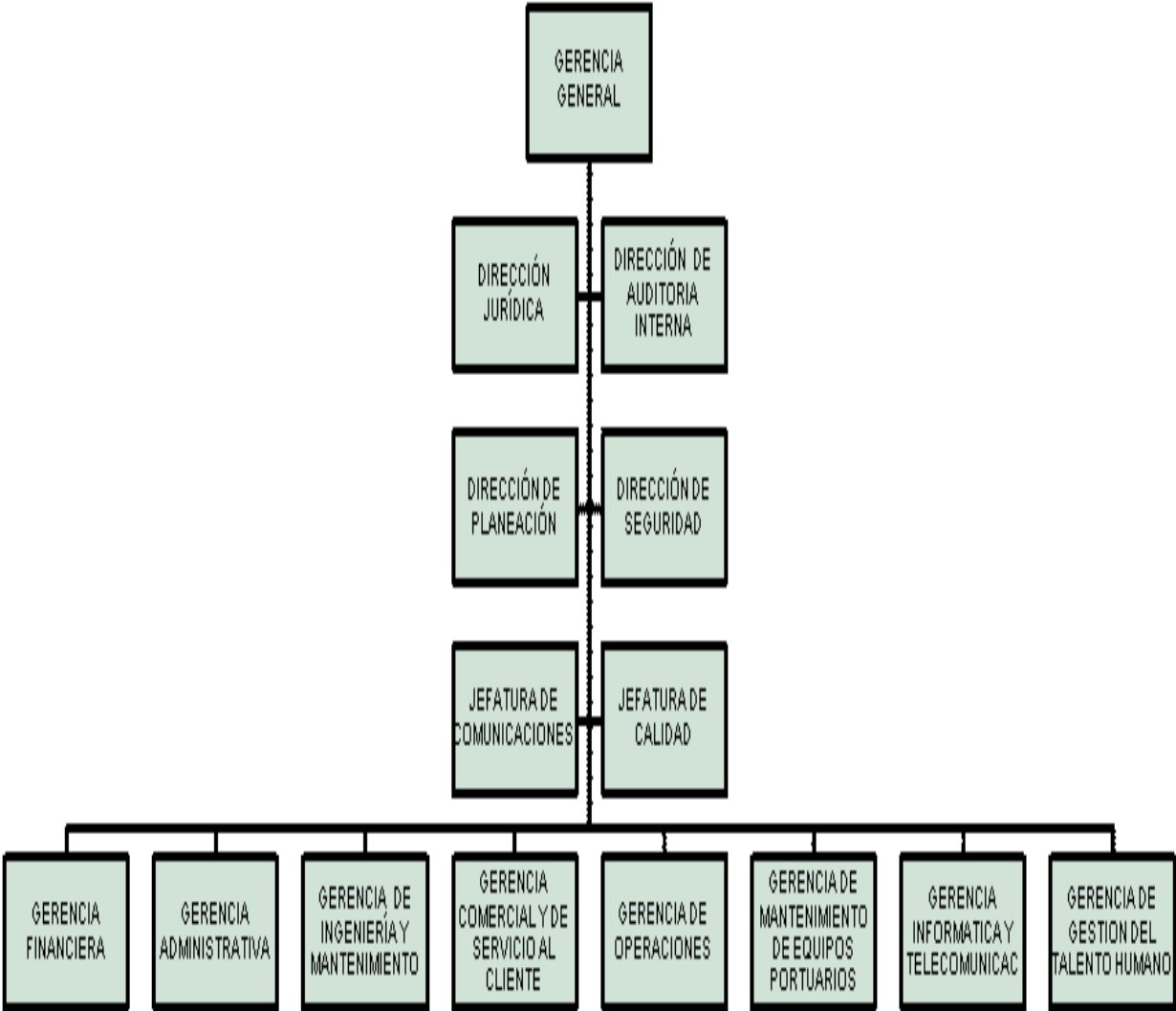
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura jerárquica de la empresa se muestra en el organigrama general directivo, como se observa en la figura 1.

La máxima autoridad de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. es su Asamblea de Accionistas, la cual elige a la Revisoría Fiscal y a los miembros de la Junta Directiva, éstos a su vez nombran al Gerente General, quien como Representante Legal de la sociedad, responde por la planeación, ejecución, control y dirección de todos los procesos que atañen a las actividades de la organización.

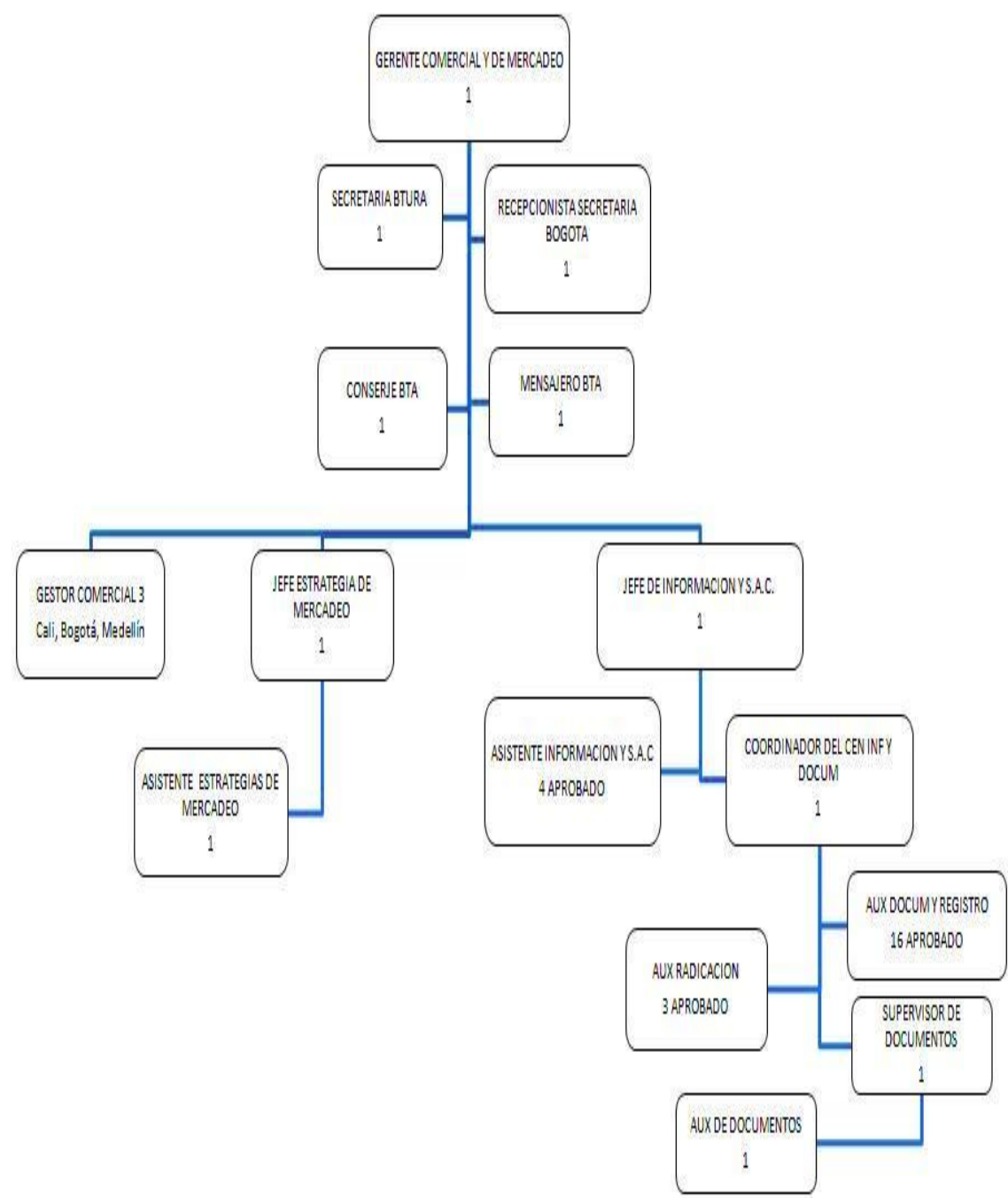
La estructura organizacional correspondiente a cada una de las Gerencias y Direcciones es formalizada y divulgada por la Gerencia de Gestión del Talento Humano.

Figura 1. Estructura Organizacional SPRBUN.S.A.



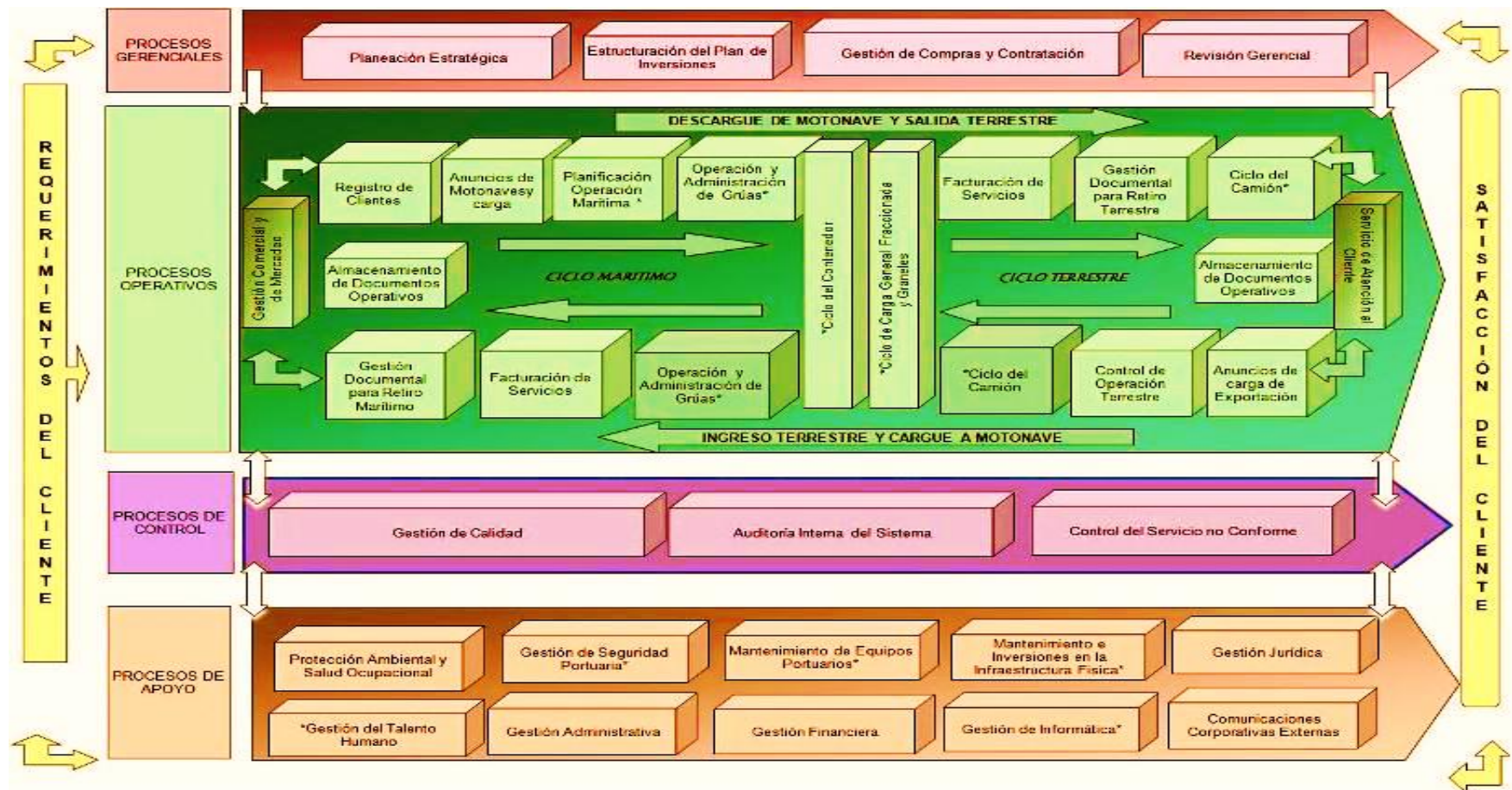
Fuente: Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A, Gestión del Talento Humano.

Figura 2. Estructura organizacional de la gerencia comercial y de servicio al cliente



Fuente: Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., Gestión del Talento Humano.

Figura 3. Mapa de procesos de SPRBUN S.A.



Fuente: Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A., Gestión del Talento Humano

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Índice de Satisfacción del Servicio de Facturación: (ISS-FAC) Prestado por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

Expresión cuantitativa que refleja el grado de conformidad y calidad percibida y recibida por los clientes y/o usuarios del servicio de facturación prestado por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. mediante la evaluación y calificación de cada uno de los factores de evaluación que intervienen en los procesos de facturación (atención, tiempos de respuesta, recomendaciones, claridad en el cuerpo de la factura, liquidación de la factura, aspectos negativos, aspectos positivos del proceso de facturación y sugerencias para mejorar).

4.1.2 Satisfacción del cliente.

Uno de los autores más reconocidos en lo referente a la satisfacción del cliente es Philip Kotler (2003), quien en su libro “Dirección de Mercadotecnia” afirma que la satisfacción del cliente es un requisito para ganarse un lugar en la “mente” de los clientes. Para complementar se presentan algunas definiciones de satisfacción del cliente:

Que el comprador quede satisfecho o no, después de su compra depende del desempeño de la oferta en relación con las expectativas del comprador. El término satisfacción se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Como lo deja en claro esta definición la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas.

“Se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”⁶.

La percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, es un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: *“su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor”⁷.*

Teniendo en cuenta las definiciones de satisfacción del cliente queda claro que para las compañías es de gran importancia conocer la opinión y percepción que tienen los clientes y usuarios para posteriormente tomar medidas que contribuyan a llevar a cabo mejoras dentro de la organización.

4.1.2.1 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Teniendo en cuenta las definiciones mencionadas anteriormente, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

a. El Rendimiento Percibido:

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el

⁶Kotler Philip, (2003).Dirección de Marketing

⁷ ISO 9000: 2005, Sistemas de gestión de la calidad.

"resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.
- b. Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
 - Experiencias de compras anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia.

En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

Teniendo como referencia las definiciones mencionadas anteriormente los resultados obtenidos deberán ser comparados con la siguiente escala:

Escala utilizada para empresas de servicio la cual permitirá establecer en que calificación esta la prestación del servicio de facturación de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A; según la percepción de los usuarios.

Tabla 1. Calificación para empresas de Servicio.

Puntuación	Calificación del servicio
90 -100%	Excelente
80 - 90%	Muy bueno
70 - 80%	Bueno
60 - 70%	Regular
50 - 60%	Malo
Menos de 50%	Muy Malo

Fuente: SPRBUN

4.1.3 Percepción: La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.

4.1.4 Servicio Al Cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

4.1.4.1 Definición de Servicios, Según Diversos Expertos:

- Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios "*como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades*"⁸.
- Para Richard L. Sandhusen, "*los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo*"⁹
- Según Lamb, Hair y McDaniel, "*un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente*"¹⁰
- Para la American Marketing Association (A.M.A.), los servicios (según una de las dos definiciones que proporcionan) son "*productos, tales como un préstamo de banco o la seguridad de un domicilio, que son intangibles o por lo menos sustancialmente. Si son totalmente intangibles, se intercambian directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados o almacenados, y son casi inmediatamente perecederos. Los productos de servicio son a menudo difíciles de identificar, porque vienen en existencia en el mismo tiempo que se compran y que se consumen. Abarcan los elementos intangibles que son inseparabilidad; que implican generalmente la participación del cliente en una cierta manera importante; no pueden ser vendidos en el sentido de la transferencia de la propiedad; y no tienen ningún título.*

8 STANTON. William, ETZEL. Michael y WALKER. Bruce, McGraw Hill. Fundamentos de Marketing. 2004, P. 333 y 334

9 SANDHUSEN L. Richard. Mercadotecnia. Compañía Editorial Continental. 2002, Pág. 385.

10 LAMB Charles, HAIR Joseph y McDaniel Carl .Marketing. International Thomson Editores. 2002 Pág. 344

Hoy, sin embargo, la mayoría de los productos son en parte tangibles y en parte intangibles, y la forma dominante se utiliza para clasificarlos como mercancías o servicios (todos son productos). Estas formas comunes, híbridas, pueden o no tener las cualidades dadas para los servicios totalmente intangibles”¹¹

- Kotler, Bloom y Hayes, definen un servicio de la siguiente manera: *"Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico. Complementando ésta definición, cabe señalar que según los mencionados autores, “los servicios abarcan una amplia gama, que va desde el alquiler de una habitación de hotel, el depósito de dinero en un banco, el viaje en avión a la visita a un psiquiatra, hasta cortarse el cabello, ver una película u obtener asesoramiento de un abogado. Muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico, como la tarea del consultor de gestión, pero otros pueden tener un componente físico, como las comidas rápidas”.*¹¹

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, se puede considerar la siguiente definición de servicios:

Los servicios son actividades identificables, intangibles que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que generan una reacción bien sea de satisfacción o insatisfacción por parte de la persona que recibe el servicio, pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; el resultado que se obtenga de la prestación del servicio es muy subjetivo pues cada persona teniendo en cuenta su experiencia y

¹¹KOTLER Philip, BLOOM Paul . El marketing de Servicios Profesionales», Editorial Paidós SAICF, 2004, Págs. 9 y 10.

las circunstancias en las que le fue prestado el servicio tendrá su propia percepción del mismo.

4.1.5 Factura: La factura, es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar.

4.1.5.1 Facturación Electrónica: Es el documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios, que para efectos fiscales debe ser expedida, entregada, aceptada y conservada por y en medios y formatos electrónicos, a través de un proceso de facturación que utilice procedimientos y tecnología de información, en forma directa o a través de terceros, que garantice su autenticidad e integridad desde su expedición y durante todo el tiempo de su conservación, de conformidad con lo establecido en este Decreto, incluidos los documentos que la afectan como son las notas crédito” (Artículo 1, Decreto 1929 de 2007) La factura electrónica deberá contener como mínimo los requisitos señalados en el artículo 617 del Estatuto Tributario y las normas que lo modifiquen o complementen, salvo los referentes al nombre o razón social y NIT del impresor. La factura electrónica no requiere la preimpresión de los requisitos que según dicha norma deben cumplir con esta previsión.

4.1.6 Investigación de Mercado

La investigación de mercado es el proceso de recopilación, procesamiento y análisis de información, respecto a temas relacionados con la mercadotecnia tales como clientes, competidores, mercado, imagen entre otros, con el propósito de ayudar a las empresas en la toma de decisiones sobre el desarrollo de productos o servicios. Para complementar se presentan algunas definiciones de investigación de mercado de algunos autores:

Es la reunión, registro, tabulación y análisis de datos relacionados con las distintas actividades de comercialización. Esta investigación es más que nada, una actividad que implica reunir datos y analizarlos¹².

Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo¹³.

4.2 MARCO CONCEPTUAL.

Teniendo en cuenta que se nombran diversas palabras que se relacionan con un entorno más técnico y las cuales podrán ser consideradas como desconocidas por toda la comunidad que esté interesada en el tema, damos a conocer algunas palabras:

Índice: Valor numérico que expresa la relación estadística entre varias cantidades referentes a un mismo fenómeno.

Percepción: forma en que cada individuo interpreta la información a su alrededor.

Cliente: es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera u otro medio de pago.

Usuario: quien usa ordinariamente algo.

Mercadotecnia: consiste en un conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el objetivo de aumentar el comercio, en especial la demanda. El

12 NUÑIZ. Gonzales. Rafael. Marketing del siglo XXI. 2010.

13 NUÑIZ. Gonzales. Rafael. Marketing del siglo XXI. 2010.

concepto también hace referencia al estudio de los procedimientos y recursos que persiguen dicho fin.

Persona jurídica: es todo ente con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones y que no sea una persona física.

Hinterland: es un territorio o área de influencia. Este concepto se aplica específicamente a la región o distrito interno situado tras un puerto o río, donde se recogen las exportaciones y a través de la cual se distribuyen las importaciones.

Índice De Satisfacción del Cliente (ISC): es una medición, que tiene como objetivo establecer la satisfacción del cliente, en relación con los atributos y factores que intervienen en el proceso de recepción de los servicios y cumplimientos de sus requerimientos como resultados de la ejecución de las diferentes actividades que requiere la transparencia de la carga y la atención a las naves, por las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional Buenaventura S.A.

Operador Portuario: es la empresa que presta servicios en los puertos, directamente relacionados con la actividad portuaria tales como, cargue y descargue, almacenamiento, practicafe, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre, porteo de carga, dragado, vaciado y llenado de contenedores, clasificación, reconocimiento, toma de muestras, amarre y desamarre, servicio de lancha, apertura y cierre de bodegas, reparaciones menores, tarja, trincado, alquiler de equipo y toda otra actividad que se realice en un Terminal.

Puerto: es el conjunto de elementos físicos que incluyen canales de acceso, instalaciones y servicios que permiten aprovechar un área.

5. METODOLOGÍA

5.1 Tipo y Diseño de Investigación.

Para analizar las respuestas a las preguntas del cuestionario, se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, como son las distribuciones de frecuencia las cuales permitieron identificar patrones de comportamiento, al igual que las tablas de contingencia o cruces de variables, las cuales muestran el grado de correlación o asociación que existe entre dos variables.

Este análisis está representado en tablas de frecuencia y de cruces de variables, las cuales contribuyen para conocer el porcentaje de los encuestados que se encuentra más satisfecho con el tiempo promedio de la entrega de la factura según la actividad económica de la empresa que representa, también cuales son considerados como los aspectos más negativos del proceso de facturación, entre otros, esta información permitió identificar la percepción de los usuarios del proceso de facturación ofrecido por la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

Una vez recopilada y tabulada la información se procedió a identificar algunos de los atributos del servicio de facturación con la calificación más alta y más baja por parte de los usuarios de acuerdo a la percepción que tienen estos de dicho servicio; esta información se muestra por medio de graficas de tipo columnas.

5.2 Población y Muestra

El estudio fue dirigido a los tramitadores, auxiliares de aduana, auxiliares de oficina, entre otros usuarios del servicio de facturación y que laboran en las distintas agencias de aduana, operadores de transporte multimodal, agentes de

carga internacional, importadores y exportadores clientes de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

La encuesta aplicada está conformada por preguntas cerradas y abiertas. Esta se aplicó a los usuarios en las instalaciones de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. en el Área de Facturación.

5.2.1 Selección y Tamaño de la Muestra.

La encuesta de satisfacción del servicio de facturación (ISS-FACT) fue aplicada a una muestra aleatoria del 14.4% de un total de 1.450 usuarios autorizados para realizar trámites ante la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura.

- Prueba piloto: se realizó el jueves 04 de agosto de 2011.
- Aplicación de la encuesta:
 - ✓ Primera sesión: Del lunes 08 al sábado 13 de agosto de 2011.
 - ✓ Segunda sesión: Del martes 16 al sábado 20 de agosto de 2011.

El cálculo del tamaño de la muestra se realizó mediante un muestreo aleatoria simple, el cual consiste en elegir en forma aleatoria "n" unidades muestrales del universo. El proceso debe otorgar la misma oportunidad de selección a todas las unidades muestrales.

La muestra es aleatoria cuando los elementos que constituyen la población o universo investigado, tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Tamaño de la muestra¹⁴:

$$n_{pilot} = 14,4 \% (1450)$$

$$n_{pilot} = 209$$

El universo con el que se contó para realizar el estudio fue de 1.450 usuarios que al 30 de abril de 2011 están autorizados por las Agencias de Aduanas, Agentes de carga Internacional, O.T.M. y otros, para realizar trámites en calidad de tramitadores registrados de los diferentes clientes de la S P R BUN.

Diariamente y a medida que se realizaron las encuestas estas se enumeraron para un mejor y adecuado manejo. Una vez completo el número de encuestas requeridas se procedió a tabular la información en el programa estadístico SPSS 19.0 For Windows, donde se calcularon las frecuencias y cruces de variables.

5.3 Ponderación de los factores.

La ponderación de los factores consiste en asignar porcentajes a cada una de las preguntas cerradas que se encuentran en la encuesta, dependiendo de la relevancia que cada una represente para el servicio, esta diferenciación se realizó con base en los criterios de las personas que están estrechamente relacionados y capacitados en cuando a todo lo relacionado con el proceso de facturación de la SPRBUN S.A teniendo en cuenta los valores asignados a las preguntas de la encuesta que fueron calificadas por los usuarios de 1(Muy Insatisfecho) a 5(Muy Satisfecho) del servicio de facturación. (Ver anexo tabla 6).

5.4 Cálculo del ISS-FAC SPRBUN 2011

14 MARTINEZ. BENCARDINO. Ciro. Estadística y muestreo. 2005.

El cálculo del índice de satisfacción del servicio de facturación se realizó teniendo en cuenta que las preguntas cerradas fueron calificadas por los encuestados con valores de 1(Muy Insatisfecho) a 5(Muy Satisfecho).

Se tuvieron en cuenta solo las respuestas que no contenían la opción de no sabe, no responde (NS, NR), se obtuvo el promedio de calificación y el índice de satisfacción general para cada pregunta y por último se calculó el índice de satisfacción del servicio de facturación de la SPRBUN. (Ver anexo 3).

6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 MUESTRA SELECCIONADA

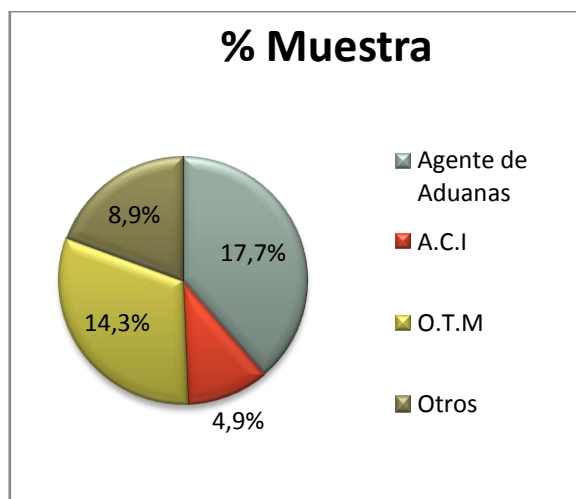
La tabla 2, expone la distribución de la muestra seleccionada, de acuerdo a la cantidad de personas autorizadas por las empresas de la comunidad portuaria para solicitar facturas ante la S P R BUN.

Tabla 2. Muestra Seleccionada.

Actividad Económica	Personas Autorizadas	Personas Encuestadas	% Muestra
Agente de Aduanas	932	165	17,7%
A.C.I	247	12	4,9%
O.T.M	147	21	14,3%
Otros	124	11	8,9%
TOTAL	1450	209	14,4%

Elaboración propia

Gráfica 1. Muestra Seleccionada.

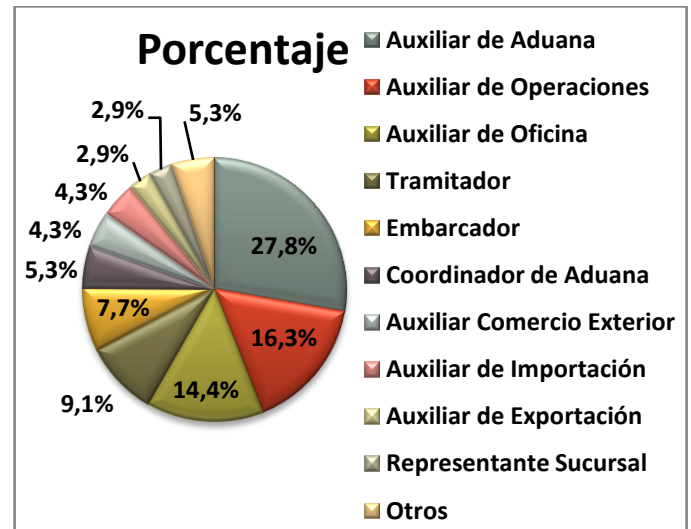


6.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR CARGO

La tabla 3, muestra la distribución de las encuestas que fueron diligenciadas de acuerdo al cargo que desempeña la persona entrevistada.

Tabla 3. Encuesta diligenciada por cargo. Gráfica 2. Encuesta diligenciada por cargo.

Cargo	Frecuencia
Auxiliar de Aduana	58
Auxiliar de Operaciones	34
Auxiliar de Oficina	30
Tramitador	19
Embarcador	16
Coordinador de Aduana	11
Auxiliar Comercio Exterior	9
Auxiliar de Importación	9
Auxiliar de Exportación	6
Representante Sucursal	6
Otros	11
TOTAL	209



Elaboración propia

6.3 ACTIVIDAD ECONÓMICA

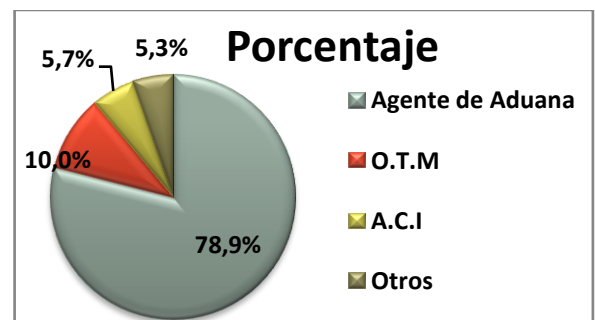
La tabla4, muestra la distribución de las encuestas que fueron diligenciadas de acuerdo a la actividad económica a la que se dedica en el ámbito del quehacer portuario.

Tabla 4. Actividad económica.

Actividad Económica	Frecuencia
Agente de Aduana	165
O.T.M	21
A.C.I	12
Otros	11
TOTAL	209

Elaboración propia

Gráfica 3. Actividad económica



6.4 DISTRIBUCIÓN DEL CARGO POR ACTIVIDAD ECONÓMICA

La tabla 5 muestra la distribución de personas que diligenciaron el cuestionario teniendo en cuenta la actividad económica con relación al cargo que desempeña.

Tabla 5. Distribución del cargo por actividad económica.

Cargo	Agente de Aduana	A.C.I	O.T.M	Otros	TOTAL
Auxiliar de Aduana	58	0	0	0	58
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Auxiliar de Comercio Exterior	9	0	0	0	9
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Auxiliar de Exportación	6	0	0	0	6
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Auxiliar de Importación	9	0	0	0	9
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Auxiliar de Oficina	23	3	1	3	30
	76,7%	10,0%	3,3%	10,0%	100,0%
Auxiliar de Operaciones	23	4	7	0	34
	67,6%	11,8%	20,6%	0,0%	100,0%
Coordinador de Aduana	6	1	3	1	11
	54,5%	9,1%	27,3%	9,1%	100,0%
Embarcador	8	2	4	2	16
	50,0%	12,5%	25,0%	12,5%	100,0%
Representante Sucursal	6	0	0	0	6
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Tramitador	16	1	2	0	19
	84,2%	5,3%	10,5%	0,0%	100,0%
Otros	1	1	4	5	11
	9,1%	9,1%	36,4%	45,5%	100,0%
TOTAL	165	12	21	11	209
	78,9%	5,7%	10,0%	5,3%	100,0%

Elaboración propia

6.5 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

El grado de satisfacción del servicio definido como el índice de satisfacción comercial (ISC) o índice de satisfacción del servicio (ISS), tal como lo explica el **anexo 3** y de acuerdo con la escala utilizada y definida para calificar el servicio de empresas de este tipo, en la cual 100 puntos refleja la “CONDICIÓN IDEAL” muy satisfecho o excelente.

Relacionado con cada uno de los factores en que se consultó la percepción de los usuarios y de acuerdo a la naturaleza de los procesos definidos, se establecieron los siguientes criterios de evaluación con sus escalas respectivas (ver tabla 6).

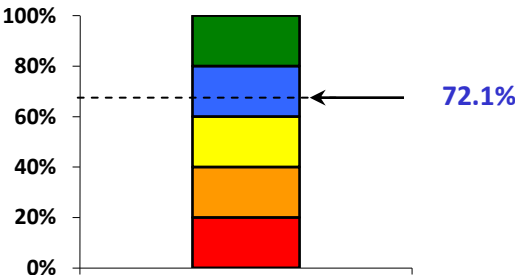
Tabla 6. Criterios de evaluación

Criterios de Evaluación	ESCALA
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni satisfecho, Ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy Insatisfecho	1

Fuente SPRBUN

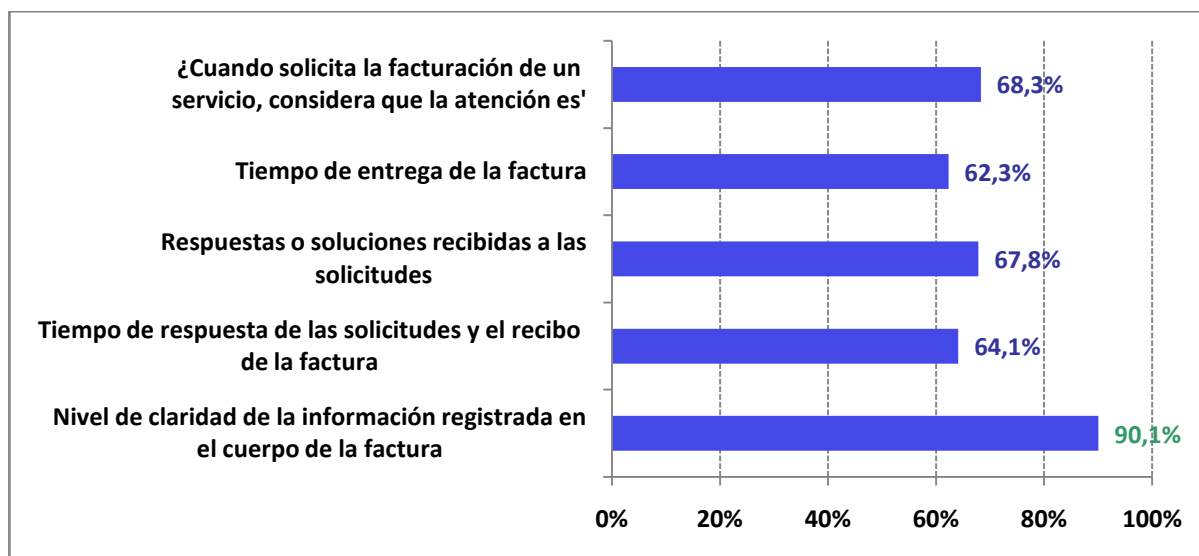
Conforme a lo anterior y tal como se aprecia en la gráfica 4, el ISS-Facturación-S P R BUN para el año 2011 fue de **72,1%**, es decir **Bueno**, de acuerdo a la escala de calificación definida para el presente estudio.

Gráfica 4. ISS-FAC-SPRBUN 2011



Considerando que el anterior índice de satisfacción es el reflejo de la evaluación del servicio en cada uno de los momentos de verdad de la facturación de servicios, con el fin de focalizar los esfuerzos de mejoramiento, se desglosan a continuación las calificaciones en cada uno de ellos, ver grafica 5.

Grafica 5. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación



Elaboración propia

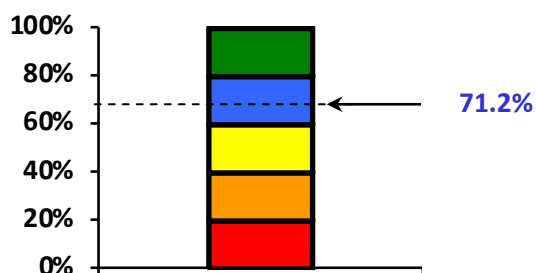
Tal como se aprecia en la gráfica 5, el nivel de satisfacción en cada uno de los momentos de verdad registra que una de las características es calificada con 90,1% es decir **Excelente** (Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura), las otras características son calificadas Regular.

6.5.1 Índice de satisfacción por actividad económica

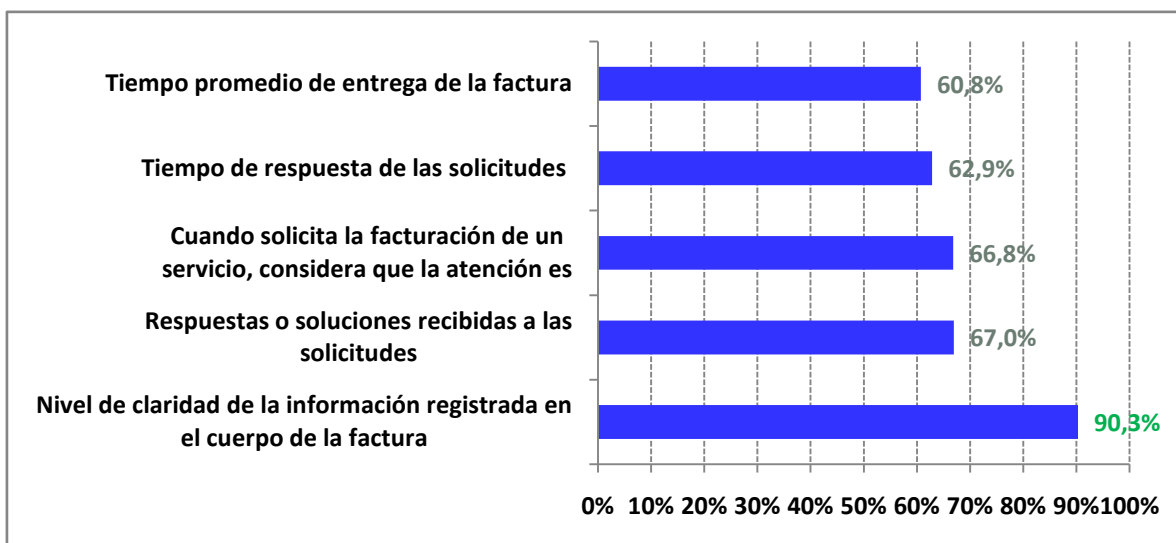
ISS-FAC Agentes de Aduana.

Tal como se aprecia en las gráfica 6, el ISS-FAC para los Agentes de Aduana fue de **71,2%**, es decir **Bueno**, de acuerdo a la escala de calificación definida para el presente estudio.

Gráfica 6. ISS-FAC Agentes de Aduana.



Gráfica 7. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación- Agentes de Aduana.

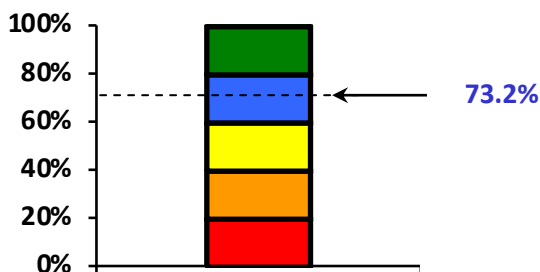


Tal como se aprecia en la gráfica 7, el nivel de satisfacción en cada uno de los momentos de verdad, para las Agencias de Aduana, registra que una de las características es calificada como **Muy Buena** (Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura), las otras características son calificadas como Regular.

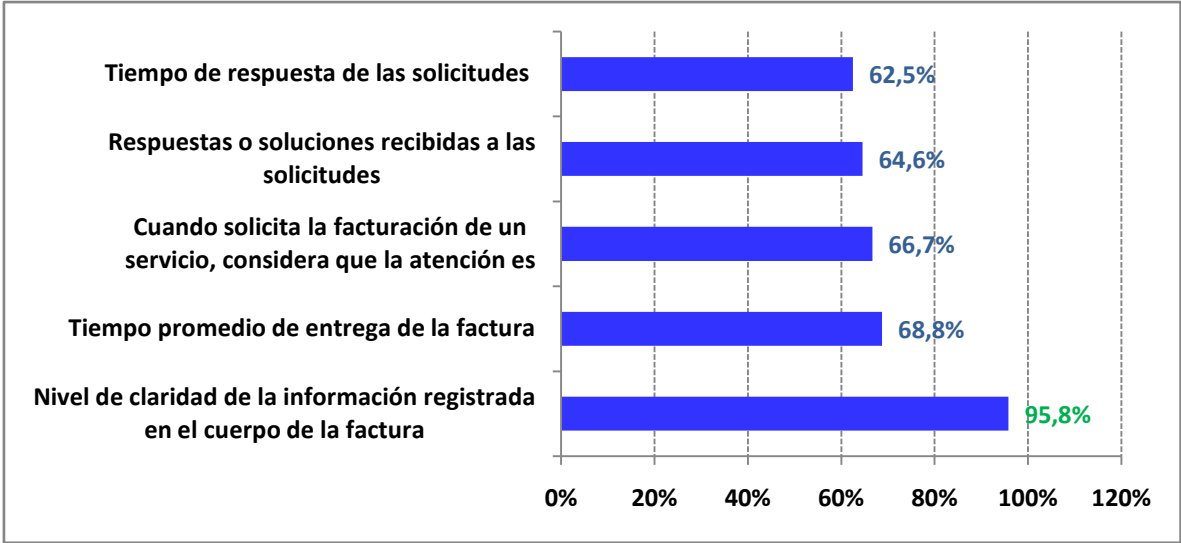
ISS-FAC Agentes de carga internacional (A.C.I).

Tal como se aprecia en las gráfica 8, el ISS-FAC para los Agentes de Carga Internacional fue de **73,2%**, es decir **Bueno**, de acuerdo a la escala de calificación definida para el presente estudio.

Gráfica 8. ISS-FAC Agentes de carga internacional (A.C.I).



Gráfica 9. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación- Agentes de Carga Internacional (A.C.I).



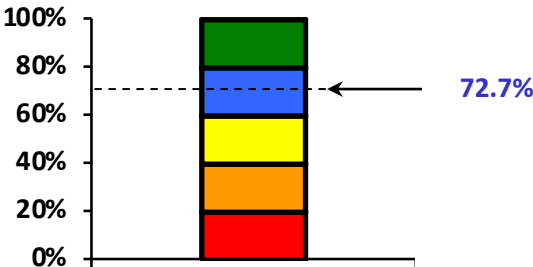
Elaboración propia

Tal como se aprecia en la gráfica 9, el nivel de satisfacción en cada uno de los momentos de verdad, para los Agentes de Carga Internacional (A.C.I), registra que una de las características es calificada como **Muy Buena** (Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura), las otras características son calificadas como Regular.

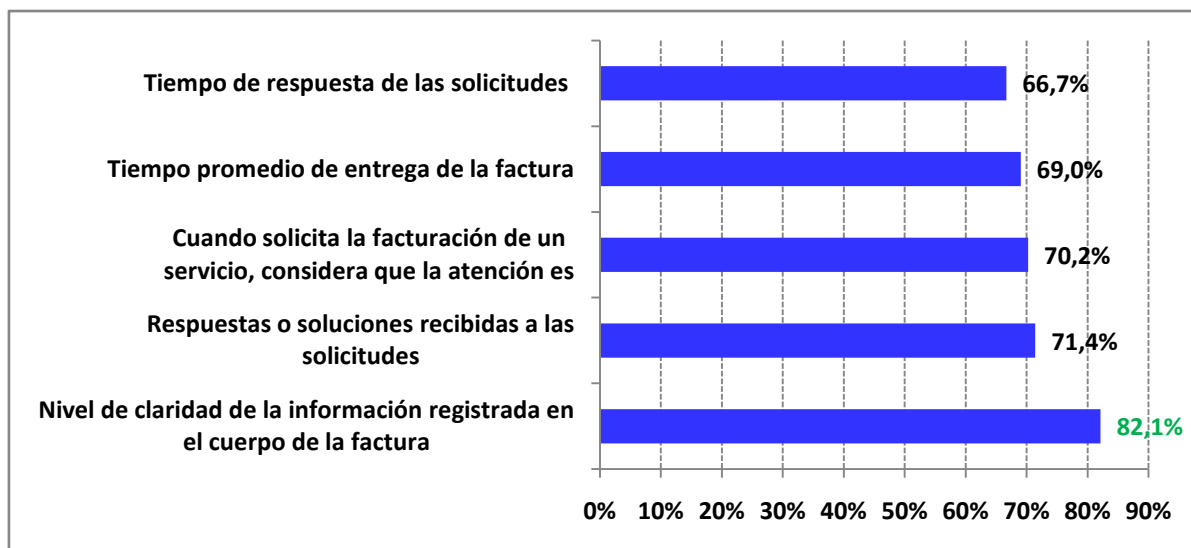
ISS-FAC Operadores de Transporte Multimodal (O.T.M)

Tal como se aprecia en las gráfica 10, el ISS-FAC para los Operadores de Transporte Multimodal fue de **72,7%**, es decir **Bueno**, de acuerdo a la escala de calificación definida para el presente estudio.

Gráfica 10. ISS-FAC Operadores de Transporte Multimodal (O.T.M)



Gráfica 11. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación- Operadores de Transporte Multimodal (O.T.M).



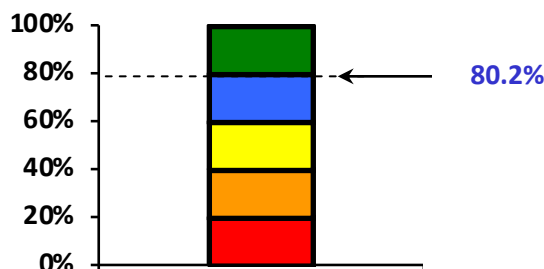
Elaboración propia

Tal como se aprecia en la gráfica 11, el nivel de satisfacción en cada uno de los momentos de verdad, para los Operadores de Transporte Multimodal (O.T.M), registra que una de las características es calificada como **Muy Buena** (Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura). Dos características registraron calificación **Buena** (atención cuando solicita la factura y respuestas o soluciones a las solicitudes).

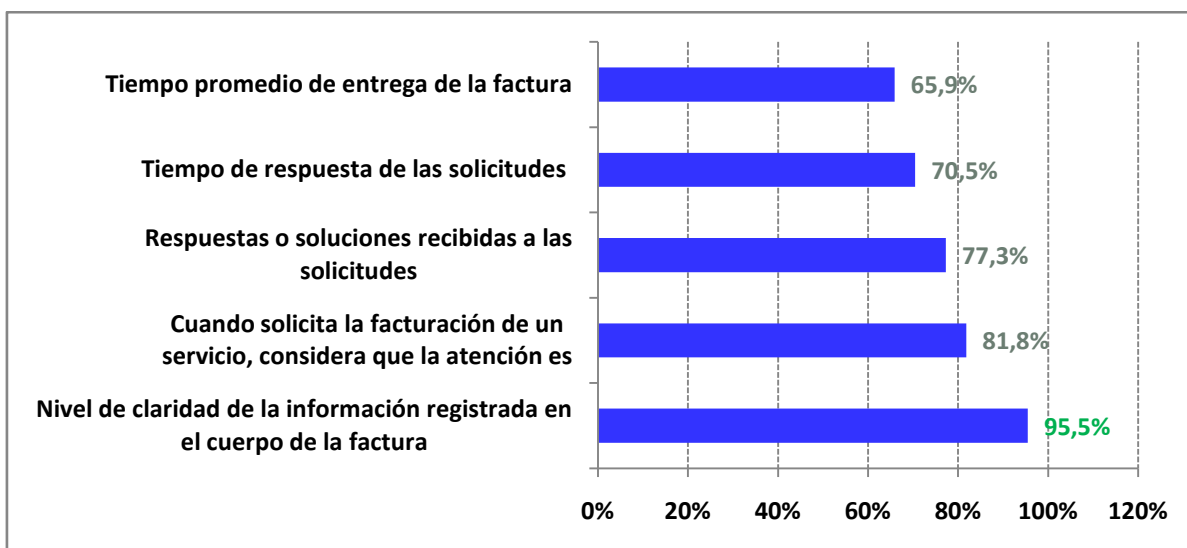
ISS-FAC Otros*

Tal como se aprecia en la gráfica 12, el ISS-FAC para los Operadores de Transporte Multimodal fue de **80,2%**, es decir **Muy Bueno**, de acuerdo a la escala de calificación definida para el presente estudio.

Gráfica 12. ISS-FAC Otros*



Gráfica 13. Nivel de satisfacción componentes del servicio de facturación- Otros*



*Importador y Exportador, Operador Portuario, Empresa de Transporte, Consolidador.

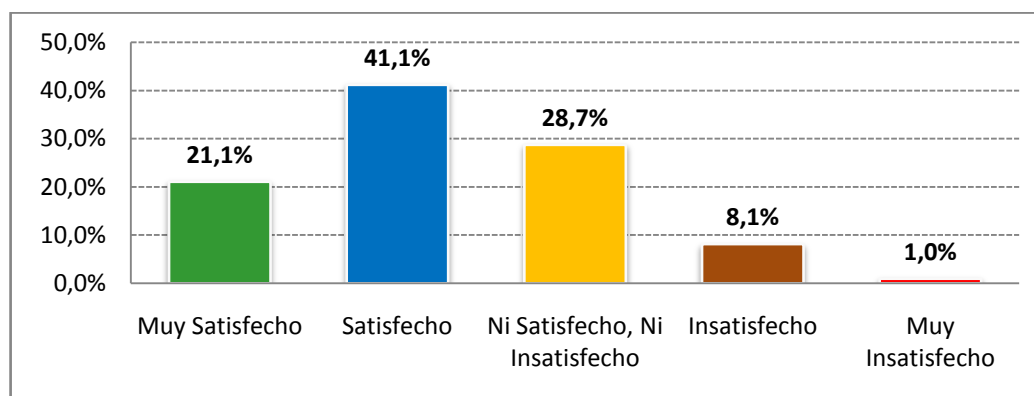
Tal como se aprecia en la gráfica 13, el nivel de satisfacción en cada uno de los momentos de verdad, para Otros*, registra que dos de las características son calificadas como **Muy Buena** (Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura y la atención cuando solicita la facturación de un servicio), otras dos características con 77,3% y 81,8% de satisfacción, son calificadas como **Buena**.

6.6 EVALUACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES

Los resultados obtenidos en cada una de preguntas fueron:

6.6.1 ¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?

Gráfica 14. ¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?



Elaboración propia

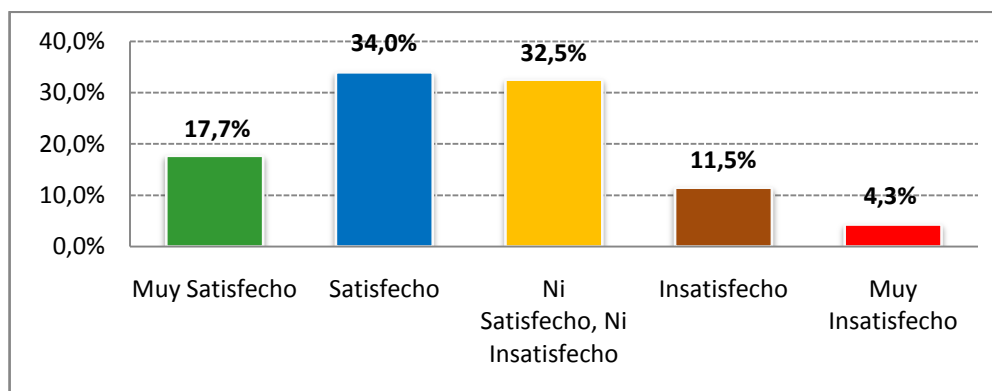
Tal como se observa en la gráfica 14, el 62.2% de las personas que diligenciaron el cuestionario están muy satisfechos o satisfechos con respecto a la solicitud de la facturación de un servicio, el 28.7% están ni satisfechos ni insatisfechos con este factor y el 9.1% de los encuestados están insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto.

Siendo los Agentes de Aduanas con el 59.4% los que reflejan mayor peso en la calificación de este factor (ver anexo 4).

6.6.2 ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de entrega de la factura?

La gráfica 15. Muestra que el 51.7% de las personas que diligenciaron el cuestionario están muy satisfechos o satisfechos con el tiempo promedio de entrega de factura, el 32.5% están ni satisfechos ni insatisfechos con este factor y el 15.8% de los encuestados están insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto. Los Agentes de Carga Internacional (A.C.I) representan el mayor peso en la calificación de este factor (ver anexo 5).

Gráfica 15. ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de entrega de la factura?



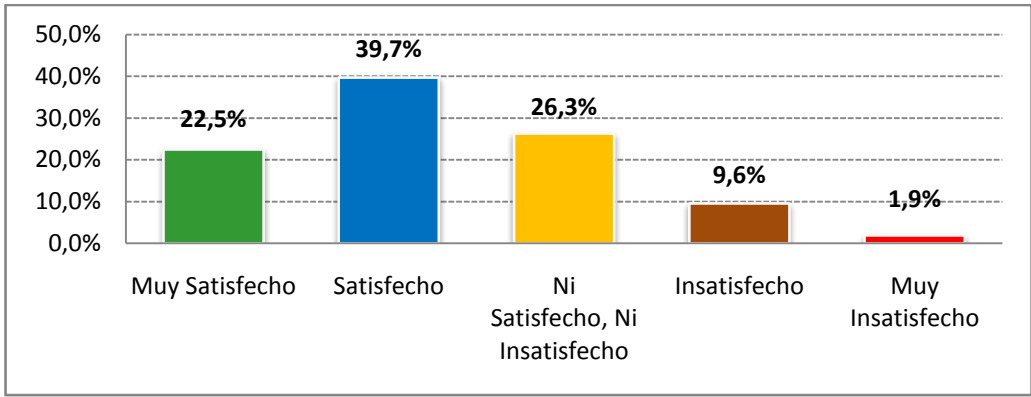
Elaboración propia

6.6.3 ¿Cuál es el grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?

De las personas que diligenciaron la encuesta el 62.2% están muy satisfechos o satisfechos con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes, el 26.3% se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos y el 11.5% manifestaron estar

insatisfechos o muy insatisfechos con respecto a esta situación. Los Agentes de Carga Internacional (A.C.I) representan el más alto porcentaje para la calificación de este factor (ver anexo 6).

Gráfica 16. ¿Cuál es grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?

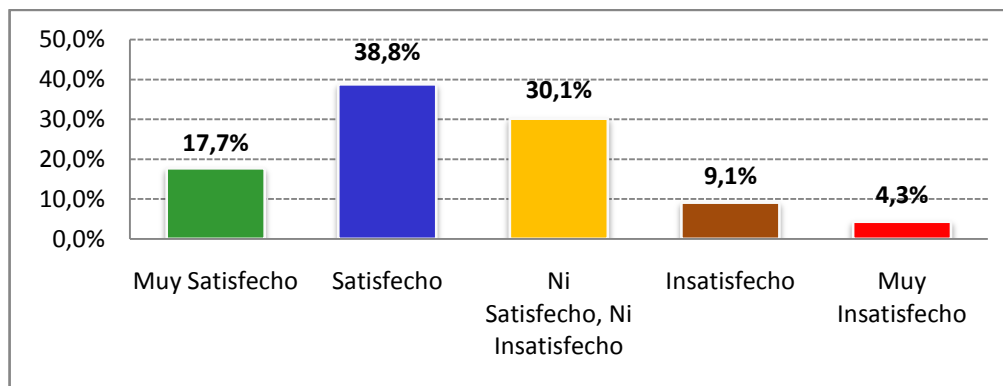


Elaboración propia

6.6.4 ¿Cuál es grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de la solicitud del servicio?

Tal como se aprecia en la gráfica 16, el 56.5% de las personas que diligenciaron la encuesta se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el tiempo de respuesta de la solicitud del servicio, el 30.1% están ni satisfechos ni insatisfechos y el 13.4% manifestaron estar insatisfechos o muy insatisfechos con este aspecto. Los Agentes de Carga Internacional (A.C.I) representan el más alto porcentaje para la calificación de este factor (ver anexo 7).

Gráfica 17. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de la solicitud del servicio?



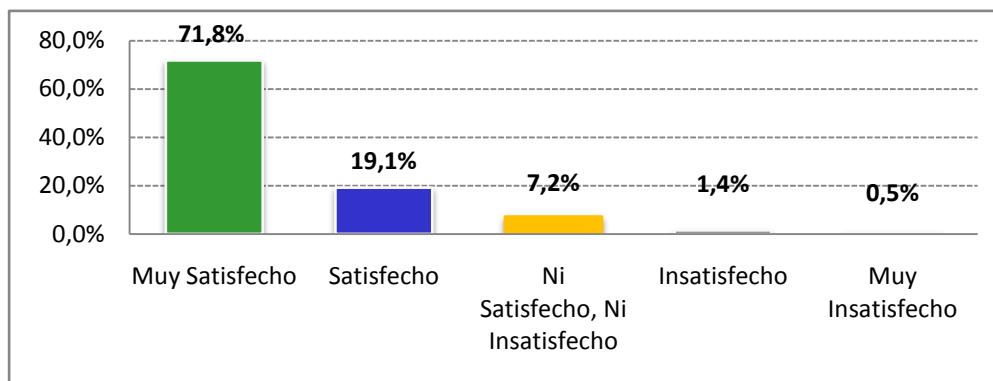
Elaboración propia

6.6.5 Califique cuál es el grado de satisfacción con el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura.

El nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura fue calificado por las personas que diligenciaron la encuesta con un 90.9% en el grado de muy satisfecho o satisfecho, el 7.2% de los encuestados se considera ni satisfecho ni insatisfecho y el 1.9% están insatisfechos o muy insatisfechos al respecto, ver gráfica 18.

El mayor grado de satisfacción está representado por los Agentes de Carga Internacional (91.7%) y los Agentes de Aduanas (91.5%). (Ver anexo 8).

Gráfica 18. Califique cuál es el grado de satisfacción con el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura.



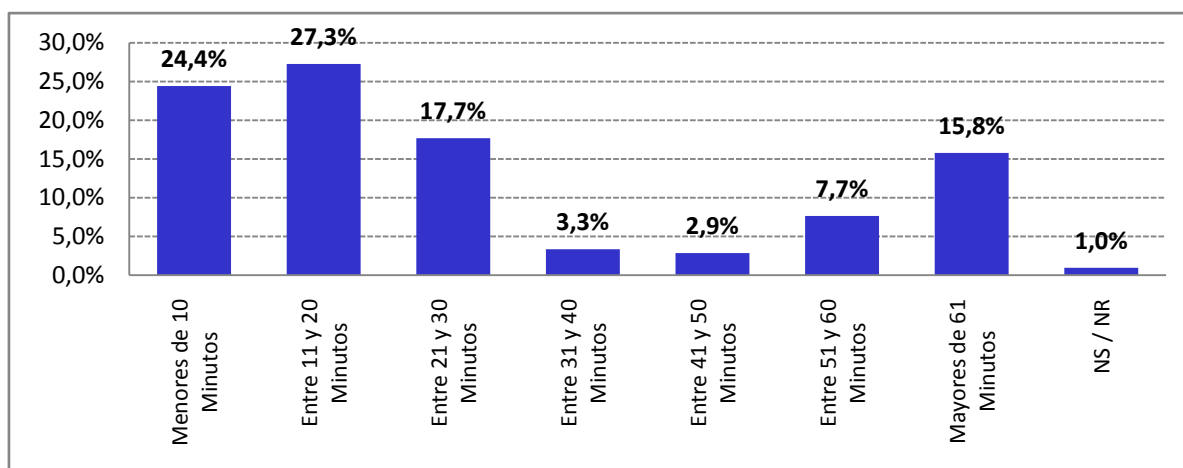
Elaboración propia

6.7 COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS Y PERCIBIDOS.

Con el ánimo de validar y retroalimentar la información registrada por los usuarios que diligenciaron el cuestionario en cada uno de los momentos de verdad en la facturación de servicios, se les solicito que realizaran aportes a la mejora sustancial del proceso, de acuerdo a su nivel de conocimiento y experiencia con respecto a la calidad del servicio.

6.7.1 Según su experiencia cuál es el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura (Minutos).

Grafica 19. Según su experiencia cuál es el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura (Minutos).



Elaboración propia

Según la gráfica 19, el 27.3% de los encuestados consideran que el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura está entre 11 y 20 minutos, el 24.4% afirman que el tiempo real es menor de 10 minutos, el 17.7% dicen entre 21 y 30 minutos, el 15.8% encuentran que el tiempo real es mayor 61 minutos y el 13.9% de los usuarios que respondieron la encuesta contestaron que el tiempo real está entre 31 y 60 minutos.

De las personas que dicen que el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura es mayor de 60 minutos son los Agentes de Aduanas con un 17.8%, quienes consideran que es muy demorado este proceso. (Ver anexo 9).

6.7.1.1 ¿Cuál es la razón de esta demora?

Tabla 7. ¿Cuál es la razón de esta demora?

Razón de la demora	Frecuencia	Porcentaje
Sobrecarga laboral	45	21,5%
Los funcionarios pierden el tiempo en cosas diferentes al trabajo	29	13,9%
El proceso/ funcionarios son lentos	21	10,0%
Falta de impresoras / problemas técnicos	8	3,8%
Falta de personal	6	2,9%
Los funcionarios no timbran en cuanto terminan	5	2,4%
El sistema por turnos no es adecuado	3	1,4%
NS / NR	7	3,3%
TOTAL	209	100,0%

Elaboración propia

A juicio de los usuarios que diligenciaron la encuesta, entre las razones por el cual se presenta las demoras de tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura la más importante la constituye la sobrecarga laboral con un 21.5%, seguido por “los funcionarios pierden el tiempo en cosas diferentes al trabajo” con un 13.9%, seguido por “funcionarios son lentos” con un 10.0%.

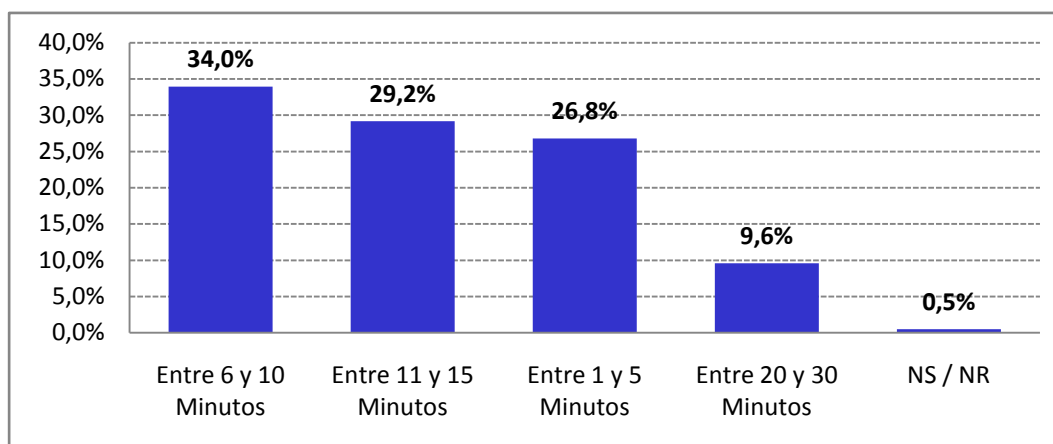
6.7.2 ¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?

Tal como se observa en la gráfica 21, el 34.0% de los encuestados consideran que el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura debe estar entre 6 y 10 minutos, el 29.2% dicen entre 11 y 15 minutos, el 26.8% afirman el rango entre 1 y 5 minutos, y el 9.6% creen que entre 20 y 30 minutos.

El anexo 10, ilustra que los O.T.M son los que mayor peso reflejan o consideran que el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura debe estar entre 6 y 10 minutos; y Los Agentes de Carga internacional son los que mayor peso reflejan al

rango entre 11 y 15 minutos.

Gráfica 20. ¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?



Elaboración propia

6.7.3 Recomendaciones o sugerencias que podría suministrar para lograr un tiempo considerable entre la solicitud y el recibo de la factura.

Tabla 8. Recomendaciones o sugerencias que podría suministrar para lograr un tiempo considerable entre la solicitud y el recibo de la factura.

Recomendaciones para lograr tiempo considerable entre solicitud y recibo de la factura	Frecuencia	Porcentaje
Concentrarse más en el trabajo	35	16,7%
Más personal	33	15,8%
Más agilidad de los funcionarios	25	12,0%
Más impresoras	20	9,6%
Implementar la factura electrónica	14	6,7%
Mayor control/ mejorar el sistema de turnos	14	6,7%
Colaboración entre compañeros, el jefe debe supervisar	13	6,2%
Capacitar y evaluar a los funcionarios	7	3,3%
Ventanilla rápida	7	3,3%
Una persona encargada de entregar las facturas/mejorar la atención al cliente	5	2,4%
NS / NR	36	17,2%
TOTAL	209	100,0%

Los usuarios que diligenciaron el cuestionario manifiestan que para lograr un tiempo considerable entre la solicitud y el recibo de la factura, para ello recomiendan o siguieren: concentrarse más en el trabajo (16,7%), Más personal (15,8%), Más agilidad de los funcionarios (12,0%), Más impresoras (9,6%), Implantar la factura electrónica (6,7%), Mayor control/ mejorar el sistema de turnos (6,7%), Colaboración entre compañeros, el jefe debe supervisar (6,2%).

6.7.4 Aspectos que no comprenden o no son claros en la factura.

Tabla 9. Aspectos que no comprenden o no son claros en la factura.

Aspectos no comprenden o no son claros en la factura	Frecuencia	Porcentaje
Todos los aspectos son claros	166	79,4%
Falta desagregar la tarifa	30	14,4%
Incluir el número de la orden	4	1,9%
NS / NR	9	4,3%
TOTAL	209	100,0%

Elaboración propia

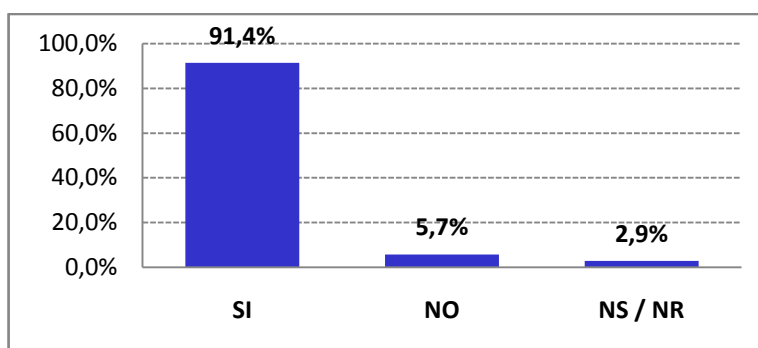
Tal como se aprecia en la evaluación del factor “Nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura”, que es calificado como muy satisfecho o satisfecho con un 90.9%, los encuestados sustentan esta calificación porque dicen que “encuentran clara y comprenden toda la información contenida en la factura” (79.4%), el 14.4% consideran que falta desagregar la tarifa y un 1.9% dicen que falta incluir el número de la orden.

6.7.5 Correcta liquidación en la facturación.

6.7.5.1 Correcta liquidación en la facturación automática.

La grafica 21 muestra que el 91.4% de los encuestados consideran que existe una correcta liquidación en la facturación automática, el 5.7% considera que no es correcta, donde los O.T.M son los que registran mayor inconformidad con este aspecto. (Ver anexo 11).

Gráfica 21. Correcta liquidación en la facturación automática.



Elaboración propia

El 5.7% que consideran que no existe correcta liquidación automática, afirman que es en consecuencia con los siguientes aspectos, en su orden: Errores/problemas del sistema (33,3%), Se cobran valores que ya se habían cobrado 25,0%, Se cobran porcentajes más altos (16,7%), Errores con el I.V.A (16,7%) y No se desagregan los cobros (8,3%). (Ver cuadro 28).

Tabla 9. ¿Porque no es correcta la facturación automática?

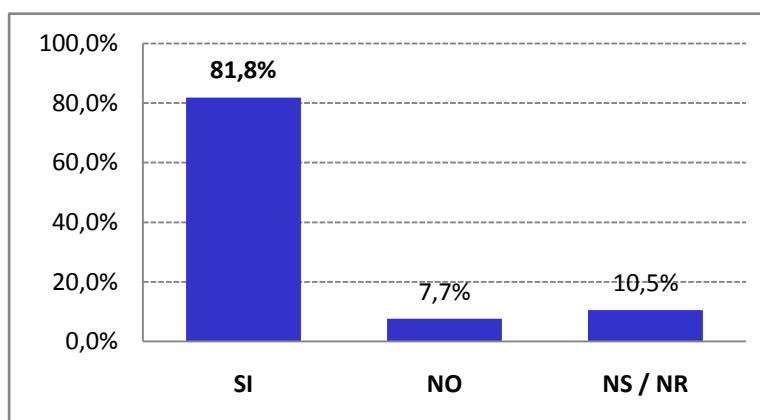
¿Porque no es correcta la facturación automática?	Frecuencia	Porcentaje
Errores / problemas del sistema	4	33,3%
Se cobran valores que ya se habían cobrado	3	25,0%
Se cobran porcentajes más altos	2	16,7%
Errores con el I.V.A	2	16,7%
No se desagregan los cobros	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

Elaboración propia

6.7.5.2 Correcta liquidación en la facturación manual.

Tal como se aprecia en la gráfica 29 de las personas que diligenciaron la encuesta el 81.8% coinciden en que hay una correcta liquidación de la factura manual, el 7.7% afirman que no existe una correcta liquidación manual, donde los O.T.M son los que registran mayor inconformidad con este aspecto. (Ver anexo 12).

Gráfica 22. Correcta liquidación en la facturación manual.



Elaboración propia

El 7.7% de los funcionarios que consideran que no existe una correcta liquidación en la facturación manual expresan que los motivos en su orden son: errores de los funcionarios (75,0%), se cobra un I.V.A mayor (12,5%), no hay claridad (6,3%), cobran un día cuando se han utilizado unas horas (6,3) %. (Ver cuadro 30).

Tabla 11. ¿Porque no es correcta la facturación manual?

¿Porque no es correcta la facturación manual?	Frecuencia	Porcentaje
Errores de los funcionarios	12	75,0%
Se cobra un I.V.A mayor	2	12,5%
No hay claridad en el cobro	1	6,3%
Cobran un día cuando se han utilizado unas horas	1	6,3%
TOTAL	16	100,0%

Elaboración propia

6.7.6 Aspectos más negativos del proceso de facturación

Entre los aspectos más negativos que perciben los usuarios del servicio de facturación que diligenciaron la encuesta los principales son: demoras (55.5%), mala atención al cliente (10.5%), falta de concentración/compañerismo (6.7%) falta de ventanillas/sobrecostos (1.9%), falta de impresoras/ televisor (1.9%), falta de un horario extendido (1.4%), ver cuadro 30. Donde las Agencias de Carga Internacional (A.C.I) son los que representan el mayor porcentaje en este aspecto. Ver anexo 13.

Tabla 12. Aspectos más negativos del proceso de facturación.

Aspectos negativos	Frecuencia	Porcentaje
Demoras	116	55,5%
Mala Atención al Cliente	22	10,5%
Falta de Concentración / Compañerismo	14	6,7%
Falta de ventanillas / sobrecostos	4	1,9%
Falta de impresoras / televisor	4	1,9%
Falta de un Horario Extendido	3	1,4%
NS / NR	46	22,0%
TOTAL	209	100,0%

Elaboración propia

6.7.7 Aspectos más positivos del proceso de facturación

Tabla 13. Aspectos más positivos del proceso de facturación

Aspectos positivos	Frecuencia	Porcentaje
Buen Servicio / Amabilidad	84	40,2%
Colaboración por Parte de los Funcionarios	53	25,4%
La Facturación es Rápida	14	6,7%
Claridad de la Factura	10	4,8%
Todo está Bien	9	4,3%
Hay más Personal / Impresoras	8	3,8%
Personal Calificado	4	1,9%
NS / NR	27	12,9%
TOTAL	209	100,0%

Elaboración propia

Tal como se aprecia en tabla 13, los usuarios del proceso de facturación encuestados, consideran que los aspectos más positivos de este son: buen servicio/amabilidad (40.2%), colaboración por parte de los funcionarios (25.4%), la facturación es rápida (6.7%), claridad de la factura (4.8%), todo está bien (4.3%),

hay más personal/impresoras (3.8%) y personal calificado (1.9%). Siendo las Agencias de Carga Internacional (A.C.I) son las que representan el mayor porcentaje en este aspecto. Ver anexo 14.

6.7.8 Sugerencias para mejorar el servicio de facturación.

Los usuarios que diligenciaron la encuesta manifiestan que para mejorar el servicio: los funcionarios deben ser más ágiles / Colaborar entre compañeros (16.3%), Más personal (13.9%), más impresoras/instalar 1 televisor (11.5%), capacitar en atención al cliente a los funcionarios (9.6%), implantar la factura electrónica (8.6%), concentrarse más en el trabajo (8.1%), mejorar el sistema de facturación/sistema de turnos (7.2%), dar prioridad a 1 factura/vaciados/exportación (4.8%), todo funciona bien (3.3%), supervisar a los funcionarios (2.9%). Donde el mayor peso de este aspecto lo representan las Agencias de Carga Internacional (A.C.I). (Ver anexo 15).

Tabla 14. Sugerencias para mejorar el servicio de facturación.

Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Que los funcionarios sean más ágiles / Colaboración entre compañeros	34	16,3%
Más Personal	29	13,9%
Más impresoras / instalar 1 televisor	24	11,5%
Capacitar en atención al cliente a los funcionarios	20	9,6%
Implementar la Factura electrónica	18	8,6%
Concentrarse en el trabajo	17	8,1%
Mejorar el sistema de facturación / sistema de turnos	15	7,2%
Dar prioridad a 1 factura / vaciados / exportación	10	4,8%
Todo funciona bien	7	3,3%
Supervisar / rotar a los funcionarios	6	2,9%
NS / NR	29	13,9%
TOTAL	209	100,0%

Elaboración propia

7. CONCLUSIONES

1. **El ISS-FAC General (Índice de satisfacción del servicio de facturación)** para la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A en el año 2011 (ISS-FAC- S P R BUN-2011) **en el total del proceso fue de 72.1 puntos sobre 100, es decir bueno.** Esta calificación refleja ciertas debilidades percibidas por los usuarios, que se traducen en una gran oportunidad para mejorar por parte de la S P R BUN.
2. Al analizar el ISSFACT- S P R BUN-2011 el nivel de satisfacción para cada uno de los factores de la facturación de servicios el correspondiente a **la claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura con 90.1 puntos** sobre 100 es decir Excelente, fue la calificación más alta, lo cual es un reflejo de los procesos de explicación de la facturación que se han venido realizando durante este año, en tanto que los otros factores (Atención cuando se solicita la facturación de un servicio, tiempo promedio de entrega de la factura, respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes, tiempo de respuesta a la solicitud del servicio) con calificaciones entre 62,3% y 68,3% fueron calificados como regular.
3. No obstante la calificación obtenida sobre la claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura y el hecho que el **79,4% de los encuestados considera que todos los aspectos registrados en la factura son claros**, el 14,4% de los encuestados no lo considera así, pues manifiestan que falta desagregar la tarifa.
4. Los usuarios consideran que **se debe mejorar el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura**, a un nivel entre 10 y 15 minutos, pues el 45% de los

encuestados consideran que el tiempo real está entre 11 y 30 minutos. Entre las recomendaciones para mejorar este aspecto: “Concentrarse más en el trabajo”, “Más personal” y “Más agilidad de los funcionarios”.

5. **Respecto a la facturación automática**, el 91,4% de los encuestados considera que es correcta, en tanto que los encuestados que no la consideran correcta plantean posibilidades de mejorar en los siguientes aspectos: “Errores / problemas del sistema”, “Se cobran valores que ya se habían cobrado”, “Se cobran porcentajes más altos”, “Errores con el I.V.A” y “No se desagregan los cobros”.
6. **Respecto a la facturación manual** el 81,8% de los encuestados consideran que es correcta y, en tanto que los encuestados que no la consideran correcta plantean posibilidades de mejorar en los siguientes aspectos: “Errores de los funcionarios”, “Se cobra un I.V.A mayor”, “No hay claridad en el cobro”, revisión de la liquidación cuando se cobra un día habiendo utilizado sólo unas horas de almacenaje.
7. Entre los **aspectos positivos** manifestados por las personas que diligenciaron la encuesta respecto a la facturación de servicios se encuentran el buen servicio/amabilidad (40,2% de los encuestados), y la colaboración por parte de los funcionarios (25,4% de los encuestados).
8. Entre los **aspectos negativos** manifestados por los encuestados respecto a la facturación de servicios se encuentran las demoras(55,5% de los encuestados) y la mala atención al cliente(10,5% de los encuestados)
9. Las principales sugerencias suministradas por los encuestados para lograr mejoras en la facturación de servicios fueron: Que los funcionarios sean más agi-

les/colaboración entre compañeros (16,3% de los encuestados), más personal (13,9% de los encuestados), más impresoras (11,5% de los encuestados).

8. LAS RECOMENDACIONES SON:

- Seguir con la metodología empleada en la presente investigación, pero no solo para determinar un nivel de satisfacción, sino que se realicen comparaciones con los resultados con el ánimo de validar y confrontar mejoras.
- Implementar un plan de mejoras de acuerdo a los aspectos que presentaron los más altos niveles de insatisfacción.
- Optimizar el sistema de facturación automática ya que los usuarios consideran que en este se presentan reiterativamente errores en los cobros.
- Brindar de manera constante capacitaciones al personal que interactúa directamente con los usuarios, que solicitan las facturas de los diferentes servicios.
- Diseñar conjuntamente con el Jefe del Departamento de Facturación estrategias que permitan la agilización de este proceso.
- Dar continuidad y seguimiento a estudios de indicadores de satisfacción del cliente prestando especial atención a las mejores prácticas que se desarrollan a nivel mundial, como mecanismo que permita evaluar los servicios de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- CANO. Restrepo. Ana Mercedes. Código de ética y buen gobierno de Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura. 2011. Carpetas públicas.
- CARLZON. Jan. El Momento de la verdad. Madrid: Ediciones Días Santos 1991. 13 p.
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 01 (10 enero, 1991) por la cual se expide el estatuto de puertos marítimos y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Bogotá D.C. 1991.
- Colpuertos: internet
(www.eumed.net/libros/2011a/909/epoca%20colpuertos.htm).
- ETZEL. Michael. WALKER. Bruce. Fundamentos de marketing. Edición. 2004. 333-334. p.
- ISSO 9000:2055, Sistemas de gestión de calidad.
- ISSO 9001; 2008, Sistemas de gestión de la calidad.
- KOTLER. Philip. Dirección de marketing. México: Pearson educación 2003. 68 p.
- KOTLER. Philip. Marketing de servicios profesionales. Editorial Paidós SAICF. 2004. 9-10. p.
- LAMB. Charles. McDANIEL. Carl. Marketing. Internacional Thomson Ediciones. 2002. 344 p.
- MARTINEZ. BENCARDINO. Ciro. Estadística y muestreo. Ecoe ediciones. 2005. 866 p.
- MUÑIZ GONZALES. Rafael. Marketing del siglo XXI. Madrid: Centro de estudios financieros. 2010. 245 p.
- SANCHEZ. Palacios. Xiomara. Informe financiero Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. 2011. Carpetas públicas.
- SANDHUSEN. Richard. Mercadotecnia. Compañía editorial Continental. 2002. 385. p.

- SPRBUN, Índice de satisfacción comercial y del servicio, fortalezas y debilidades de SPRBUN. 2009.
- TENORIO. Walter, Manual de calidad Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. Buenaventura, 2009. Carpetas públicas.

ANEXOS

ANEXO 1

Listado de personas que diligenciaron la encuesta.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
1	ABC REPECEV S.A	Edwin Sinisterra	Auxiliar de Comercio Exterior
2	ABC REPECEV S.A	Helyn Perea	Tramitador
3	Acodex	Jhon Edwin Quiñonez	Auxiliar de Oficina
4	AcolcexLtda	Boris Arboleda	Embarcador
5	AcolcexLtda	Samir Torres	Auxiliar de Aduana
6	Aduacarga S.A	Danner Murillo	Auxiliar de Aduana
7	Aduacarga S.A	Javier Roda Gutierrez	Auxiliar de Aduana
8	Aduamar de Colombia	Luis E. Mosquera	Auxiliar de Aduana
9	Aduanamientos	Andres Vergara	Embarcador
10	Aduanar S.I.A	Kabelino Mena Cuero	Auxiliar de Aduana
11	Aduanas Gama	Jader Cuero	Auxiliar de Operaciones
12	Aduanera Grancolombiana	Federico Caicedo	Auxiliar de Importación
13	Aduanera Grancolombiana	Jhon Alexander	Otros
14	Aduanera Mundial	Leopoldo Mantilla	Tramitador
15	Aduanimex	Carlos E. Renteria	Auxiliar de Importación
16	Aduanimex	Jaime Valencia M.	Auxiliar de Oficina
17	Aducoin	Alexander Gongora Z.	Auxiliar de Aduana
18	AencomexLtda	VictorSanchez	Tramitador
19	Aero Maritimo	Cristian Riascos B.	Auxiliar de Comercio Exterior
20	AG DLI	*	Auxiliar de Aduana
21	Agecoldex S.A	David F. Angulo	Tramitador
22	Agecoldex S.A	Marcos Marnes	Auxiliar de Aduana
23	Agencia de Aduana Burbano B	Omar Llallero	Representante Sucursal
24	Agencia de Aduana Cointer	Willian Cataño	Coordinador de Aduana
25	Agencia de Aduana Fenix	Wladimir Cardona	Auxiliar de Aduana
26	Agencia de Aduana FM	Luis Mancilla	Auxiliar de Operaciones
27	Agencia de Aduana Mario L	Alexander Victoria	Auxiliar de Operaciones
28	Agencia de Aduana Sotraex	James Torres	Auxiliar de Aduana
29	Agencia de Aduana Unifronteras	Diego Perdomo	Embarcador
30	Agencia de AduanasAgemcomex	Leonard Gerty Brand	Auxiliar de Importación
31	Agencia de Aduanas ALC	Carlos Peinado	Auxiliar de Aduana
32	Agencia de Aduanas Almaviva	Gustavo Cagigas R.	Auxiliar de Oficina
33	Agencia de Aduanas BSP	NoeMicolta	Auxiliar de Aduana

*La persona solicito no registrar su nombre / se comprobó que labora en la compañía.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
34	Agencia de Aduanas Caribbean	Andres Calle	Auxiliar de Oficina
35	Agencia de Aduanas Colmas	Esequias Mosquera	Auxiliar de Aduana
36	Agencia de Aduanas Fenix S.A	Carlos Segura	Auxiliar de Oficina
37	Agencia de Aduanas Gama	Luis Fernando cascon	Auxiliar de Operaciones
38	Agencia de Aduanas KN	MaximilinoPorto	Auxiliar de Aduana
39	Agencia de Aduanas Mar y Aire	Jesús David Lugo	Auxiliar de Oficina
40	Agencia de Aduanas Mar y Aire	Johany Zapata	Auxiliar de Operaciones
41	Agencia de Aduanas ML	Luis Copete	Tramitador
42	Agencia de Aduanas ML Nivel 2	Luis Carlos Grueso	Coordinador de Aduana
43	Agencia de Aduanas Pasar	Hamlet Minota	Auxiliar de Oficina
44	Alfonso Senior	David Gonzales	Auxiliar de Aduana
45	Algranel S.A	Jhon Jairo Banguera	Tramitador
46	Almacafe	Alexander Lemos	Tramitador
47	Almacenadora Colombiana	*	Auxiliar de Oficina
48	Almagran S.A	Alber J. Asprilla	Coordinador de Aduana
49	Almagran S.A	Edison Montaña	Auxiliar de Importación
50	Almagrario	Camilo Andres Morales	Auxiliar de Aduana
51	Almaviva Global Carga	Luis A. Sinisterra Neiva	Embarcador
52	Alpopular	Jhonny Mosquera	Auxiliar de Oficina
53	Alpopular	Yoisy Valverde	Auxiliar de Comercio Exterior
54	ALTEA	JhonEduar Torres	Otros
55	Altex Testigo de Jehova	VictorHolguin	Auxiliar de Oficina
56	American S.I.A	*	Auxiliar de Aduana
57	American S.I.A	Ramiro E. Gomez C.	Representante Sucursal
58	Aquasia S.A	Hugo FerrinRiascos	Auxiliar de Aduana
59	Aquasia S.A	Luis Alonzo Camo	Auxiliar de Aduana
60	AR Eximport	Diego Alexander Melvis	Auxiliar de Operaciones
61	AR Eximport	*	Auxiliar de Oficina
62	AscointerLtda S.A	Oscar Mosquera	Embarcador
63	Asecex1 Ltda	Edwar Copete	Auxiliar de Aduana
64	Asecol	Harbey Mena	Auxiliar de Aduana
65	Asencomex	Osiver Quiñones	Tramitador
66	Asercol S.A	Alexander Garcés	Auxiliar de Aduana
67	Aservicomex	Carlos Piernagorda	Representante Sucursal
68	Aservicomex	Jose Pescador	Auxiliar de Aduana
69	Asesoria de Aduana Siglo XXI	Estiven Casquete	Embarcador
70	Atlantis	Juan Miguel Martinez	Auxiliar de Operaciones
71	Atlantis	WillianGongora	Auxiliar de Importación

* La persona solicito no registrar su nombre / se comprobó que labora en la compañía.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
72	Aviatur	Harrison Herrera Diaz	Auxiliar de Exportación
73	Aviatur	Jorge A. Lozano	Auxiliar de Operaciones
74	BCP S.A	Jesus Medina	Auxiliar de Oficina
75	Bemel	Fausto Ovalle	Otros
76	BGP Container y Logistc	Robinson Caicedo	Otros
77	BSP S.A	Julio Cesar Ramírez	Auxiliar de Oficina
78	Campuzano	Leonardo Mosquera	Tramitador
79	Cargo Flash	Diego F. Mosquera M.	Coordinador de Aduana
80	Carvajal	WallintogMartinez H.	Auxiliar de Exportación
81	CCL S.A	JoseGuzman	Auxiliar de Comercio Exterior
82	CEA S.A.S	Luis A. Buenaventura	Auxiliar de Operaciones
83	CevaLogisticsLtda	Alexander Diago	Auxiliar de Operaciones
84	Coexnort S.A	Yesid Delgado	Coordinador de Aduana
85	Cointer	Juan AndresMateus	Embarcador
86	Coldexport	Javier RiascosObrego	Auxiliar de Comercio Exterior
87	Colgrupjes	Julio Hurtado	Auxiliar de Operaciones
88	Colmas Ltda	Carlos A. Marines	Auxiliar de Aduana
89	Colmas Ltda	Edwin Mosquera	Coordinador de Aduana
90	Colombiana de Aduanas Ltda	Francisco Riascos	Auxiliar de Aduana
91	Colombiana de Aduanas Ltda	Jorge Arias	Auxiliar de Operaciones
92	Colvan S.A Nivel 1	Fredy Valencia	Auxiliar de Oficina
93	Comercial Plastider	Paola Ximena García	Tramitador
94	Continental de Aduanas	Hector Fabio Alomia	Auxiliar de Operaciones
95	Continental de Express	Victor Salazar	Auxiliar de Operaciones
96	Coordinadora Comercial de Cargas	VictorAlvarez	Embarcador
97	Copetran	Yerlin Cuero	Embarcador
98	Coral Visión Ltda	Emey Banguera	Auxiliar de Exportación
99	Coral Visión Ltda	Harold Torres	Auxiliar de Oficina
100	Corporación Cicorex	Jesús Valenzuela	Auxiliar de Oficina
101	Customs Internacional	*	Auxiliar de Aduana
102	Damco	DavlinRiascos	Auxiliar de Operaciones
103	Danco Colombia	Jorge Enrique Vernaza	Auxiliar de Operaciones
104	Delio Aristizabal	Jimmy Casquete	Auxiliar de Aduana
105	Descarga del Puerto	Sandra Milena Montoya	Auxiliar de Operaciones
106	DHL	Alexander Perdomo	Auxiliar de Aduana
107	DHL	Luis Albeto Parra	Auxiliar de Exportación
108	Dinámica	Luis Angel Vergara	Auxiliar de Oficina
109	DLI Agencia de Aduana	Luis Enrrique Torres	Auxiliar de Aduana

* La persona solicito no registrar su nombre / se comprobó que labora en la compañía.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
110	Eculine de Colombia	Olegario Banguera Y.	Embarcador
111	Fanalca S.A	Jorge Salamanca	Otros
112	FB Logistic	Jhonny Morales	Auxiliar de Oficina
113	Federico Galvez	*	Auxiliar de Aduana
114	Federico Galvez	Arbey Rosero	Auxiliar de Aduana
115	Fenix	Marcela Segura	Auxiliar de Importación
116	George y Mar Ltda	*	Auxiliar de Oficina
117	GHL Transportes	Luis Davia Viveros	Auxiliar de Operaciones
118	Global Servi	Jhon Fredy Gomez	Auxiliar de Operaciones
119	Globaloy	Robert Stephens Luz	Auxiliar de Operaciones
120	Gran Colombiana S.A	Jhon Freddy Riascos	Auxiliar de Operaciones
121	GranandinaLtda	Diego Prada	Auxiliar de Operaciones
122	Hecaduanas	Victor Julio Guierrez	Tramitador
123	Hierros AntomarLtda	Rafael Romero	Otros
124	Hubemar	*	Auxiliar de Aduana
125	Inter Staff S.I.A en C.S	BolivarAlomia	Auxiliar de Comercio Exterior
126	Interblue	Daniel Salazar	Auxiliar de Comercio Exterior
127	Interblue S.A	WladimirLopez	Auxiliar de Operaciones
128	Intercrover	Ricardo Riascos	Auxiliar de Aduana
129	Interlogistica	Denny Mosquera	Embarcador
130	Internacional de Negocios	Arnulfo Ramírez	Auxiliar de Importación
131	Intertug S.A	Maritza Angulo	Auxiliar de Oficina
132	J Gutierrez	Mario Angulo	Auxiliar de Aduana
133	JF Asociados	Jhonny Moreno	Auxiliar de Aduana
134	Jiacomex	Jhon Valencia	Auxiliar de Aduana
135	Jorge Gomez	Jorge Quintero	Auxiliar de Comercio Exterior
136	Jorge Gomez	Napoleon Becerra	Tramitador
137	Kether	Flor Mina	Coordinador de Aduana
138	KN Colombia	BethovenMelvis	Auxiliar de Oficina
139	KuehneNagel	Ramiro Andres Median	Auxiliar de Aduana
140	Libre Export	Elvis Meriraldo	Auxiliar de Oficina
141	Litecar S.A	Jeison Torres	Tramitador
142	LogiearLtda	Yessery Montenegro	Tramitador
143	Logistics Cargo S.A	Alexander Vergara	Auxiliar de Oficina
144	Magnum	Jorge Riascos	Tramitador
145	Magnum	VictorPandales	Tramitador
146	Mahe Neutral Shippin	JanerLenis Asprilla	Auxiliar de Oficina
147	Mahe Neutral Shippin	Orlando Rodriguez	Coordinador de Aduana

* La persona solicito no registrar su nombre / se comprobó que labora en la compañía.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
148	Map Cargo	Albeiro Betancourt	Auxiliar de Oficina
149	Mario Londoño	Daniel Gongora	Auxiliar de Operaciones
150	Mario Londoño	Luis Fernando Moreno	Tramitador
151	Master Brokers	Jorge Torres	Representante Sucursal
152	Master Line	HectorGarcia	Coordinador de Aduana
153	Merco S.A	Jhon Jairo Renteria	Auxiliar de Aduana
154	Merco S.A	Sigifredo Orozco	Auxiliar de Exportación
155	Move Cargo	Jaime Caicedo	Auxiliar de Aduana
156	Naves S.A	Saray Andion	Otros
157	P y R	Eduardo Luis	Otros
158	Panalpina	Edwar Quiñonez	Auxiliar de Operaciones
159	Panalpina	José Hurtado	Auxiliar de Operaciones
160	Pasar	Walter Quiñonez	Auxiliar de Oficina
161	PetrociaLtda	Jhon Jairo Torres	Auxiliar de Operaciones
162	Proactcomex	Franklin Canbindon	Auxiliar de Oficina
163	R y R Kronos	Carlos Gónzales	Auxiliar de Aduana
164	R y R Kronos	Cesar Umberto Montañó	Auxiliar de Importación
165	Representaciones J Gutierrez	Lina Amaya	Auxiliar de Operaciones
166	Roldan Logistica	Ismael Anagulo	Auxiliar de Operaciones
167	Roli Aduanas S.A	Oscar H. Perlaza A.	Auxiliar de Oficina
168	Securitys	Fabian Montoya	Auxiliar de Aduana
169	Ser Logística	Juan Miguel Torres	Coordinador de Aduana
170	Serince S.A	YomairaBalanta	Auxiliar de Aduana
171	Servade S.A	Diego Carabali	Auxiliar de Aduana
172	Servade S.A	Ivan Alfonso Chica	Auxiliar de Aduana
173	ServadiLtda	Andres Torres	Embarcador
174	Serval Ltda	Henrry Marvin Lopez	Auxiliar de Aduana
175	SiacoLtda	*	Auxiliar de Aduana
176	SiacoLtda	Alexander Hurtado	Auxiliar de Aduana
177	Siacomex	*	Auxiliar de Oficina
178	Siap	Rafael Vasquez	Auxiliar de Aduana
179	Sicorex	JulyYanet Gonzales	Auxiliar de Importación
180	Sidecomex	*	Auxiliar de Aduana
181	Sidecomex	Edwin A. Estupiñan	Auxiliar de Comercio Exterior
182	Siste Aduana	Jhon Freddy Saa	Auxiliar de Aduana
183	SKM Caribedafe	Luz Delia Mosquera	Auxiliar de Exportación
184	SKY Forwarder	Omar Torres	Coordinador de Aduana
185	Sotraex	*	Auxiliar de Aduana

* La persona solicito no registrar su nombre / se comprobó que labora en la compañía.

No	EMPRESA	NOMBRE	CARGO
186	SucomexLtda	Carlos Alberto Valencia	Auxiliar de Aduana
187	SucomexLtda	Juan Carlos Micolta	Auxiliar de Aduana
188	Suppla	Jhon Edwin Vargas	Auxiliar de Operaciones
189	Suramericana de Transporte	JhojanMelendez	Embarcador
190	TEC S.A	Luis Estupiñan	Otros
191	Techcomex	*	Auxiliar de Aduana
192	TLC	Harlyn Echeverry	Embarcador
193	Transborder S.A	Franco Tamayo	Auxiliar de Operaciones
194	Transborder S.A	Jhony Jair Angulo	Auxiliar de Operaciones
195	Transborder S.A	Juan R. Jimenez Rivera	Auxiliar de Operaciones
196	Transporte Sarby	Jose Ferney Colorado	Otros
197	Transportes 3T	Carmela Guerra	Auxiliar de Operaciones
198	Transportes 3T	Luis Garces Tenorio	Embarcador
199	Transportes 3T	Simon Hurtado	Tramitador
200	Transportes ORO	Eduardo Lesmes	Otros
201	Universal Logistic	Luis Ernesto Savogal	Auxiliar de Aduana
202	Universal Logistic	Meclardo Hurtado Rivera	Representante Sucursal
203	Universal Logistic	Medardo Hurtado Rivera	Representante Sucursal
204	Universal Logistic	RubenDario Ramirez	Auxiliar de Aduana
205	Valley Custom	Peter JansCundumi	Tramitador
206	Valley Customs	Carlos Valencia	Auxiliar de Aduana
207	Valmam	Jairo Orozco Riofrio	Auxiliar de Aduana
208	VanguardLogistic	Felipe Lopez	Auxiliar de Oficina
209	Victoria Cargo Transportes	Luis Vélez	Embarcador

* La persona solicito no registrar su nombre / pero se comprobó que labora en la compañía.

ANEXO 2

PONDERACIÓN DE LOS FACTORES

PONDERACIÓN DE LOS FACTORES POR LOS SERVICIOS DE FACTURACIÓN PRESTADOS POR LA S P R BUN

N° PREGUNTA EN LA ENCUESTA	CARACTERISTICAS	PONDERACIÓN %
1	Cuando solicita la facturación de un servicio, considera que la atención es	25,0
2	El tiempo Promedio de entrega de la factura	15,0
3	Las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes	20,0
4	El tiempo de respuesta de la solicitud del servicio.	15,0
7	Califique el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura	25,0
TOTAL		100,0

ANEXO 3

OBTENCIÓN DEL ISS-FACTURACIÓN

(INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO- FACTURACIÓN - S P R BUN 2011)

El cálculo del (ISS-FACTURACIÓN) de la S P R BUN para el año 2011 se realizó de la siguiente manera:

1. El cuestionario consta de 5 preguntas para calificarse de 5 a 1 (muy satisfecho o muy insatisfecho) y 12 preguntas abiertas.

A cada uno de los factores se le asignó una ponderación definidas en función de las respuestas dadas en la encuesta con relación al grado de importancia del servicio.

2. Se determinó para cada una de las pregunta el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

N5i: Número usuarios con la escala 5 (muy satisfechos)

N4i Número usuarios con la escala 4 (satisfechos)

N3i Número usuarios con la escala 3 (indiferente)

N2i Número usuarios con la escala 2 (insatisfechos)

N1i Número usuarios con la escala 1 (muy insatisfechos)

Y se contó el número de respuestas validas en cada pregunta

$$N_i = N_{1i} + N_{2i} + N_{3i} + N_{4i} + N_{5i}$$

3. Se obtuvo el promedio de calificación C_i para cada pregunta, así:

$$C_i = \frac{N_{5i} \cdot 5 + N_{4i} \cdot 4 + N_{3i} \cdot 3 + N_{2i} \cdot 2 + N_{1i} \cdot 1}{N_i}$$

4. Se calculó el porcentaje de satisfacción general (CT_i) para cada pregunta, así:

$$CT_i (C_i \cdot 25) - 25$$

5. El ISS-FACTURACIÓN “indicador de satisfacción del servicio de facturación” de la S P R BUN para el año 2011 es:

$$\text{ISS-FACTURACIÓN S P R BUN} - 2011 = \frac{\sum_{i=1}^5 \text{CTi} * \text{Pi}}{100}$$

ISS-FACTURACIÓN S P R BUN-2011

CALCULO ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011						
	Pregunta	1	2	3	4	7
1	PONDERACION (Pi)	25	15	20	15	25
2	N5: Muy satisfecho	44	37	47	37	150
	N4: Satisfecho	86	71	83	81	40
	N3: Ni satisfecho Ni insatisfecho	60	68	55	63	15
	N2: Insatisfecho	17	24	20	19	3
	N1: Muy insatisfecho	2	9	4	9	1
	Total de Respuestas	209	209	209	209	209
	Ni	N1	N2	N3	N4	N5
	Respuestas Validas	209	209	209	209	209
	C1	C1	C2	C3	C4	C5
3	Promedio	3,73	3,49	3,71	3,56	4,60
	Cti	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5
4	Porcentaje	68,3	62,3	67,8	64,1	90,1
5	Cti*pi	17,08	9,35	13,56	9,62	22,52
ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011		72,1				

ISS-FACTURACIÓN Agentes de Aduana.

CALCULO ISCS - AGENTES DE ADUANA						
	Pregunta	1	2	3	4	7
1	PONDERACION (Pi)	25	15	20	15	25
2	N5: Muy satisfecho	33	25	34	28	120
	N4: Satisfecho	65	58	67	60	31
	N3: Ni satisfecho Ni insatisfecho	49	53	44	54	10
	N2: Insatisfecho	16	21	17	15	3
	N1: Muy insatisfecho	2	8	3	8	1
	Total de Respuestas	165	165	165	165	165
	Ni	N1	N2	N3	N4	N5
	Respuestas Validas	165	165	165	165	165
	C1	C1	C2	C3	C4	C5
3	Promedio	3,67	3,43	3,68	3,52	4,61
	Cti	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5
4	Porcentaje	66,8	60,8	67,0	62,9	90,3
5	Cti*pi	16,70	9,11	13,39	9,43	22,58
ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011		71,2				

ISS-FACTURACIÓN Agentes de Carga Internacional.

CALCULO ISCS - A.C.I						
	Pregunta	1	2	3	4	7
1	PONDERACION (Pi)	25	15	20	15	25
2	N5: Muy satisfecho	2	3	1	0	11
	N4: Satisfecho	5	4	7	9	0
	N3: Ni satisfecho Ni insatisfecho	4	4	2	1	1
	N2: Insatisfecho	1	1	2	1	0
	N1: Muy insatisfecho	0	0	0	1	0
	Total de Respuestas	12	12	12	12	12
	Ni	N1	N2	N3	N4	N5
	Respuestas Validas	12	12	12	12	12
	C1	C1	C2	C3	C4	C5
3	Promedio	3,67	3,75	3,58	3,50	4,83
	Cti	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5
4	Porcentaje	66,7	68,8	64,6	62,5	95,8
5	Cti*pi	16,67	10,31	12,92	9,38	23,96
ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011		73,2				

ISS-FACTURACIÓN Operadores de Transporte Multimodal.

CALCULO ISCS - O.T.M						
	Pregunta	1	2	3	4	7
1	PONDERACION (Pi)	25	15	20	15	25
2	N5: Muy satisfecho	5	5	6	4	10
	N4: Satisfecho	7	7	7	8	7
	N3: Ni satisfecho Ni insatisfecho	9	8	7	7	4
	N2: Insatisfecho	0	1	1	2	0
	N1: Muy insatisfecho	0	0	0	0	0
	Total de Respuestas	21	21	21	21	21
	Ni	N1	N2	N3	N4	N5
	Respuestas Validas	21	21	21	21	21
	C1	C1	C2	C3	C4	C5
3	Promedio	3,81	3,76	3,86	3,67	4,29
	Cti	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5
4	Porcentaje	70,2	69,0	71,4	66,7	82,1
5	Cti*pi	17,56	10,36	14,29	10,00	20,54
ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011		72,7				

ISS-FACTURACIÓN Otros*.

CALCULO ISCS - OTROS*						
	Pregunta	1	2	3	4	7
1	PONDERACION (Pi)	25	15	20	15	25
2	N5: Muy satisfecho	3	4	6	4	9
	N4: Satisfecho	8	2	2	4	2
	N3: Ni satisfecho Ni insatisfecho	0	3	2	1	0
	N2: Insatisfecho	0	1	0	1	0
	N1: Muy insatisfecho	0	1	1	1	0
	Total de Respuestas	11	11	11	11	11
	Ni	N1	N2	N3	N4	N5
	Respuestas Validas	11	11	11	11	11
	C1	C1	C2	C3	C4	C5
3	Promedio	4,27	3,64	4,09	3,82	4,82
	Cti	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5
4	Porcentaje	81,8	65,9	77,3	70,5	95,5
5	Cti*pi	20,45	9,89	15,45	10,57	23,86
ISCS - FACTURACIÓN - S P R BUN 2011		80,2				

*Importador y Exportador, Operador Portuario, Empresa de Transporte, Consolidador.

ANEXO 4

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?

¿Cuál es el grado de satisfacción, cuando solicita la facturación de un servicio?							
Actividad Económica	Recuento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Agente de Aduana	Recuento	33	65	49	16	2	165
	% dentro de Actividad Económica	20,0%	39,4%	29,7%	9,7%	1,2%	100,0%
A.C.I	Recuento	2	5	4	1	0	12
	% dentro de Actividad Económica	16,7%	41,7%	33,3%	8,3%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	5	6	9	0	0	20
	% dentro de Actividad Económica	25,0%	30,0%	45,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	3	9	0	0	0	12
	% dentro de Actividad Económica	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	43	85	62	17	2	209
	% dentro de Actividad Económica	20,6%	40,7%	29,7%	8,1%	1,0%	100,0%

ANEXO 5

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de entrega de la factura?

¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al tiempo promedio de entrega de la factura?							
Actividad Económica	Recuento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Agente de Aduana	Recuento	25	58	53	21	8	165
	% dentro de Actividad Económica	15,2%	35,2%	32,1%	12,7%	4,8%	100,0%
A.C.I	Recuento	3	4	4	1	0	12
	% dentro de Actividad Económica	25,0%	33,3%	33,3%	8,3%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	4	7	8	1	0	20
	% dentro de Actividad Económica	20,0%	35,0%	40,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	5	2	3	1	1	12
	% dentro de Actividad Económica	41,7%	16,7%	25,0%	8,3%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	37	71	68	24	9	209
	% dentro de Actividad Económica	17,7%	34,0%	32,5%	11,5%	4,3%	100,0%

ANEXO 6

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Cuál es grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?

¿Cuál es grado de satisfacción con las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes?							
Actividad Económica	Recuento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Agente de Aduana	Recuento	34	67	44	17	3	165
	% dentro de Actividad Económica	20,6%	40,6%	26,7%	10,3%	1,8%	100,0%
A.C.I	Recuento	1	7	2	2	0	12
	% dentro de Actividad Económica	8,3%	58,3%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	6	7	6	1	0	20
	% dentro de Actividad Económica	30,0%	35,0%	30,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	6	2	3	0	1	12
	% dentro de Actividad Económica	50,0%	16,7%	25,0%	0,0%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	47	83	55	20	4	209
	% dentro de	22,5%	39,7%	26,3%	9,6%	1,9%	100,0%

ANEXO 7

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Cuál es grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de la solicitud del servicio?

¿Cuál es grado de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta de la solicitud del servicio?							
Actividad Económica	Recuento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Agente de Aduana	Recuento	28	60	54	15	8	165
	% dentro de Actividad Económica	17,0%	36,4%	32,7%	9,1%	4,8%	100,0%
A.C.I	Recuento	1	9	1	1	0	12
	% dentro de Actividad Económica	8,3%	75,0%	8,3%	8,3%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	4	8	6	2	0	20
	% dentro de Actividad Económica	20,0%	40,0%	30,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	4	4	2	1	1	12
	% dentro de Actividad Económica	33,3%	33,3%	16,7%	8,3%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	37	81	63	19	9	209
	% dentro de Actividad Económica	17,7%	38,8%	30,1%	9,1%	4,3%	100,0%

ANEXO 8

Tabla de contingencia Actividad Económica * Califique cuál es el grado de satisfacción con el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura

Califique cuál es el grado de satisfacción con el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura							
Actividad Económica	Recuento	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Total
Agente de Aduana	Recuento	120	31	10	3	1	165
	% dentro de Actividad Económica	72,7%	18,8%	6,1%	1,8%	0,6%	100,0%
A.C.I	Recuento	11	0	1	0	0	12
	% dentro de Actividad Económica	91,7%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	9	7	4	0	0	20
	% dentro de Actividad Económica	45,0%	35,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	10	2	0	0	0	12
	% dentro de Actividad Económica	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	150	40	15	3	1	209
	% dentro de Actividad	71,8%	19,1%	7,2%	1,4%	0,5%	100,0%

ANEXO 9

Tabla de contingencia Actividad Económica * Según su experiencia cuál es el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura(Minutos)

Según su experiencia cuál es el tiempo real entre la solicitud y el recibo de la factura(Minutos)

Actividad Económica	Recuento	Menores de 10 Minutos	Entre 11 y 20 Minutos	Entre 21 y 30 Minutos	Entre 31 y 40 Minutos	Entre 41 y 50 Minutos	Entre 51 y 60 Minutos	Mayores de 61 Minutos	Total
Agente de Aduana	Recuento	40	45	26	7	5	11	29	163
	% dentro de Actividad Económica	24,5%	27,6%	16,0%	4,3%	3,1%	6,7%	17,8%	100,0%
A.C.I	Recuento	2	3	4	0	0	2	1	12
	% dentro de Actividad Económica	16,7%	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%	16,7%	8,3%	100,0%
O.T.M	Recuento	3	7	5	0	0	3	2	20
	% dentro de Actividad Económica	15,0%	35,0%	25,0%	0,0%	0,0%	15,0%	10,0%	100,0%
Otros	Recuento	6	2	2	0	1	0	1	12
	% dentro de Actividad Económica	50,0%	16,7%	16,7%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	51	57	37	7	6	16	33	207
	% dentro de Actividad Económica	24,6%	27,5%	17,9%	3,4%	2,9%	7,7%	15,9%	100,0%

ANEXO 10

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?

¿Cuál considera usted que debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?

Actividad Económica	Recuento	Entre 1 y 5 Minutos	Entre 6 y 10 Minutos	Entre 11 y 15 Minutos	Entre 20 y 30 Minutos	Total
Agente de Aduana	Recuento	46	53	50	15	164
	% dentro de Actividad Económica	28,0%	32,3%	30,5%	9,1%	100,0%
A.C.I	Recuento	2	5	4	1	12
	% dentro de Actividad Económica	16,7%	41,7%	33,3%	8,3%	100,0%
O.T.M	Recuento	4	9	4	3	20
	% dentro de Actividad Económica	20,0%	45,0%	20,0%	15,0%	100,0%
Otros	Recuento	4	4	3	1	12
	% dentro de Actividad Económica	33,3%	33,3%	25,0%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	56	71	61	20	208
	% dentro de Actividad Económica	26,9%	34,1%	29,3%	9,6%	100,0%

ANEXO 11

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Considera usted que hay una correcta liquidación en la factura automática?

¿Considera usted que hay una correcta liquidación en la factura automática?

Actividad Económica	Recuento	SI	NO	Total
Agente de Aduana	Recuento	152	8	160
	% dentro de Actividad Económica	95,0%	5,0%	100,0%
A.C.I	Recuento	12	0	12
	% dentro de Actividad Económica	100,0%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	16	3	19
	% dentro de Actividad Económica	84,2%	15,8%	100,0%
Otros	Recuento	11	1	12
	% dentro de Actividad Económica	91,7%	8,3%	100,0%
TOTAL	Recuento	191	12	203
	% dentro de Actividad Económica	94,1%	5,9%	100,0%

ANEXO 12

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Considera usted que hay una correcta liquidación en la factura manual?

¿Considera usted que hay una correcta liquidación en la factura manual?

Actividad Económica	Recuento	SI	NO	Total
Agente de Aduana	Recuento	138	14	152
	% dentro de Actividad Económica	90,8%	9,2%	100,0%
A.C.I	Recuento	9	1	10
	% dentro de Actividad Económica	90,0%	10,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	14	1	15
	% dentro de Actividad Económica	93,3%	6,7%	100,0%
Otros	Recuento	10	0	10
	% dentro de Actividad Económica	100,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	171	16	187
	% dentro de Actividad Económica	91,4%	8,6%	100,0%

ANEXO 13

Tabla de contingencia Actividad Económica * Enumere en orden de importancia, los aspectos más negativos del proceso de facturación

Enumere en orden de importancia, los aspectos más negativos del proceso de facturación

Actividad Económica	Recuento	Demoras	Mala Atención al Cliente	Falta de Concentración / Compañerismo	Falta de ventanillas / sobrecostos	Falta de impresoras / televisor	Falta de un Horario Extendido	Total
Agente de Aduana	Recuento	90	19	14	4	4	2	133
	% dentro de Actividad Económica	67,7%	14,3%	10,5%	3,0%	3,0%	1,5%	100,0%
A.C.I	Recuento	10	1	0	0	0	0	11
	% dentro de Actividad Económica	90,9%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
O.T.M	Recuento	12	2	0	0	0	1	15
	% dentro de Actividad Económica	80,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Otros	Recuento	4	0	0	0	0	0	4
	% dentro de Actividad Económica	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	116	22	14	4	4	3	163
	% dentro de Actividad	71,2%	13,5%	8,6%	2,5%	2,5%	1,8%	100,0%

ANEXO 14

Tabla de contingencia Actividad Económica * Enumere en orden de importancia, los aspectos más positivos del proceso de facturación

Enumere en orden de importancia, los aspectos más positivos del proceso de facturación

Actividad Económica	Recuento	Buen Servicio / Amabilidad	Colaboración por Parte de los Funcionarios	Claridad de la Factura	Hay más Personal / Impresoras	Todo está Bien	Personal Calificado	La Facturación es Rápida	Total
Agente de Aduana	Recuento	63	46	9	6	4	4	11	143
	% dentro de Actividad Económica	44,1%	32,2%	6,3%	4,2%	2,8%	2,8%	7,7%	100,0%
A.C.I	Recuento	6	1	0	1	1	0	2	11
	% dentro de Actividad Económica	54,5%	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	0,0%	18,2%	100,0%
O.T.M	Recuento	8	6	1	1	1	0	1	18
	% dentro de Actividad Económica	44,4%	33,3%	5,6%	5,6%	5,6%	0,0%	5,6%	100,0%
Otros	Recuento	7	0	0	0	3	0	0	10
	% dentro de Actividad Económica	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	84	53	10	8	9	4	14	182
	% dentro de Actividad Econo	46,2%	29,1%	5,5%	4,4%	4,9%	2,2%	7,7%	100,0%

ANEXO 15

Tabla de contingencia Actividad Económica * ¿Qué sugerencias puede suministrar para mejorar el servicio de facturación?

¿Qué sugerencias puede suministrar para mejorar el servicio de facturación?

Actividad Económica	Recuento	Que los funcionarios sean más ágiles / Colaboración entre si	Más Personal	Supervisar / rotar a los funcionarios	Más impresoras / instalar 1 televisor	Capacitar en atención al cliente a los funcionarios	Implantar la Factura electrónica	Concentrarse en el trabajo	Todo funciona bien	Mejorar el sistema de facturación / sistema de turnos	Dar prioridad para 1 factura / vaciados / exportación	Total
Agente de Aduana	Recuento	28	24	5	19	17	9	15	5	12	9	143
	% dentro de Actividad Económica	19,6%	16,8%	3,5%	13,3%	11,9%	6,3%	10,5%	3,5%	8,4%	6,3%	100,0%
A.C.I	Recuento	3	1	0	1	1	1	1	0	2	1	11
	% dentro de Actividad Económica	27,3%	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	0,0%	18,2%	9,1%	100,0%
O.T.M	Recuento	2	3	0	2	2	8	0	1	1	0	19
	% dentro de Actividad Económica	10,5%	15,8%	0,0%	10,5%	10,5%	42,1%	0,0%	5,3%	5,3%	0,0%	100,0%
Otros	Recuento	1	1	1	2	0	0	1	1	0	0	7
	% dentro de Actividad Económica	14,3%	14,3%	14,3%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
TOTAL	Recuento	34	29	6	24	20	18	17	7	15	10	180
	% dentro de	18,9%	16,1%	3,3%	13,3%	11,1%	10,0%	9,4%	3,9%	8,3%	5,6%	100,0%

ANEXO 16
ENCUESTA APLICADA
ISSFACT-SPRBUN-2011

Fecha: _____ de 2011

Hora: _____

La Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. le agradece responder objetivamente las siguientes preguntas, garantizándole absoluta reserva de los datos que nos suministre a continuación.

OBJETIVO:

DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social: _____

Nit: _____

Persona Encuestada _____

Cargo: _____

Teléfono: _____

Fax: _____

E-mail _____

Actividad Económica a la que representa

Agente de Aduana

A.C.I

O.T.M

Otros

Cuales _____

Califique el Grado de satisfacción para los servicios de Facturación prestados por la SPRBUN

5= Muy Satisfecho

4= Satisfecho

3= Ni Satisfecho, Ni
insatisfecho

2= Insatisfecho

1= Muy Insatisfecho

1. Cuando solicita la facturación de un servicio, considera que la atención es:

5

4

3

2

1

2. las respuestas o soluciones recibidas a las solicitudes:

5

4

3

2

1

3. El tiempo de respuesta de la solicitud del servicio:

5

4

3

2

1

4. El tiempo promedio de entrega de la factura:

5

4

3

2

1

5. ¿Cuál considera usted debe ser el tiempo entre la solicitud y el recibo de la factura?

5 Minutos

Entre 6 y 10 Minutos

Entre 11 y 15
Minutos

Más de 16
Minutos

Otro

Cuales _____

5.1. ¿Qué recomendaciones o sugerencias podría suministrar para logra un tiempo considerable entre la solicitud y recibo de la factura

6. Califique el nivel de claridad de la información registrada en el cuerpo de la factura:

Muy
Satisfecho

Satisfecho

Ni Satisfecho, Ni
Insatisfecho

Insatisfecho

Muy Insatisfecho

6.1 ¿Indique que aspectos no comprende o no son claros en la factura?

7. Considera usted que hay una correcta liquidación en la facturación

Factura automática	Factura manual
☐ SI	☐ SI
☐ NO	☐ NO

Si su respuesta es "No"; diga porque

8. Enumere en orden de importancia, los aspectos más negativos que perciben del proceso de facturación

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

9. Enumere en orden de importancia, los aspectos más positivos que perciben del proceso de facturación

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

10. ¿Qué sugerencias puede suministrar para mejorar el servicio de facturación?

Gracias por su valiosa colaboración