

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON
RESPECTO A LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA, EL TALENTO
HUMANO Y ATENCIÓN AL CLIENTE PRESTADOS POR UNA EMPRESA
DEL SECTOR PORTUARIO DE BUENAVENTURA.**

MAYRA PAOLA VICTORIA CAMPAZ.



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2015.**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON
RESPECTO A LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA, EL TALENTO
HUMANO Y ATENCIÓN AL CLIENTE PRESTADOS POR UNA EMPRESA
DEL SECTOR PORTUARIO DE BUENAVENTURA.**

MAYRA PAOLA VICTORIA CAMPAZ

**Proyecto presentado como requisito para optar al título de Administrador
de Empresas**

Asesor

ALEXANDER HERRERA



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2015.**

NOTA DE ACEPTACIÓN.

FIRMA DE EVALUADOR.

FIRMA DEL DIRECTOR DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL DIRECTOR DE
PROGRAMA ACADÉMICO

Buenaventura, Noviembre de 2015.

TABLA DE CONTENIDO.

PÁGINAS

INTRODUCCIÓN

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2 UBICACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.3 TENDENCIA	13
1.4 CRONOLOGÍA	13
1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1 OBJETIVO GENERAL	15
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
3. JUSTIFICACIÓN	16
4. MARCOS DE REFERENCIAS	16
4.1 MARCO CONTEXTUAL	16
4.1.1 EVALUACIÓN DEL SECTOR PORTUARIO	17
4.1.2 ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PORTUARIO DENTRO DE LA ESTRUCTURA DEL ESTADO.	19
4.1.3 EL DISTRITO DE BUENAVENTURA.	21
4.2 MARCO LEGAL	22
4.2.1. ESTATUTO PORTUARIO LEY 1 ^A 1991.	22
4.2.2 ESTATUTO ADUANERO, DECRETO 2685 DE 1999.	25
4.2.3 ZONA PRIMARIA ADUANERA.	26
4.2.4 DEPÓSITOS HABILITADOS	28
4.2.5. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE PUERTOS.	30
4.3 MARCO TÉORICO	32
4.3.1 EL CONCEPTO DE CALIDAD	32
4.3.2 CONCEPTOS DE CALIDAD A LOS SERVICIOS.	36
4.3.3 ESCALA MULTIDIMENSIONAL SERVQUAL.	36
4.4 MARCO CONCEPTUAL	42
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	48
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.	48
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	49
5.3 FUENTES DE DATOS	49
5.3.1 FUENTE PRIMARIA	49
5.3.2 FUENTES SECUNDARIAS	49
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	49
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	50
5.5.1 LA POBLACIÓN	50
5.5.2 EL MARCO MUESTRAL	50
5.5.3 MÉTODO DE MUESTREO	50

5.5.4 TAMAÑO DE MUESTRA	50
5.6 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	50
5.6.1 RESUMEN DE LOS DATOS	50
5.6.2 ANÁLISIS EXPLORATORIO DE DATOS	50
5.6.3 CONFORMACIÓN DE LOS DATOS	51
6. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	51
CONCLUSIÓN	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFIA	81

LISTA DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1. Discusión de resultados	60

LISTA DE GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1. Calidad de los equipos de la entidad portuaria de Buenaventura	51
Gráfica 2. Calidad de las instalaciones de la entidad portuaria de Buenaventura	52
Gráfica 3. Aspecto de los funcionarios de la entidad portuaria de Buenaventura	53
Gráfica 4. Calidad del material impreso de la entidad portuaria de Buenaventura	53
Gráfica 5. Puntualidad a la hora de prestar los servicios de la Entidad portuaria de Buenaventura	54
Gráfica 6. Calidad en la resolución de problemas	54
Gráfica 7. Calidad en la prestación oportuna del servicio	55
Gráfica 8. Calidad en la comunicación	56
Gráfica 9. Calidad del comportamiento de los funcionarios de la Entidad portuaria de Buenaventura	56
Gráfica 10 calidad en el conocimiento de los funcionarios de la Entidad portuaria de Buenaventura	57
Gráfica 11 atención personalizada a los clientes de la Entidad portuaria de Buenaventura	58
Gráfica 12 calidad en el horario de atención de la Entidad portuaria de Buenaventura	58
Gráfica 13 atención concreta de la entidad portuaria Regional de Buenaventura	59

INTRODUCCIÓN.

Colombia desde hace varios años ha producido una revolución pacífica en un sector estratégico de su economía; ha roto las barreras del ostracismo y del atraso, liquidando un caduco e ineficiente sistema de terminales marítimos que alejaban al país del mundo, del comercio y de la prosperidad. Aunque parezca un contrasentido, este gran salto ha sido en principio, solo un cambio de política, de normas, de administración y de concepto. De un modelo centralista y concentrado con una autoridad que operaba y regulaba todo el sistema nacional de puertos de servicio público en forma omnímoda, se ha pasado a un sistema descentralizado y desconcentrado, con un Estado actuante, promotor, regulador y facilitador, y una empresa privada operadora y administradora de la infraestructura y de los servicios portuarios. (Indaburu, Cesar “Manual Práctico de operaciones portuarias y transporte marítimo” {en línea}. {Enero 18 de 2014} disponible en (<http://es.scribd.com/doc/148987099/Manual-Practico-de-Operaciones-Portuarias#scribd>)).

Los cinco puertos públicos Cartagena, Barranquilla, Buenaventura, Santa Marta y Tumaco les fueron entregados por la nación, a sendas sociedades Regionales portuarias que desde finales de 1993 iniciaron la operación y la explotación de los terminales. El cambio en los puertos públicos ha tenido efectos muy positivos confirmados por cifras que indican claramente sus ventajas.

Según el Capitán Cesar Hernando Indaburu (En su publicación. Manual práctico de operaciones y transporte marítimo), en el año de 1993 se movilizó en estos puertos un 45 % más de carga, que la atendida en 1990; las tarifas de servicios a las naves y a las mercancías se redujeron en 52% en promedio; y la productividad se aumentó en un 60%, con tiempos de permanencia reducidos en la mitad. Estos registros eran impensables en el Régimen anterior.

Se espera que los índices indicados mejoren aún más en el inmediato futuro, con la sola introducción de prácticas operativas eficientes e inversiones en equipos especializados, sin contar con inversiones y mejoras en la infraestructura portuaria.

En términos institucionales, se está conformando un sector portuario con vida y existencia propias, identificado en propósitos generales, con criterios unificados sobre el desarrollo del sector, con operadores y administradores especializados y con un cuerpo rector de dedicación exclusiva.

Luego de convenirse la privatización en un hecho irreversible e insustituible, aportando la empresa privada su concurso, es la modernización el reto que se debe asumir en una empresa de acción conjunta entre el Estado y el sector privado.

Los puertos marítimos públicos se privatizaron, entregando su operación y explotación a Sociedades Portuarias de economía mixta con mayor capital privado sin embargo, desde los años setenta, Colombia ya había iniciado el proceso de privatización portuaria permitiendo la aparición de muelles y terminales privados.

A pesar de lo anterior, Colpuertos concentraba la atención general respecto del sistema nacional de puertos. Con menos del 25% del movimiento total de carga atraía el 100% de la atención pública, en razón claro está, de su ineficiencia.

El presente proyecto de investigación estará estructurado de la siguiente manera:

El capítulo primero desarrolla el planteamiento y formulación del problema el cual es conocer Cuál es la percepción de los clientes con respecto a la calidad

de los servicios operativos prestados por la Sociedad Portuaria Regional del Buenaventura.

En el **capítulo segundo** se plantea el objetivo general y los específicos, base para el desarrollo de la investigación, que brinden resultados de manera clara y precisa para llegar a la realidad de estas organizaciones.

Luego en **el capítulo tercero** se expone la justificación del proyecto, fundamentada en analizar Cuál es la percepción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios operativos prestados por la Sociedad Portuaria Regional del Buenaventura, brindando información que sirva como herramienta para comprender la situación actual del sector portuario, para la comunidad estudiantil, profesionales en áreas administrativas, contables y personas interesadas en la investigación.

Seguidamente en **el capítulo cuarto** se definen los marcos de referencia donde se condensa toda la literatura que se tiene sobre el tema de investigación; se desarrolla un marco contextual que permite conocer el lugar y el objeto de investigación; marco legal donde se plasma el aspecto legal que rigen a las Sociedades portuarias; siguiendo con un marco teórico que contempla los aportes de diferentes escritores con respecto al tema de investigación; finalizando con el marco conceptual donde se define el vocabulario del proyecto de investigación.

En su **capítulo cinco** se establece la metodología del proyecto en donde se utiliza un tipo de investigación de alcance descriptivo, que expone cuales son las prácticas tributarias de las Fundaciones y algunas generalidades; las fuentes donde se obtiene la información para el desarrollo del proyecto; las técnicas e instrumentos para la recolección de los datos; la población, muestra y el plan de análisis de los datos.

Finalmente se desglosa toda la bibliografía que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo actual cada día es más fuerte el ambiente creciente y competitivo de las empresas, esto ha permitido que los consumidores o clientes tengan mayor poder y oportunidad de elección, ya que estos son cada día más selectivos y en cualquier momento pueden cambiar su fidelidad. Como consecuencia las organizaciones han desarrollado estrategias altamente sofisticadas para hacerse conocer por los clientes atraerlos y retenerlos. Las estrategias de enfoque hacia el cliente requieren que los líderes organizacionales fomenten la cultura de sus compañías para que la conducta de sus empleados esté más vinculada con las estrategias y los objetivos planteados por cada organización. (Velosa C, Alarcón C & Díaz R. 2012)

La calidad en el servicio es considerado como el aspecto más importante en el mundo de los negocios. Su finalidad es cumplir los requerimientos del cliente y garantizar que todas las actividades de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades. La calidad en el servicio depende de la actitud y aptitud del personal que trabaja en la empresa. Las motivaciones y políticas constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia los clientes.

Cuando se brinda calidad en el servicio se puede ofrecer beneficios esenciales para ser más competitivo, entre los más importantes esta la lealtad a la marca. La cual se logra a largo plazo para después traducirse en utilidades y productividad para la empresa. Dar ese valor agregado da distinción a la empresa y ayuda a que esta se sitúe por encima de las demás. La calidad en el servicio es un beneficio importante para el cliente si se sobrepasan las expectativas, el impacto en el consumidor puede ser muy positivo.

La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, desde sus inicios se ha preocupado por brindar un buen servicio razón por la cual se ha posicionado como la empresa líder en la actividad portuaria a nivel internacional, de acuerdo con sus estatutos dentro de sus objetivos esta Administrar el Puerto de servicio público de Buenaventura que venía siendo administrado por la Empresa Puertos de Colombia en liquidación; la inversión en la construcción, mantenimiento, expansión y modernización del mismo; la prestación de servicios directamente relacionados con la actividad portuaria, de acuerdo con la concesión portuaria otorgada por la Superintendencia General de Puertos mediante la Resolución 1.003 del 13 de septiembre de 1.993; y la ejecución de todas las funciones que las normas atribuyen a las sociedades portuarias regionales. Prestar servicios portuarios y permitir la prestación de servicios por parte de otros operadores portuarios dentro de sus instalaciones, siempre y cuando cumplan con los requisitos legales y normas técnicas elaboradas por la empresa y aprobadas por la autoridad competente. ("Estatutos sociales" {en línea}. {Diciembre 12 de 2015} disponible en http://www.sprbun.com/docs/estatutos_sociales_sprbun.pdf)

1.2 UBICACIÓN DEL PROBLEMA

Buenaventura Se encuentra cerca del canal de Panamá, y es uno de los puertos del continente americano más cercanos al Lejano Oriente, además está cerca de las principales rutas marítimas que atraviesan el planeta de norte a sur y de oriente a occidente. El Puerto se localiza a los 3 53' de latitud norte y a los 77 05' de longitud al oeste del meridiano de Greenwich.

La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura 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, ex trabajadores portuarios y personas naturales. El 15% restante está en manos del sector

público integrado por la Alcaldía de Buenaventura y el 2% para el ministerio de transporte.

1.3 TENDENCIA

Dentro de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura se encuentran inmersos diversos clientes que se describe como Importadores y exportadores cuyos centros de producción se encuentran en las ciudades de Cundinamarca, Valle del Cauca, Eje Cafetero y Antioquia; además de usuarios del terminal marítimo como líneas navieras, agencias de aduanas, operadores de transporte multimodal, transportadores terrestres, operadores portuarios, operadores logísticos, agentes marítimos. Adicional a estos también están involucrados todos los funcionarios y sus familias, debido a que el éxito o fracaso de su función repercute positiva o negativamente en cada uno de estos actores.

1.4 CRONOLOGÍA

A continuación se presentan algunos hechos que se han destacado dentro de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura para mejorar diferentes aspectos que le permitan brindar un buen servicio en materia de infraestructura, talento humano y atención al cliente.

Para adecuar la infraestructura de los terminales marítimos de Colombia las nuevas necesidades del comercio internacional, a través de la expedición de la ley 1era de enero de 1991, el estado motivo la conformación de empresas privadas para administrar y operar las instalaciones portuarias del país, antes manejadas por la entidad estatal “Puertos de Colombia”. En este marco de privatización de la actividad portuaria, el 21 de diciembre de 1993 se constituyó la entidad portuaria de Buenaventura, que recibió de manos del presidente de la república de Colombia, Cesar Gaviria Trujillo, el 17 de marzo de 1994, la

concesión para la administración del terminal marítimo de Buenaventura durante 20 años, en el periodo comprendido entre 1994 y 2014.

1.5 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Con la concesión de los terminales marítimos de Colombia mediante la ley 1 de 1991; Tanto las entidades públicas, como las empresas privadas, pueden constituir sociedades portuarias, para construir, mantener y operar puertos, terminales portuarios, o muelles, y para prestar todos los servicios portuarios en los términos de esta ley; las cuales deben volver más competitivo el país, cumpliendo con unas exigencias tanto tecnológicas, estructurales y comerciales, con el fin de satisfacer las necesidades de todos los clientes y usuarios del mercado.

La calidad en el servicio portuario es el conjunto de características que tienen valor para el cliente, en el ámbito portuario se refiere a costos, rapidez, confiabilidad y seguridad. La satisfacción del cliente fomenta el incremento de las operaciones, facilita las relaciones comerciales; tiene un mayor control de los procesos; logra progresivamente que todos los involucrados en la operación portuaria trabajen bajo estándares de calidad y alcanza un servicio de excelencia.

Es importante hacer un estudio sobre la calidad del servicio que presta la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, ya que en el mundo de los negocios solo hay una definición de calidad y es la del cliente. Cumplir o superar las expectativas y prever las necesidades del cliente es la técnica que asegurará a toda empresa poder alcanzar el tan deseado éxito.

Definir y comunicar la calidad al empleado se considera clave en cualquier organización, el no hacerlo produce factores que serán un obstáculo para la calidad. Los ingredientes básicos de la atención en la calidad de servicio son:

Identificar cada categoría de clientes, sus expectativas en lo que se refiere al servicio, transformar sus expectativas en exigencias, comunicar al conjunto de la empresa el nivel de calidad de servicio que ha sido fijado. Las principales dimensiones del servicio para cada uno de sus grupos homogéneos de clientes servirán de base a la definición de sus exigencias.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es la percepción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y el servicio al cliente prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en el periodo 2010-2014?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1. Objetivo general.

- Analizar la percepción de los clientes con respecto a la calidad de la infraestructura, el talento humano y el servicio al cliente prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en el periodo 2010-2014.

2.2. Objetivos específicos.

- Identificar los clientes de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.
- Identificar los servicios prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.
- Analizar la percepción de los clientes frente al estado de la infraestructura por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.
- Analizar la percepción de los clientes frente a la calidad del talento humano presente en la por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

- Analizar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio al cliente que presta por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

3. JUSTIFICACIÓN.

Esta investigación estará centrada en analizar el grado de satisfacción de la calidad de los servicios operativos prestados por por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura con el fin de conocer las expectativas y la percepción sobre la confiabilidad, capacidad de respuesta, garantías y empatía del servicio.

La importancia de esta investigación radica en brindar información concreta y actualizada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura y de cómo es vista desde el punto comercial por sus clientes u operadores portuarios. Para la comunidad estudiantil ofrece aportes para futuras investigaciones sobre la calidad de los servicios operativos prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en cualquier aspecto de su funcionamiento como un sector que cada día es más importante a nivel mundial en la economía de los países y sirve como apoyo a la problemática social de cada región.

Ofrece una serie de elementos teóricos para ampliar el manejo de la información sobre la calidad de los servicios operativos prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura; referentes teóricos, conceptos, leyes, procedimientos y demás enfoques relacionados con el tema de investigación.

4. MARCOS DE REFERENCIAS.

4.1. MARCO CONTEXTUAL.

Colombia está ubicada en la zona sur del Gran Caribe y posee costas tanto en el Mar Caribe como en el Pacífico, donde se ubican los principales puertos marítimos, a través de los cuales se efectúa la mayor parte del intercambio comercial con el resto del mundo.

La línea costera de la Costa Caribe, tiene 1.600 kilómetros y su extensión total es de 140.000 Km² aproximadamente. Mantiene su infraestructura portuaria en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Riohacha, Coveñas, Turbo, Puerto Bolívar y San Andrés. Mientras que el Litoral Pacífico con 1.300 Kms. se encuentran los puertos de Buenaventura y Tumaco.

Los puertos colombianos presentan características especiales, los cuales les permiten movilizar gran diversidad de buques y de carga, que los hace importantes en el ámbito nacional e internacional, en especial a partir de la apertura económica y la internacionalización de la economía. Poseen un determinado número de muelles o terminales de diferente naturaleza y fines, algunos pocos de carácter oficial y la inmensa mayoría de carácter privado.

4.1.1 Evaluación del Sector Portuario.

En la década de los 60 los puertos colombianos eran de los más productivos en América Latina, pero las bajas tasas de crecimiento de capacidad portuaria y la falta de un desarrollo de infraestructura significativo tuvieron un impacto negativo sustancial en la productividad portuaria nacional. El gobierno colombiano era el principal propietario y operador de los puertos y las responsabilidades administrativas se distribuían entre COLPUERTOS y DIMAR, así: Las inversiones de infraestructura las hacía el gobierno, COLPUERTOS administraba, explotaba, conservaba y monitoreaba las

actividades portuarias colombianas, empleando para ello 5.700 personas de tiempo completo y 5.700 de tiempo parcial, quienes disfrutaban de salarios altos, beneficios familiares y prácticas de trabajo ineficientes, factores contribuyendo de esta forma a que el costo de la mano de obra en Colombia, fuera por esa época, uno de los más altos en América Latina. DIMAR, por su parte, tenía la responsabilidad de manejar la marina mercante, la investigación científica marina y la regulación y control del transporte marítimo internacional y de cabotaje, incluyendo las concesiones para los puertos nacionales.

Existían en la costa caribe 17 muelles especializados de propiedad privada; en Cartagena y 10 en Barranquilla, los cuales eran autorizados por DIMAR y supervisados por la Oficina de Muelles Privados de COLPUERTOS.

Desde 1984, en el Plan Maestro de Desarrollo Marítimo (CIOH-DIMAR-WHOI) se recomendó fortalecer en los planes de desarrollo portuario los siguientes puntos:

- Hacer énfasis en los planes de desarrollo portuario a corto plazo en las mejoras y reparación de la infraestructura existente y a largo plazo incorporar la modernización de los puertos y la renovación de los equipos para solucionar el problema de la congestión portuaria y sus consecuencias económicas.
- Evaluar las regulaciones laborales en los puertos puesto que al planear la introducción de terminales de contenedores para reemplazar las instalaciones existentes, o cualquier otro desarrollo tecnológico, se hace necesario reevaluar las prácticas y normas laborales vigentes.
- Enfatizar los programas de capacitación, de tal suerte que se forme una administración portuaria eficiente y bien entrenada, que pueda asumir los cambios en las prácticas portuarias resultantes de los avances tecnológicos.

- Integrar la planeación portuaria con otros planes de transporte nacional; punto crítico si se tiene en cuenta la tendencia mundial hacia la carga en contenedores, cuyas ventajas se pueden anular si no se tiene un buen sistema de transporte que permita una máxima penetración hacia el mercado final.
- Modificar las medidas de seguridad y reducir los tiempos de almacenamiento de la carga para combatir las pérdidas de la mercancía.
- Mejorar y aumentar la cooperación interinstitucional con el fin de asegurar se tengan en cuenta todos los intereses en el proceso de desarrollo portuario.

4.1.2. Organización del Sector Portuario dentro de la Estructura del Estado.

El sector portuario se encuentra ante una experiencia reciente, bajo un nuevo esquema de organización y administración, que ya ha dado resultados.

El modelo de privatización establecido por la Ley 1ª de 1991, que se viene aplicando a la operación y administración portuaria, fue el resultado de propuestas para mejorar y cambiar la estructura del Estado que venía dando desde hacía 34 años para diferentes sectores, entre ellos el sector portuario, en la planificación, operación, explotación y productividad portuarias.

La estructura del actual ordenamiento portuario del País presenta como características las siguientes:

Conformación del sistema portuario con base en tres estamentos a saber:

- La Superintendencia General de Puertos, como autoridad que controla y vigila a los entes portuarios.

- Las Sociedades Portuarias, quienes administran y construyen la infraestructura portuaria; Los operadores portuarios que se encargan del manejo de la carga y del funcionamiento operativo del puerto. Privatización de la administración y operación de todo el sistema portuario colombianos, bien sea de servicio público o privado.
- Inversión privada e infraestructura y equipamiento portuario con base en los contratos de concesión para el uso de líneas de playa y zonas de bajamar con fines portuarios.
- Eliminación de la gratuidad por el uso de los recursos costeros del Estado. A partir de la Ley 01 de 1991 los concesionarios retribuyen a la Nación una contraprestación económica por las zonas de concesión.
- Inversión del Estado en la construcción y mantenimiento de los canales de acceso y las obras viales que comunican a los puertos.

El sistema portuario colombiano está conformado por aproximadamente 125 terminales ubicados a lo largo de los litorales Caribe y Pacífico, clasificados en Sociedades Portuarias de Servicios Público (11), Sociedades Portuarias de servicio Privado (2). Muelles homologados de servicio público (23), muelles homologados de servicio privado (23) y muelles en proceso de homologación.

En el Caribe Colombiano existen ocho puertos que mantienen una relación directa con el Estado, de los cuales lo más importantes son los de Cartagena, Barranquilla, Santa Marta y San Andrés, los cuales están a cargo del sector privado a través de las sociedades portuarias, y realizan inversiones para el mejoramiento de la infraestructura portuaria y la adquisición y mantenimiento de los equipos para el manejo de buques de carga.

Los cinco puertos más importantes del país, a saber Buenaventura y Tumaco en el Pacífico y Cartagena, Santa Marta y Barranquilla en el Caribe, cuentan con 6.000 metros lineales de muelles. Longitud que hace competitiva la infraestructura con otros países como Curazao por ejemplo que tiene 2500 metros. Los puertos colombianos cuentan con 270.000 metros cuadrados de área cubierta de almacenamiento y 843.000 metros cuadrados de área de patios para servicio público.

La capacidad portuaria en las zonas habilitadas para movilización de carga general (suelta y contenedores) y gráneles secos, es de 19.3 millones de toneladas por año, de las cuales 12.6 corresponden al Litoral (Plan de Expansión Portuaria 1993-1995). Para llegar en años posteriores a una capacidad portuaria total de 26.3 millones de toneladas.

4.1.3 El Distrito de Buenaventura.

se encuentra ubicado en el Departamento del Valle del Cauca al occidente del país, limita al norte con el Departamento del Chocó; al oriente con los municipios de Darién, Dagua, Santiago de Cali (Capital del Departamento) y Jamundí; al sur con el Departamento del Cauca y al occidente con el Océano Pacífico. Este municipio está atravesado por 11 cuencas que desembocan en el Océano Pacífico: Bahía Málaga, Bahía Buenaventura; Ríos San Juan, Calima, Dagua, Anchicayá, Raposo, Mallorquín, Cajambre, Yurumanguí y Naya, posee la zona rural más extensa del Departamento, lo que la convierte en una región de gran riqueza ambiental

Buenaventura fue fundado el 14 de Julio de 1540 por Juan de Ladrillero, en cumplimiento de una orden del adelantado Pascual de Andagoya, venido al continente con Vasco Núñez de Balboa, posee una extensión de 6.297 Kilómetros cuadrados considerado así el Municipio de mayor extensión; la ciudad consta de una zona insular (isla de cascajal) donde se concentra la mayoría de las actividades económicas y de servicios, y otra continental, esta última con una vocación principalmente residencial. Administrativamente la cabecera ha sido dividida en 12 comunas, con aproximadamente 158 barrios y

su zona rural con 19. Su configuración se ha dado en forma longitudinal a lado y lado de la vía principal, la avenida Simón Bolívar - aproximadamente 13 Km. - la cual comunica a la ciudad con el interior del país.

Sus tierras se distribuyen así: piso térmico cálido: 5.300 Km²; medio: 640 Km²; frío: 58 Km² y páramo: 30 Km². La zona costera está casi totalmente cubierta de mangle y presenta dos notables bahías: la de Málaga o Magdalena y la de Buenaventura, donde se encuentra la ciudad. Otros accidentes orográficos importantes son: El Golfo de las Tortugas, Las ensenadas de El Tigre y Guineo y las puntas Magdalena, Piedra y Soldado.

Como se mencionaba anteriormente Buenaventura quien fuera un Municipio, y desde el cinco (5) de febrero del 2013 mediante Ley 1617, Distrito Especial, Industrial, Portuario y Ecoturístico, que genera grandes ingresos a la Nación cuya excelente ubicación geoestratégica ya fue descrita en términos resumidos y el hecho de estar localizada en un punto geométricamente equidistante entre el norte y el sur del continente hace que desde aquí sea mucho más económico llegar hacia uno u otro extremo del mismo .

La base económica social, depende principalmente de las actividades portuarias, por el puerto de Buenaventura se moviliza el 60% del tráfico marítimo de carga de Colombia y el 80% de la producción cafetera se exporta por él; posee las mejores instalaciones portuarias del país y cuenta con los excelentes servicios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

4.2. MARCO LEGAL.

4.2.1. Estatuto portuario Ley 1ª 1991.

La crisis administrativa y financiera que padeció por décadas la empresa Puertos de Colombia (Colpuertos) se hizo evidente a principios de los años 90

en su abultada planta de personal, una convención colectiva que limitaba la eficiencia y la productividad de la empresa, sobrecostos en que debían incurrir los usuarios del servicio portuario y un inadecuado uso del espacio físico. Este sistema se hizo especialmente inconveniente una vez que el gobierno colombiano decidió abrir el país a la economía mundial, ya que el nuevo modelo exigía empresas eficientes y modernas, capaces de competir con sus similares de otros países. Ante este escenario, el Gobierno Nacional tomó la iniciativa de presentar al Congreso de la República un proyecto de Estatuto de Puertos Marítimos, aprobado como Ley 1ª de 1991. Los objetivos de la Ley 1ª fueron, entre otros, la abolición del monopolio estatal de los puertos y la entrega de estos en concesión, la modernización de los mismos y el mejoramiento de su eficacia. La Ley 1ª de 1991 cambió radicalmente la realidad portuaria colombiana, al autorizar la liquidación de la empresa Colpuertos, así como la creación de la Superintendencia General de Puertos, las Sociedades Portuarias y conformación de empresas de operadores portuarios privados.

Con la expedición La Ley 1ª de 1991, denominada estatuto de Puertos Marítimos, se determinó y dio inicio a la privatización de los puertos y los servicios portuarios, es decir transformo y reorganizó el subsector en Colombia

La Ley 1ª de 1991 dispone expresamente lo siguiente:

“Artículo 3. Condiciones técnicas de operación. Corresponde Superintendente general de Puertos, y de conformidad con esta ley definir las condiciones técnicas de operación de los puertos, tales como nomenclatura; procedimiento para la inspección de las instalaciones portuarias y de naves en cuanto a bodegas, cargas, estiba, manejo de carga; facturación recibo almacenamiento y entrega de carga; servicio de entrega a las naves; prelación y reglas sobre turnos, atraques, desatraque de naves; periodos de permanencia; tiempo de uso servicios; documentación; seguridad industrial y las demás que han estado

sujetas a la empresa Puertos de Colombia, en cuanto no oponga a lo dispuesto en la presente ley.

Tales resoluciones deben tener como objetivo:

Art. 3.1. *Facilitar la vigilancia sobre las operaciones de las sociedades portuarias y de los usuarios de los puertos.*

Art. 3.2. *Garantizar la operación de los puertos durante las 24 horas todos los días del año.*

Art. 3.3. *Proporcionar los aumentos de la eficiencia y el uso de las instalaciones portuarias.*

Art. 3.4. *Efectuar la introducción de innovaciones tecnológicas en actividades portuarias.*

Art. 5.3. Eficiencia en el uso de las instalaciones portuarias. *Es la relación entre la unidad de carga y la unidad de tiempo que existe en las operaciones de transferencia de la carga desde la nave a tierra y viceversa; o desde el muelle hasta el sitio de almacenamiento; o la medida de tiempo de permanencia de una embarcación en los muelles del puerto, o de la carga en los almacenes del puerto.*

Artículo 8. Plazo y reversión. *El plazo de las concesiones será de veinte años por regla general. Las condiciones serán prorrogables por periodos de 20 años más y sucesivamente. Pero excepcionalmente podrá ser mayor, a juicio del Gobierno, si fuere necesario para que en condiciones razonables de operación. Las sociedades portuarias recuperan el valor de las inversiones hechas, o para estimularlas a prestar servicio al público en los puertos.*

Todas las construcciones e inmuebles por destinación que se encuentren habitualmente instalados en las zonas de uso público objeto de concesión serán cedidos gratuitamente a la Nación, en buen estado de operación, al terminar aquella.

Artículo 18. Caducidad de la concesión. *La Superintendencia General de Puertos podrá declarar la caducidad de una concesión portuaria cuando en forma reiterada se incumplan las condiciones en las cuales se otorgó, o se desconozcan las obligaciones y prohibiciones a las cuales el concesionario está sujeto, en forma tal que se perjudique gravemente el interés público. La caducidad de una concesión portuaria se decreta mediante resolución motivada contra la cual solo procede recurso de reposición.*

Artículo 30. Operaciones. *Las sociedades portuarias pueden contratar con terceros la realización de algunas o todas las actividades propias de su objeto, o permitir que los terceros presten servicios de operación portuaria dentro de sus instalaciones”.*

4.2.2 Estatuto aduanero, decreto 2685 de 1999.

A través de este decreto se modificó la legislación aduanera, en la elaboración del presente Decreto se atendieron las leyes Marco en materia aduanera y de comercio exterior y los convenios internacionales; y se consultó la legislación comparada y las propuestas del sector privado, para garantizar un equilibrio entre el fortalecimiento del control, la fiscalización aduanera y eficiente prestación del servicio.

4.2.3 Zona Primaria Aduanera.

Artículo 41. Lugares habilitados para el ingreso y salida de mercancías bajo control aduanero.

Son aquellos lugares por los cuales la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales permite el ingreso y salida de mercancías bajo control aduanero del territorio aduanero nacional.

En el acto administrativo de habilitación deberán delimitarse claramente los sitios que constituyen Zonas Primarias Aduanera, disponiendo si fuere el caso, demarcación física habilitación de puertos y señalización.

Para la habilitación de puertos y aeropuertos, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales exigirá que las instalaciones destinadas a las operaciones de cargue, descargue. Custodia, almacenamiento y traslado de mercancía bajo control aduanero y aquellas áreas destinadas a la realización de las operaciones aduaneras, cuenten con la debida infraestructura física y con los sistemas y dispositivos de seguridad que garanticen, a satisfacción de dicha entidad, la seguridad de las mercancías y el pleno ejercicio del control aduanero.

La autoridad aduanera, en coordinación con las autoridades portuarias y aeroportuarias y con los administradores de los puertos y aeropuertos habilitados, dispondrá de las medidas y procedimientos tendientes a asegurar en la Zona Primaria Aduanera, el ejercicio sin restricciones de la potestad aduanera, donde además de lo previsto en el inciso anterior, deberá reglamentar conjuntamente con las autoridades competentes, la circulación de vehículos y personas y disponer de sistemas de identificación de los mismos.

El incumplimiento de lo previsto en este artículo por parte de los titulares de la habilitación podrá ocasionar la pérdida de la habilitación para la entrada y salida de mercancías del territorio aduanero nacional.

Parágrafo. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá por razones de control, prohibir o restringir el ingreso o salida de determinadas mercancías por lugares habilitados.

Artículo 43. Habilitación de muelles o puertos públicos o privados.

Las personas jurídicas que hubieren obtenido concesión para operar muelles o puertos marítimos o fluviales de servicio público o privado, podrán obtener la habilitación por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para la entrada y salida de mercancías bajo control aduanero del territorio aduanero nacional, cumpliendo con los requisitos previstos en este decreto y constituyendo una garantía bancaria o de compañía de seguros para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones, por un monto máximo equivalente al 0.25% del promedio del valor CIF de las mercancías que se estime serán

objeto de cargue, descargue y manipulación durante un trimestre en el lugar habilitado. En el acto de habilitación, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fijara el monto de la garantía.

Parágrafo. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá abstenerse de estudiar nuevas habilitaciones de muelles o puertos de servicio público o privado, cuando a criterio de la entidad las necesidades de comercio exterior se encuentran cubiertas en una determinada jurisdicción.

Artículo 46. Las obligaciones de los titulares habilitados para la entrada y salida de mercancías del territorio aduanero nacional.

Son obligaciones de los titulares de la habilitación para la entrada y salida de mercancía bajo control aduanero, las siguientes:

- a) Cumplir con los requerimientos fijados por la autoridad aduanera en materia de infraestructura física, de sistemas y dispositivos de seguridad;
- b) Permitir el ejercicio de la potestad aduanera dentro del área declarada por la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales como lugar habilitado;
- c) Cumplir con las medidas y procedimientos establecidos por la autoridad aduaneras tendientes a asegurar el control y vigilancia de las mercancías dentro de sus instalaciones;
- d) Controlar el acceso y circulación de vehículos y personas mediante la aplicación de los sistemas de identificación de los mismos, dentro del lugar habilitado;

- e) Contar con equipos de cómputo y de comunicaciones que le permitan con el sistema informático aduanero; así como facilitar la instalación o dispositivos de los equipos requiera la aduana;
- f) Suministrar la información que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales les solicite, relacionada con llegada y salida de naves, aeronaves o vehículos del lugar habilitado, en la forma y oportunidad establecida por dicha entidad y,
- g) Constituir cuando a ello hubiere lugar, las garantías bancarias o de compañía de seguros para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones.

4.2.4 Depósitos Habilitados.

Artículo 47. Depósitos habilitados. Son lugares autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero.

Artículo 48. Depósitos públicos. Son aquellos lugares habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, en los cuales pueden permanecer las mercancías de cualquier usuario del comercio exterior.

La autoridad aduanera coordinará con las autoridades portuarias y aeroportuarias y con administradores de los puertos y aeropuertos habilitados para el ingreso y salida de mercancías del territorio aduanero nacional, la destinación y acondicionamiento de las áreas requeridas para la habilitación de los depósitos públicos, preventivos que el área destinada permita atender las necesidades de almacenamiento, de acuerdo con el volumen de operaciones de comercio exterior, que se realice por el lugar habilitado.

Cuando no se disponga de las áreas necesarias para la habilitación del depósito según lo previsto en el inciso anterior, o cuando las mismas resulten

insuficiente, podrán habilitarse depósitos públicos en lugares diferentes a los allí citados.

Artículo 72. Obligaciones de los depósitos.

Son obligaciones de los depósitos habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de acuerdo con el carácter de la habilitación y en cuanto le sean aplicables, las siguientes:

- a) Recibir, custodiar y almacenar únicamente aquellas mercancías que pueden permanecer en su recinto.
- b) Recibir custodiar y almacenar las mercancías sometidas al régimen de importación, exportación o modalidad de transbordo.
- c) Registrar en el sistema informático aduanero la información relacionada con la recepción de la carga entregada para su custodia.
- d) Elaborar, informar y remitir a la autoridad aduanera el acta de inconsistencias encontrada entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida, o adulteraciones en dicho documento, o sobre el mal estado o rotura detectados en los empaques, embalaje y precintos aduaneros o cuando la entrega se produzca fuera de los términos previstos aduaneros en el artículo 113 del presente Decreto.
- e) Observar las medidas que la autoridad aduanera señale para asegurar el cumplimiento de las disposiciones aduaneras.
- f) Contar con los equipos de seguridad, de cómputo y de comunicaciones que la autoridad aduanera establezca.
- g) Contar con los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- h) Mantener en adecuado estado de funcionamiento los equipos necesarios para el cargue, descargue, pesaje, almacenamiento y conservación de las mercancías.
- i) Facilitar las labores de control que determine la autoridad aduanera.
- j) Disponer de las áreas necesarias para realizar la inspección física de las mercancías y demás actuaciones aduaneras, a las cuales tendrá acceso el personal que la Dirección de Impuesto y Aduanas determine.

- k) Permitir el reconocimiento físico de las mercancías por parte de las Sociedades Internacionales Aduanera, en los eventos previstos en este Decreto.
- l) Mantener claramente identificados los siguientes grupos de mercancías: los que se encuentran en proceso de importación; o en proceso de exportación; o bajo la modalidad de transbordo; o aprehendidos; o decomisados; o en situación de abandono y, los que tengan autorización de levante, salvo cuando se trate de mercancías a granel almacenadas en silos o en tanques especiales.
- m) Llevar los registros de la entrada y salida de mercancías conforme a los requerimientos y condiciones señaladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- n) Reportar irregularidades que se presenten y suministrar la información que la autoridad aduanera solicite.
- o) Los depósitos públicos y privados deberán entregar la mercancía al declarante únicamente cuando se haya autorizado su levante, cancelados los tributos aduaneros y autorizado el retiro de la mercancía por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Igualmente se entregara la mercancía sometida a una modalidad de exportación o de transbordo indirecto.
- p) Poner a disposición o entregar a la autoridad aduanera la mercancía que esta ordene.
- q) Almacenar y custodiar las mercancías abandonadas; aprehendidas y decomisadas en sus recintos.
- r) Constituir las garantías que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determine.
- s) Mantener o adecuar los requisitos y condiciones en virtud de los cuales se otorgó la habilitación.

Artículo 73. Responsabilidad de los depósitos.

Sin perjuicio de la responsabilidad frente a terceros de conformidad con las normas del Código de Comercio y el Código Civil, los depósitos serán

responsables ante la Nación por las sanciones a que haya lugar por el incumplimiento de las normas aduaneras.

Los depósitos serán responsables ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por el pago de los tributos aduaneros de las mercancías sustraídas o perdidas en sus recintos.

4.2.5. Superintendencia General de Puertos.

Esta entidad es la encargada de aplicar las políticas, programas y proyectos, normas y reglamentos, relativos a la actividad portuaria marítima, y como ente del Sistema Nacional de Transporte, encargada de presentar propuestas para el desarrollo del sector portuario, tiene principal injerencia al momento de definirse las políticas de manejo integrado de las zonas costeras.

La Superintendencia debe someter todos sus actos ejecutivos y de administración, a las normas y reglamentos ambientales que establezcan tanto el Min. Ambiente como las corporaciones autónomas regionales en cada área de su jurisdicción, por esta razón, cuando otorgue concesiones para usos de playas y de áreas de bajamar a las sociedades portuarias tanto públicas como privadas que pretendan desarrollar puertos, muelles o embarcaderos en estos sitios, deberá someter la reglamentación del régimen de concesión a las respectivas licencias, permisos y autorizaciones ambientales que otorguen las respectivas autoridades ambientales.

Conforme al Decreto 1421 de 1.996, que reglamentó el Decreto Ley 2150 de 1.995, las actividades de dragado de relimpia, dragado de profundización, embarcaderos para naves menores, muelles, obras de defensa y proyectos de rehabilitación y mejoramiento, y puertos de transferencia, fueron considerados como proyectos, obras o actividades, que no producen un grave deterioro a los recursos naturales renovables y al medio ambiente, ni modificaciones notorias al paisaje o que forman parte de proyectos, obras o actividades que ya cuentan

con autorizaciones ambientales y por lo tanto para ellos se les impone la disposición y ejecución de un plan de manejo ambiental adecuado debidamente controlado por la autoridad ambiental competente.

El Ministerio del Medio Ambiente, las demás entidades del SINA, las Corporaciones y los Municipios, deben participar en la elaboración y en el control de los diferentes Planes de Acción para el Sector Portuario, Planes de Desarrollo Portuario, Planes de Expansión Portuaria, Planes Nacionales de Dragado, Plan Maestro de Desarrollo Portuario en los Puertos de servicio público y de las zonas portuarias y en general los demás planes programas y proyectos que elaboren, adelanten y ejecuten las entidades del sector portuario.

Respecto de las entidades territoriales, la Superintendencia debe consultar los planes de uso del suelo municipal, los planes de ordenamiento ambiental de las corporaciones y los planes y proyectos de desarrollo turístico con el propósito de no interferir con ellos y crear situaciones de conflicto por el desarrollo de las actividades portuarias.

Respecto de las obras portuarias de interés común la Superintendencia debe consultar previamente a la DIMAR y las Autoridades Ambientales sobre la conveniencia, necesidad, y mecanismos de protección de impacto ambiental que generen las mismas.

4.3 MARCO TEÓRICO.

4.3.1. El concepto de calidad.

El concepto de calidad ha ido evolucionando a la par que lo ha hecho la economía desde la aplicación de la idea a conceptos industriales hasta su aplicación a empresas de servicios en general (Albacete, 2004, 2007).

Garvin (1988) analiza el proceso de la evolución de las actividades relacionadas con la calidad e indica las cuatro etapas en la evolución del concepto:

- Etapa 1ª Calidad mediante inspección. Idea primitiva de calidad en la que al final del proceso se comparaba el producto con un estándar determinado. Esta etapa coincide con la revolución industrial.
- Etapa 2ª Control estadístico de la calidad. El precursor de esta etapa fue Shewhart. Demuestran que mayores controles y la investigación final de toda la producción no era sinónimo de una mejor calidad, lo óptimo es establecer un control a muestras planificadas.
- Etapa 3ª Aseguramiento de la calidad. Autores como Juran (1951) o Feigenbaum afirman que la calidad no sólo puede limitarse a la inspección y medición sino que debía planificarse y contemplarla sistémicamente en toda la organización.
- Etapa 4ª La calidad como estrategia competitiva. En esta etapa la calidad pasa a ser de interés para la dirección, se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad.

Las dos primeras etapas, serían propias de un tipo de empresa industrial y en las que se considera como eje fundamental el producto. A partir de la tercera etapa es cuando aparece una aplicación de los

4.3.2 Conceptos de calidad a los servicios.

Autores como Juran (1951), Deming (1989) o Crosby (1987) han sido considerados por muchos autores como los grandes teóricos de la calidad. Sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Para Juran (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos.

De acuerdo con Reeves y Bednar (1994) quienes revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

- Calidad como excelencia: en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto

de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.

- Calidad como valor: en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor. Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.
- Calidad como ajuste a las especificaciones: este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.
- Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliz más hacia la visión del cliente (García, 2001). La definición de Juran (Juran y Gryna, 1993) puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes. La principal ventaja de esta perspectiva de la definición es la dependencia de los

consumidores que son, en última instancia, los que hacen la valoración última del servicio consumido.

El principal inconveniente es la subjetividad y la consecuente dificultad de medición.

4.3.3 Escala Multidimensional SERVQUAL.

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valeria A. Zeithami, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

Los autores surgieron que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios etc.) y sus percepciones respecto al servicio que preste una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

- **Necesidades, expectativas y percepciones de clientes.**

El usuario o cliente tiene ciertas necesidades y deseos, de los cuales a veces incluso no está consciente. Estas necesidades y deseos deben ser recogidos por la organización para diseñar y prestar (entregar) servicios que logren su satisfacción.

Algunos sistemas son capaces de identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros sólo perciben las necesidades de las cuales el cliente está consiente. Ambas perspectivas son útiles para mejorar la calidad de servicio y tener una mayor satisfacción de quien recibe el servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto a la calidad de servicio.

- **Percepción del Cliente.** La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe.
- **Expectativas del Cliente.** Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades consientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio.

La brecha que existe entre percepción y expectativas, establece según este modelo, la medición de calidad.

Como las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva esta medición expone el déficit de calidad de servicio, iniciando ciertas dimensiones en las cuales la organización debe trabajar.

Como esta herramienta considera también las opiniones de los clientes respecto a la importancia relativa de las cualidades del servicio, SERVQUAL resulta útil para conocer:

- Una calificación global de la calidad del establecimiento.
- Lo que desean los clientes de la organización (Beneficios Ideales)
- Lo que perciben encontrar los clientes (Beneficios Ideales)
- Las brechas de insatisfacción específicas.

- El orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

- **Dimensiones de SERQUAL**

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha sido permitida su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constates mejoras.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- ✓ **Confiabilidad.** Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- ✓ **Responsabilidad.** Como la buena voluntad de ayudar a sus clientes y brindar un servicio rápido.
- ✓ **Seguridad.** Como el conocimiento de los empleados sobre los que hacen; su cortesía y su capacidad de transmitir confianza.
- ✓ **Empatía.** La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes.
- ✓ **Bienes materiales o tangibles.** Relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, quipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos persona, infraestructura y objetos.

Con base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de calidad de servicio para el cliente.

1. Evaluación de expectativas de calidad de servicios.

El instrumento utilizado en esta fase del estudio es un cuestionario que contiene 21 preguntas respecto al servicio que se espera brinde una compañía de servicio excelente.

Las preguntas están redactadas de manera general para aplicarse a cualquier institución; por tal motivo, para cada situación específica es necesario adaptar los enunciados a las características especiales de la organización en la que se aplicará. Las preguntas se agrupan en cinco dimensiones descritas.

2. Evaluación de la percepción de las dimensiones de calidad

Esta fase del estudio consiste en un cuestionario en el cual los clientes expresan la importancia relativa que tiene para ellos cada una de las cinco dimensiones de servicio.

3. Evaluación de la percepción de la calidad del servicio.

Se solicita a los clientes responde un cuestionario que indica sus percepciones específicas respecto al servicio brindado por la organización en estudio. Básicamente los enunciados son los mismos que en la fase 1, pero aplicados a la organización en estudio.

- **El modelo de las brechas de la calidad de servicio.**

La escala multidimensional SERVQUAL se asocia al “Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio”, desarrollado por Valerie A. Zeithami y Mary Jo Bitner.

La idea central de este modelo es que las organizaciones que satisfacen a sus clientes y establecen relaciones de largo plazo con ellos, son capaces de cerrar la brecha que existe entre lo que espera el cliente y lo que recibe.

Se conoce también como el modelo de las cinco brechas y que contempla la posible existencia de cinco tipos de discrepancia o “brechas” en la cadena de servicio de una organización. Mediante la identificación de estas brechas, se pueden localizar áreas de oportunidad en el servicio al cliente.

Satisfacer al cliente en cuanto a calidad de servicio implica, por una parte, cerrar la brecha de cliente, es decir, el vacío entre sus percepciones y las expectativas, y por otra parte, cerrar la brecha de proveedor del servicio o causas que originan la brecha del cliente. Con ello se refieren a no saber lo que el cliente (usuario) espera, no seleccionar el diseño ni los estándares del servicio correctos, no entregar el servicio con los estándares adecuados, no regular el desempeño con las promesas.

Estas brechas se producen fundamentalmente por diferencias entre:

- ✓ Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
- ✓ Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de la calidad del servicio.
- ✓ Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes.
- ✓ El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunicó a los clientes respecto a dicho servicio.
- ✓ Servicio esperado y servicio percibido.

La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las percepciones se realiza a través de la escala SERVQUAL, que conceptualiza dicha diferencia como un variable multidimensional.

La escala determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de un cuestionario de 21 ítems, divididos en las 5 dimensiones, es decir, confiabilidad, seguridad, empatía, y bienes materiales.

Cada uno de los ítems, es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta una calificación 7, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

Una vez tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, se calculan las respectivas medidas para cada afirmación y dimensión. Se calcula también la respectiva desviación típica en cada caso, para asegurarse que los valores de las medidas sean representativos de las respuestas del conjunto de cuestionarios procesados.

Para cada dimensión y cada afirmación incluida en ellas, se produce a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de resta el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la afirmación o dimensión, según sea el caso, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. ($P - E$). Si dicho valor es positivo ($P > E$). Significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa y por lo tanto existe en satisfacción.

Si bien la brecha absoluta indica si se está cumpliendo con las expectativas o si no se logra satisfacción, sitúa todas las dimensiones y aspectos puntuales contenidos en ellas en un mismo plano de importancia, por lo que los resultados obtenidos en esta medición no ayudan a priorizar los aspectos que requieren más atención, ni a aplicar los recursos a los aspectos puntuales que son prioritarios para el cliente.

Para solucionar ese el impase, se calcula lo que se denomina brechas relativas. Estas se calculan multiplicando los resultados de ($P - E$) de cada dimensión y factores que la componen, por su respectiva preponderancia (porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo). De esta forma, la brecha correspondiente se relativiza en importancia y se obtiene indicadores que permiten asignar recursos y esfuerzos priorizadamente, con el

fin de mejorar la satisfacción de la cartera de clientes (usuarios), según su indicación respecto de que elementos le resultan más importantes para sentirse satisfechos con la calidad del servicio.

En la actualidad SERVQUAL es el modelo de investigación más usado para medir la calidad de servicios, sin embargo, esta metodología no está exenta de críticas, las cuales son resumidas por BUTTLE (1996) en los siguientes puntos.

1- Desde un punto de vista teórico.

- SERVQUAL, está basado en un modelo inapropiado de comparación (expectativas – percepciones) más que en modelo actitudinal frente a la calidad de servicios.
- La operacionalización de las percepciones ya expectativas (P – E) ha sido criticada debido a que hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad de servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.
- SERVQUAL, centre su atención en el proceso de entrega del servicio más que en el resultado de la provisión del servicio, es decir del encuentro del proveedor con el consumidor.
- El número de dimensiones propuestas por el instrumento SERVQUAL y su estabilidad cuando se cambia el contexto en el cual fueron desarrolladas.

2- Desde el punto de vista operacional.

- Las expectativas no desempeñan un rol fundamental en la calidad de servicios,
- Los encuestados muestran una gran confusión cuando son inquiridos en base a expectativas y percepciones.

Estas controversias respecto a la validez, conceptualización y operación de la medición de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del

consumidor no son más que evidencias de que aún es necesario desarrollar mayor investigación sobre estos temas.

En todo caso, el modelo de las Brechas de Calidad de servicios, provee sustento metodológico a la escala SERVQUAL, y la hace un instrumento de gran utilidad y uso para medir calidad de servicio y satisfacción de clientes (usuarios), temas cada vez más sensibles para las organizaciones privadas y públicas, dada la realidad cambiante de la interacción con éstos en contextos cada vez más competitivos y mayores exigencias en calidad

4.4. Marco conceptual.

En la investigación se encontrarán conceptos técnicos, por ello, a continuación se presentan unos términos esenciales que permitirán un mayor entendimiento para el trabajo de investigación:

- **Calidad.** Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confiere una aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.
- **Sistema de gestión de la Calidad.** Es una forma de trabajo encaminado a la búsqueda de la satisfacción del cliente, quien finalmente garantiza la rentabilidad organizacional, la conservación de fuentes de trabajo y la supervivencia de la organización. Generalmente está conformado por política, objetivos, estructuras organizativas, metodologías de trabajo normalizadas, recursos humanos, físicos y metodología de evaluación.
- **La planeación estratégica.** Es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de la empresa u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes puede ser a corto, mediano o largo plazo.
- **La planificación.** Ejecución de los planes desde su concepción y su operación en diferentes niveles, ya que realiza acciones en base a la

planeación de cada uno de los proyectos. Su primer paso es concebir el plan que luego será concretado.

- **La comunicación.** La comunicación constituye una de las formas en que las personas interactúan entre sí.
- **Proceso.** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, quipos, técnicas y métodos.
- **Sistema.** Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada. Como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.
- **Procedimiento.** Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.
- **Indicador.** Expresión cualitativa o cuantitativa que permite establecer el estado del objetivo a evaluar en un momento determinado con relación a rangos establecidos.
- **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.
- **Infraestructura.** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el funcionamiento de una organización o para el desarrollo de una actividad.
- **Eficacia.** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficacia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Medición.** Actividades desarrolladas para evaluar el sistema de gestión de la calidad o los procesos a través de indicadores o cualquier otro instrumento que permita establecer el grado de utilización de los recursos, el logro de los objetivos propuestos y su impacto.
- **Seguimiento.** Tiene como propósito controlar que la ejecución de los procesos y los resultados obtenidos sean acordes con los requisitos, características o atributos establecidos.
- **Servicios Portuarios.** Son servicios portuarios las actividades de prestación de interés general que se desarrollan en la zona de servicio de los puertos, siendo necesarias para la correcta exploración de los mismos en condiciones de seguridad, eficiencia, eficacia, calidad, regularidad, continuidad y no discriminación.
- **Mercancías.** Son todos aquellos bienes muebles (que se pueden cuantificar) de comercio o no.
- **Actividad Portuaria.** Se consideran actividades portuarias la construcción, operación y administración de puertos, terminales portuarios, los rellenos, dragados y obras de ingeniería oceánica; y en general, todas aquellas que se efectúan en los puertos y terminales portuarios, en los embarcaderos, en las construcciones que existan sobre las playas y zonas de bajamar, y en las orillas de los ríos donde existan instalaciones portuarias.
- **Concesión Portuaria.** La Concesión portuaria es un contrato administrativo en virtud del cual la nación, por intermedio de la Superintendencia General de Puertos, permite que una sociedad portuaria, ocupe y utilice temporal y exclusivamente las playas, los terrenos de bajamar y zonas accesorias a aquellas o estos, para la construcción y operación de un puerto, a cambio de una contraprestación económica a favor de la nación, y de los municipios o distritos donde operen los puertos.

- **Eficiencia en el uso de instalaciones portuarias.** Es la relación entre la unidad de carga y la unidad de tiempo que existen en las operaciones de transferencia de la carga desde la nave a tierra, y viceversa; o desde el muelle hasta el sitio de almacenamiento; o la medida de permanencia de una embarcación en los muelles del puerto, o de la carga en los almacenes del puerto.
- **Embarcadero.** Es aquella construcción realizada, al menos parcialmente, sobre una playa o sobre las zonas de bajamar, o sobre las adyacentes aquéllas o éstas, para facilitar el cargue y descargue, mediato o inmediato, de naves menores.
- **Marinas.** Embarcaderos destinados al atraque de naves menores con fines de recreación y turismo.
- **Monopolio natural.** Un puerto tiene un monopolio natural cuando su capacidad es tan grande, en relación con la de otros puertos que sirven a la misma región, que puede ofrecer sus servicios con costos promedios inferiores a los de los demás.
- **Muelle privado.** Es aquella parte de un puerto que se facilita para el uso exclusivo de un usuario con el propósito de facilitar el cargue y descargue, mediato o inmediato, de naves.
- **Naves.** Las construcciones idóneas para la navegación a las que se refieren los artículos 1432 y 1433 del Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio). Art. 1432.- Se entiende por nave toda construcción principal o independiente, idónea para la navegación y destinada a ella, cualquiera que sea su sistema de propulsión.

Parágrafo 1.- Las construcciones flotantes no comprendidas en la anterior definición recibirán la denominación de artefactos navales, pero si con estos se desarrollan actividades reguladas por este Libro, se le aplicarán sus normas.

Parágrafo 2.- La autoridad marítima competente hará la correspondiente clasificación de las naves, desde el punto de vista técnico y de uso.

Art. 1433.- Hay dos clases de naves: Las embarcaciones mayores, cuyo tonelaje sea o exceda de veinticinco toneladas, y las embarcaciones

menores, cuyo registro no alcance el indicado tonelaje. Para todos los efectos el tonelaje se considera el neto de registro, salvo que se exprese otra cosa. Las unidades remolcadoras se consideran como embarcaciones mayores.

- **Operador portuario.** Es la empresa que presta servicios en los puertos, directamente relacionados con la entidad portuaria, tales como cargue y descargue, almacenamiento, practicaje, remolque, estiba y desestiba, manejo terrestre o porteo de la carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usería.
- **Plataforma flotante.** Estructura o artefacto sin propulsión propia que sobrenada, destinada a prestar servicios que faciliten las operaciones portuarias.
- **Puerto.** Es el conjunto de elementos físicos que incluyen obras, canales de acceso, instalaciones de servicios, que permiten aprovechar un área frente a la costa o ribera de un río en condiciones favorables para realizar operaciones de cargue y descargue de toda clase de naves, intercambio de mercancía entre tráfico terrestre, marítimo y/o fluvial. Dentro del puerto quedan los terminales portuarios, muelles y embarcaderos.
- **Puerto de cabotaje.** Es aquel que sólo puede utilizarse para operaciones entre puertos colombianos.
- **Puerto Fluvial.** Es aquel situado sobre la ribera de una vía fluvial navegable, adecuado y acondicionado para las actividades fluviales.
- **Puerto de Servicio Privado.** Es aquel en donde sólo se prestan servicios a empresas vinculadas jurídica o económicamente con la sociedad portuaria propietaria de la infraestructura.
- **Puerto de servicio público.** Es aquel en donde se prestan servicios a todos los que están dispuestos a someterse a las tarifas y condiciones de operaciones.
- **Puerto de Ministerio de Defensa Nacional.** Es el que constituye u opera en forma permanente la Nación, por intermedio del Ministerio de Defensa Nacional.

- **Puerto habilitado para el comercio exterior.** Es aquel por el cual pueden realizarse operaciones de comercio exterior.
- **Puerto oficial.** Es aquel cuya infraestructura pertenece a una sociedad portuaria en donde alguna entidad pública posea más del 50% del capital. Los puertos oficiales pueden ser de servicio público o de servicio privado.
- **Puerto particular.** Es aquel cuya infraestructura pertenece a una sociedad portuaria en donde los particulares posean más del 50% del capital. Los puertos particulares pueden ser de servicio público o de servicio privado.
- **Sociedad Portuaria.** Son sociedades anónimas, construidas con capital privado, publico, o mixto, cuyo objeto social será la inversión en construcción y mantenimiento de puertos, y su administración. Las sociedades portuarias podrán también prestar servicios de cargue y descargue, de almacenamiento en puertos, y otros servicios directamente relacionados con la actividad portuaria.
- **Sociedad Portuaria oficial.** Es aquella cuyo capital pertenece en más del 50% a entidades públicas.
- **Sociedad portuaria particular.** Es aquella cuyo capital pertenece en más del 50% a personas privadas.
- **Usuarios del puerto.** Son los armadores, los dueños de carga, los operadores portuarios y, en general, toda persona que utiliza las instalaciones o recibe servicios en el puerto.
- **Modernización:** Se entiende como el proceso que lleva las sociedades tradicionales hacia la modernidad y que se refleja en una serie de cambios generales: urbanización, industrialización, secularización, racionalidad, diferenciación social, aumento del alfabetismo, extensión de los medios de comunicación, mayor control del entorno natural y social, crecimiento económico, una más compleja división del trabajo, un desarrollo político expresado en mayor movilización social y mayor participación política.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS.

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación que se usará para este proyecto será de tipo descriptiva y explorativa, ya que trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Este método es el más adecuado para llevar a cabo el análisis de la calidad del servicio en las sociedades regionales portuarias debido a que permite interpretar, analizar, describir y registrar situaciones naturales, que permitirán realizar aportes que beneficien a la organización.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

El método CUANTITATIVO ya que es aquel que permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística en este caso por medio de encuestas

5.3 FUENTES DE DATOS.

5.3.1 Fuente primaria

- **Registros:** Archivos de la organización que facilitaron la investigación.
- **Encuestas:** Por medio de unas preguntas dirigidas a la muestra representativa.

5.3.2 Fuentes Secundarias.

- **Textos:** Todo documentos relacionado con la metodología para llevar a cabo un trabajo de grado e información relacionada con el sistema de gestión de la calidad.

- **Internet:** Algunas páginas relacionadas con el tema que abrieron los conocimientos para lograr una buena investigación.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas de recolección de información son una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, para el desarrollo de esta investigación se recurrió a la siguiente técnica de recolección de datos.

- **Encuestas:** Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.

5.5.1 La población: Sociedades de Intermediación Aduaneras, registradas en La Cámara de Comercio del municipio de Buenaventura a Diciembre del año 2014.

5.5.2 El marco muestral: Listado de Sociedades de Intermediación Aduanera facilitada por Cámara de Comercio de Buenaventura (150 Fundaciones)

5.5.3. Tamaño de muestra: su tamaño se calculará con las empresas que tienen su cámara de comercio actualizada al año 2014 que fueron **53** empresas.

5.6. PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.

5.6.1 Resumen de los Datos.

Con la información estadística de las encuestas a manera de anexo, se cuenta con un informe escrito, enriquecido con tablas, cuadros y representaciones gráficas.

5.6.2 Análisis Exploratorio de los Datos.

Para el manejo de la información se utilizó el programa SPSS, y para la presentación de la información de forma gráfica se utilizó Excel.

5.6.3 Conformación de los Datos.

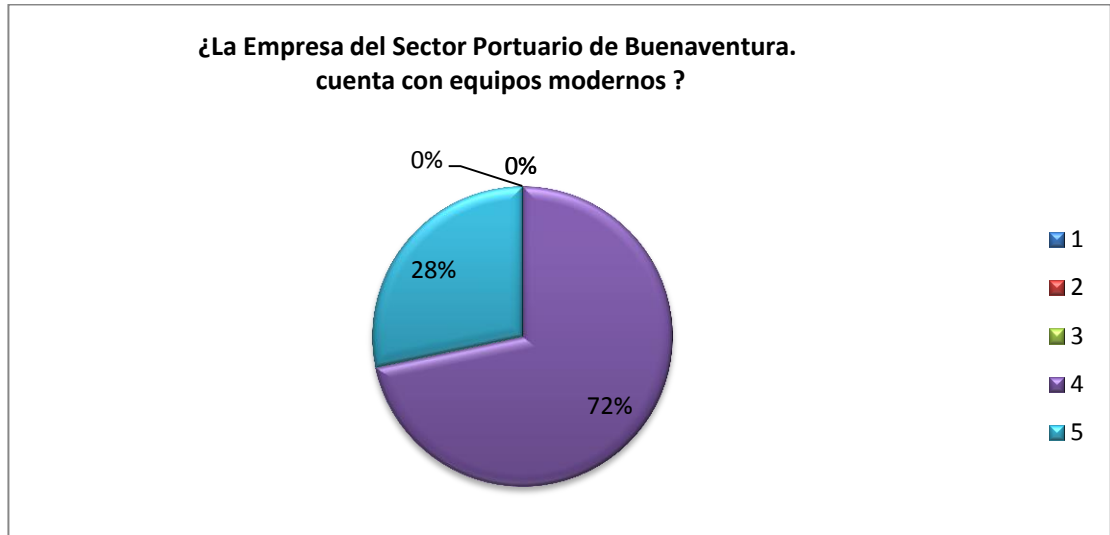
Existen un total de ciento cincuenta (150) Sociedades de Intermediación Aduanera "SIA" registradas legalmente en la Cámara de Comercio de las cuales únicamente cincuenta y tres (53) de ellas son nuestra muestra para la investigación. La encuesta se aplicó especialmente a los gerentes y administradores de las entidades, los cuales poseen la información pertinente para lograr el objetivo propuesto por los investigadores de dicho proyecto.

Para lograr la caracterización de esta investigación se analiza a continuación la encuesta realizada:

6. DESARROLLO DE LA INVESTIACION

OBSERVACION: Las respuestas de la encuesta estarán en una escala de 1 a 5 donde, 1 será totalmente en desacuerdo, 2 será desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 será de acuerdo y 5 será totalmente de acuerdo.

- **Gráfica 1 Calidad de los equipos de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.**



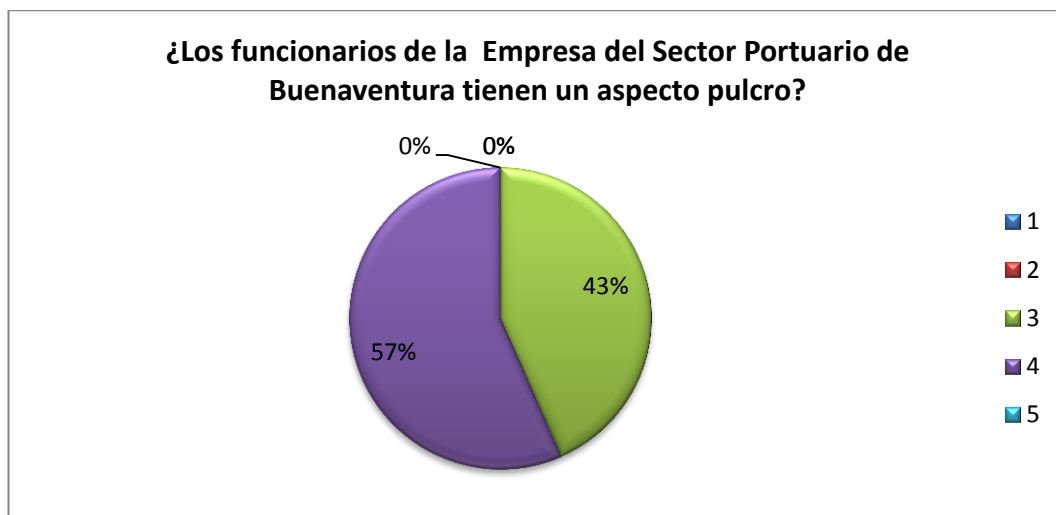
- La gráfica número 1 muestra que 38 empresas equivalentes al 72% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 manifestando que están de acuerdo con la modernización de los equipos de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, mientras que 15 empresas equivalentes al 28% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 manifestando que están muy de acuerdo con la modernización. Demostrando con esto que la sociedad portuaria cuenta con equipos modernos que le permite brindar un buen servicio a sus clientes.

- **Gráfica 2 calidad de las instalaciones de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.**



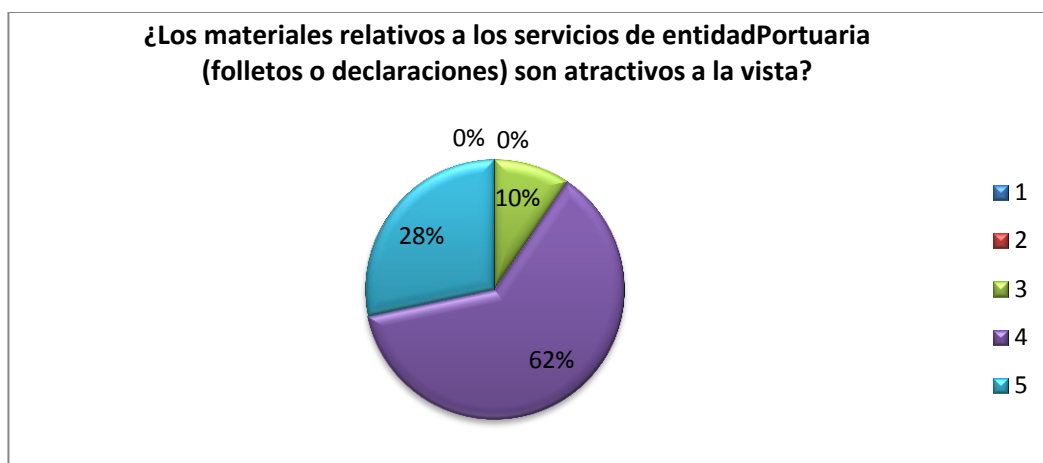
La gráfica número 2 muestra que 28 empresas equivalente al 53% seleccionaron la opción 4 manifestando que están de acuerdo con la apariencia de las instalaciones de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 20 empresas equivalente al 38% seleccionaron la opción 3 manifestando que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5 empresas equivalente al 9% seleccionaron la opción 2 manifestando que están en desacuerdo con la apariencia de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 3 Aspecto de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



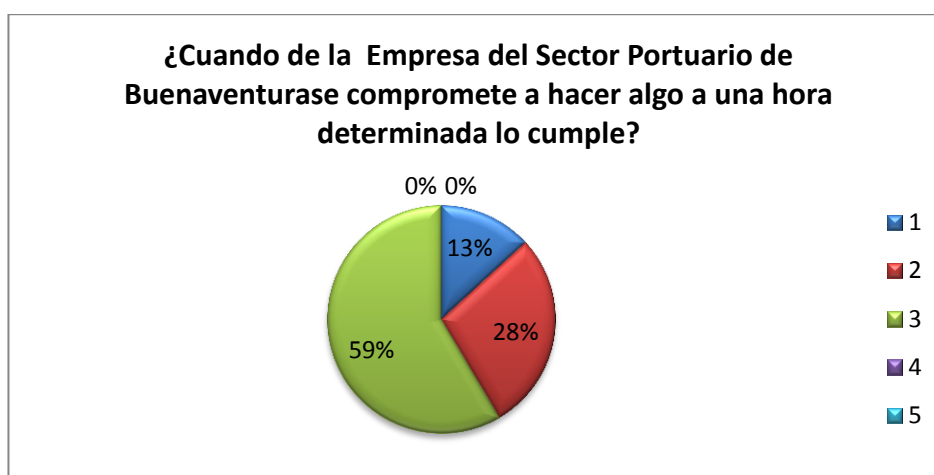
La gráfica número 3 muestra que 30 empresas equivalente al 57% de encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el aspecto pulcro de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, mientras que 23 empresas equivalente al 43% de las empresas encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que están de acuerdo ni en desacuerdo con el aspecto de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 4 Calidad del material impreso de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



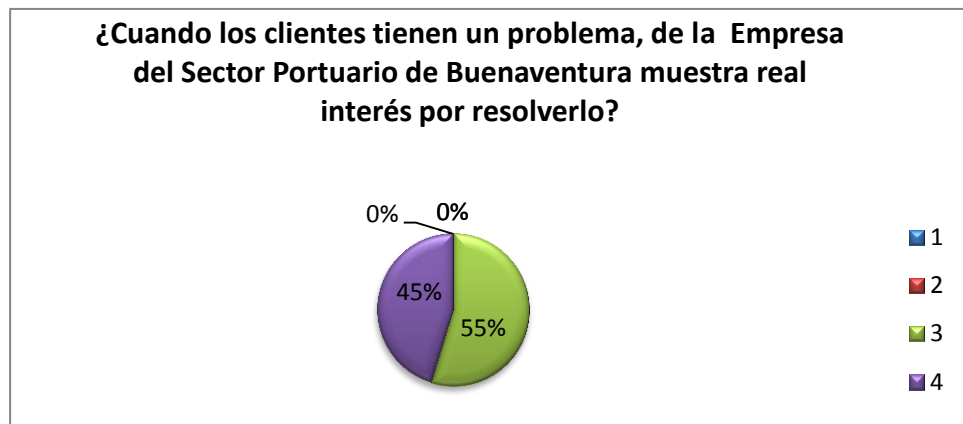
La gráfica número 4 muestra que 32 empresas equivalentes al 62% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la calidad de los materiales relativos al servicio de la de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 16 empresas equivalentes al 28% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están muy de acuerdo con la calidad del material impreso relativo a los servicios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura , mientras que 5 empresas equivalentes al 10% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del material impreso relativos a los servicios de la de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura .

Gráfica 5 Puntualidad a la hora de prestar los servicios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



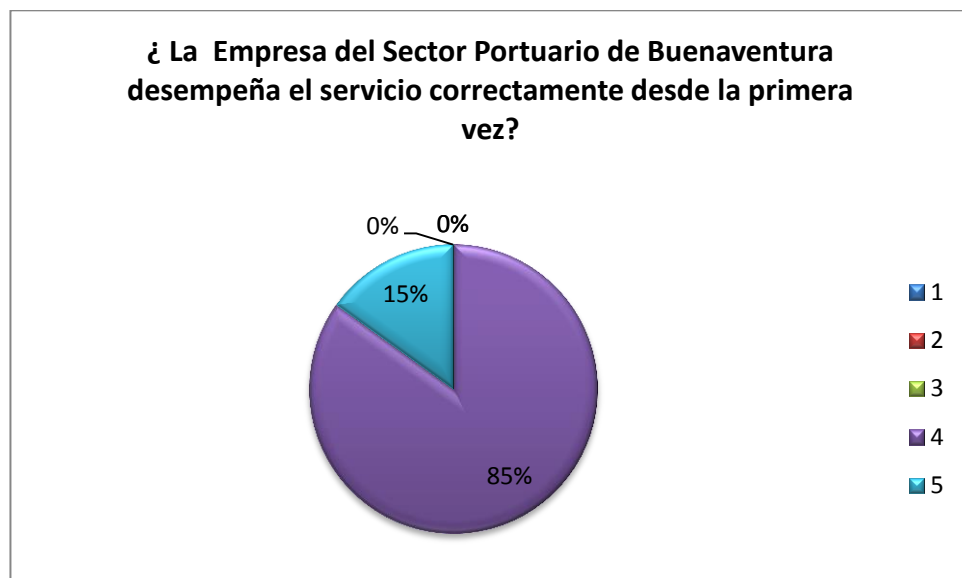
La gráfica número 5 muestra que 31 empresas equivalentes al 59% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están muy de acuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura , 15 empresas equivalentes al 28% seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura , mientras que 7 empresas equivalente al 13% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura .

Gráfica 6 calidad en la resolución de problemas



La gráfica numero 3 muestra que 29 empresas equivalente a 55% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión realizada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura para la resolución de problemas a la hora de prestar su servicio, 24 empresas equivalente al 45% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la gestión realizada por la de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura para la resolución de problemas a la hora de prestar su servicio.

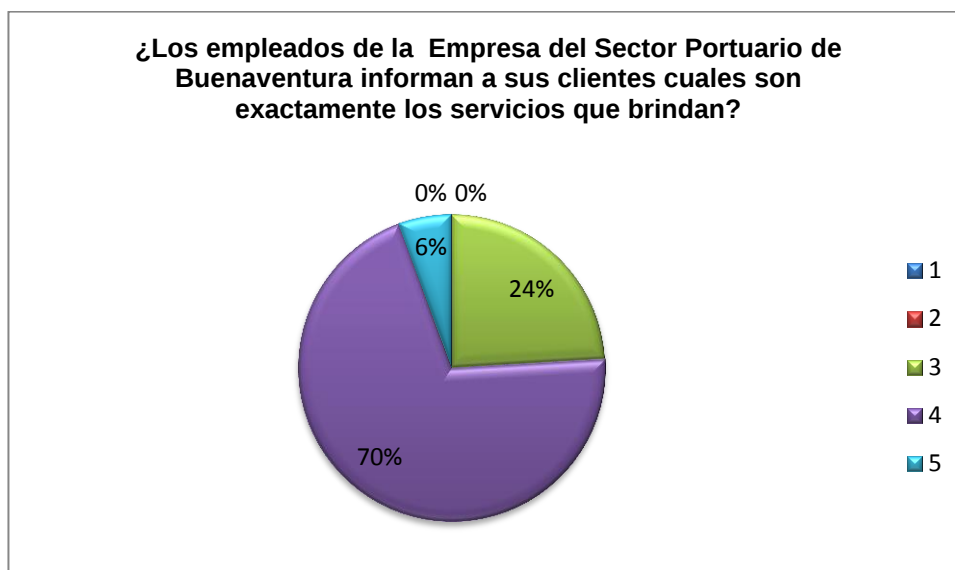
Gráfica 7 Calidad en la prestación oportuna del servicio



La gráfica numero 7 muestra que 45 empresas equivalentes al 85% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la calidad en la prestación de los servicios de manera oportuna por parte de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 8 empresas equivalentes al

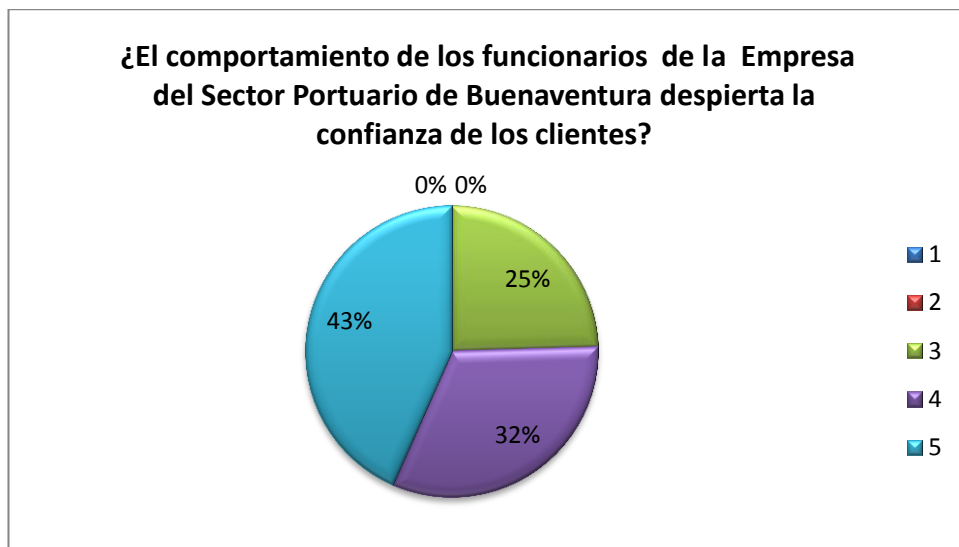
15% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la calidad en la prestación de los servicios de manera oportuna por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 8 Calidad en la comunicación



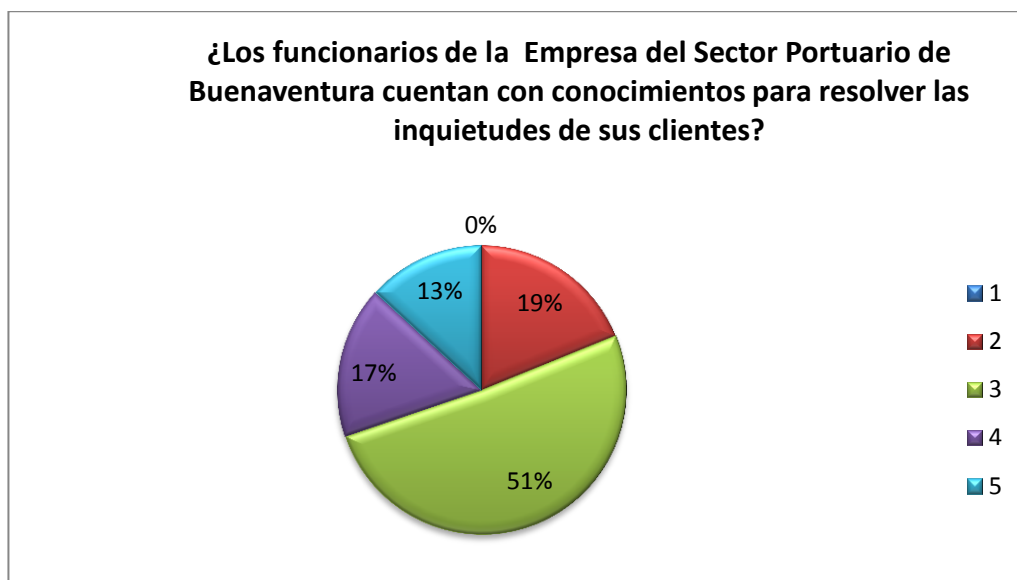
La gráfica 8 muestra que 38 empresas equivalente al 70% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la información suministrada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en cuanto a los servicios que esta entidad presta, 12 empresas equivalentes al 24% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la información suministrada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en cuanto a los servicios que esta entidad presta, mientras que 3 empresas equivalente al 6% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la información suministrada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 9 Calidad del comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



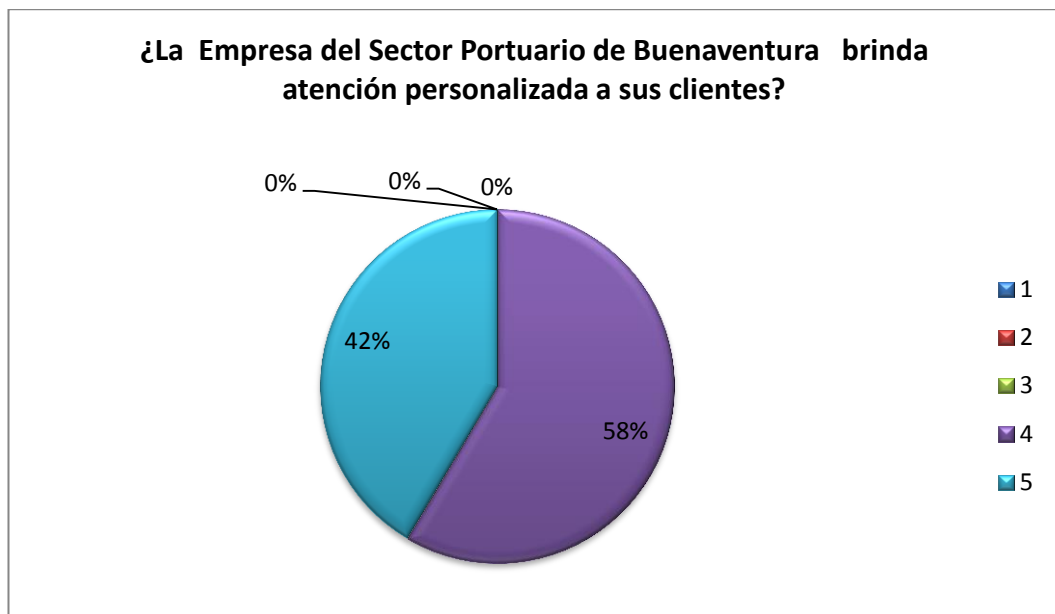
La gráfica número 9 muestra que 23 empresas equivalentes al 43% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 17 empresas equivalentes al 32% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 13 empresas equivalentes al 25% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 10 Calidad en el conocimiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



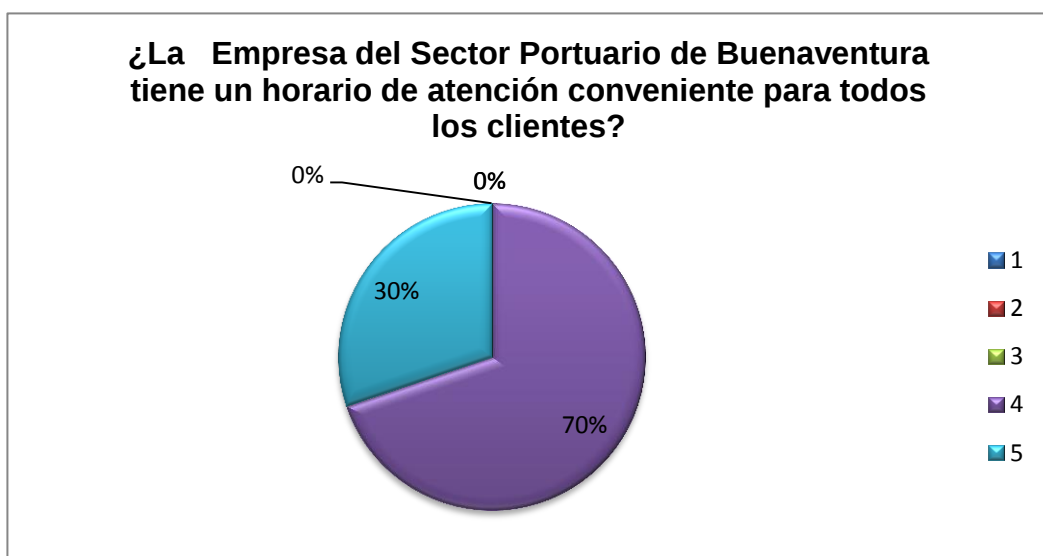
La gráfica 10 muestra que 27 empresas equivalentes al 51% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 10 empresas equivalentes al 19% seleccionaron la opción 2 indicando que están en desacuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 9 empresas equivalentes al 17% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 7 empresas equivalentes al 13% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 11 Atención personalizada a los clientes de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



La gráfica número 11 muestra que 31 empresas equivalente al 58% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la atención personalizada que presta la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 22 empresas equivalentes al 42% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicado que están totalmente de acuerdo con la atención personalizada que presta la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

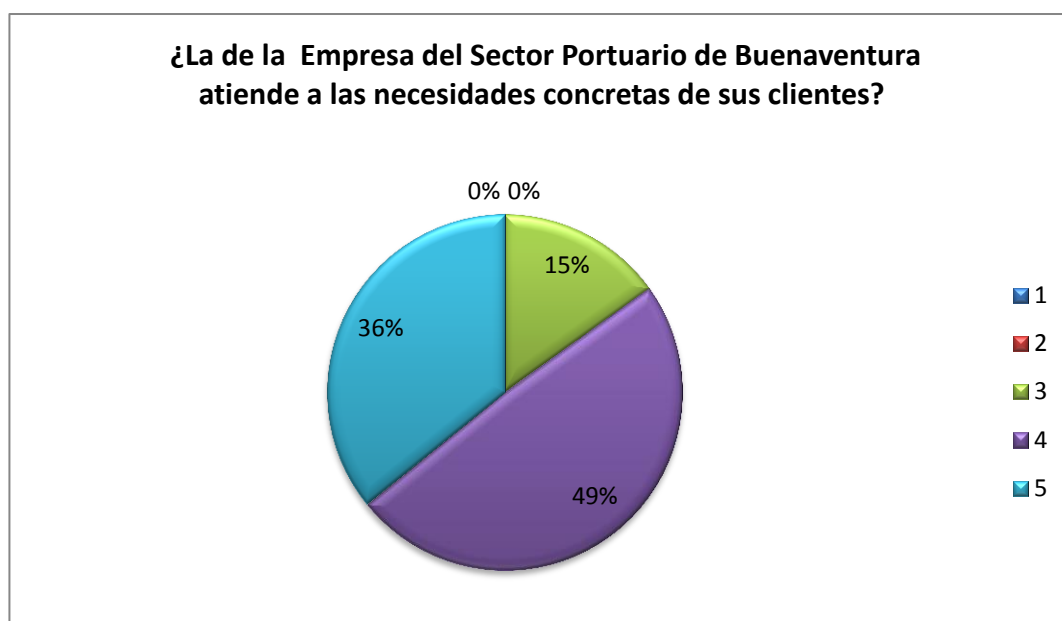
Gráfica 12 calidad en el horario de atención de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.



La

gráfica número 12 muestra que 37 empresas equivalentes al 70% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el horario de atención que brinda la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 16 empresas equivalentes al 30% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con el horario que brinda la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Gráfica 13 Atención concreta de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura



La gráfica número 13 muestra que 26 empresas equivalentes al 49% de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la atención concreta de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 19 empresas equivalentes al 36% de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la atención concreta de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 8 empresas equivalente al 15% de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la atención concreta de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.

Tabla 1 Discusión de resultados

Pregunta	Respuesta	Análisis
La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura cuenta con equipos modernos?	38 empresas (72%) seleccionaron la opción 4 manifestando que están de acuerdo con la modernización de los equipos de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, mientras que 15 empresas (28%) seleccionaron la opción 5 manifestando que están muy de acuerdo con la modernización.	Con estos datos se demuestra que la Empresa Portuaria de Buenaventura cuenta con equipos modernos que son: 6 grúas pórtico, de las cuales 4 son marca zpmc y las otras dos Noell, las 4 grúas pórtico MARCA ZPMC, dos tienen capacidad Bajo Spreader 51.0 Toneladas. Bajo Head Block 62.0 Toneladas. Con Twin Lift 51.0 Toneladas y las otras dos Bajo Spreader 40.6 Toneladas. Bajo Head Block 50.8 Toneladas. Las grúas pórtico marca NOELL tienen capacidad Bajo Spreader 41.6 Toneladas Bajo Head Block 60.0 Toneladas Con Twin Lift 50.0 Toneladas. También cabe hacer hincapié que de estas 6 grúas, las cuatro primeras son grúas post Panamax y las dos últimas adquiridas en el año 2013 son grúas Súper post Panamax.

		Las grúas Post Panamax hacen referencia a maquinas diseñadas para operar buques o embarcaciones tipo post Panamax puesto que las grúas como los buques tienen dimensiones predeterminadas que se ajustan a la necesidad de cada uno; así mismo las grúas Súper Post Panamax están diseñadas para buques tipo Súper post Panamax, estos son buques que por tamaño y calado no pueden pasar por el canal de panamá. También hay 22 Grúas Pórtico de patios sobre neumáticos RTG'S para traslado, arrume y entrega de contenedores. Reach Staker y montacargas de diferentes capacidades para movimiento de contenedores que le permite brindar un buen servicio a sus clientes. Siendo esta una ventaja para la empresa, debido a que los clientes se encuentran de acuerdo
--	--	--

		con la calidad de la infraestructura de la Empresa del Sector Portuario.
¿Las instalaciones materiales de la Empresa del Sector Portuario son atractivas a la vista?	28 Empresas (53%) seleccionaron la opción 4 manifestando que están de acuerdo con la apariencia de las instalaciones de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 20 empresas (38%) seleccionaron opción 3 manifestando que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 5 empresas (9%) seleccionaron la opción 3 manifestando que están en desacuerdo con la apariencia de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	Con base en estos resultados se puede afirmar que la Empresa Portuaria de Buenaventura cuenta con instalaciones agradables para sus clientes, puesto que posee 14 muelles, de los cuales los muelles del 2 al 8 son para contenedores, el muelle nueve es multipropósitos, del 10 al 12 es de gráneles sólidos y el muelle 14 es de gráneles líquidos y multipropósito. Cada uno de estos muelles cuenta con su respectiva maquinaria para operar fluidamente y eficientemente Los contenedores que arriban en los buques y traen como destino alguna ciudad colombiana del interior, son descargados y almacenados en un patio de contenedores, los cuales están divididos por módulos. Estos patios cuentan con las grúas que son las que arruman los

		contenedores y las que a su vez, cargan los mismos a las mulas cuando estas llevaran la mercancía a la ciudad de destino. Cada módulo cuenta con la debida iluminación y señalización necesario para que aun en horas de la noche, la operación de arrume y retiro de contenedores no se vea afectada. La Empresa Portuaria de Buenaventura también cuenta con un patio para contenedores refrigerados, en el cual los contenedores que traen productos perecederos son conectados a energía eléctrica para mantener la debida temperatura. También hay patio para gráneles sólidos, para gráneles líquidos, patio para descargue de vehículos, todo esto bajo estrictas normas de seguridad, señalización e iluminación. Hay espacio para embalaje de mercancías, llenado de contenedores, inspecciones por parte
--	--	---

		de la DIAN, el ICA, policía antinarcóticos, la POLFA o pre-inspecciones que hacen las agencias de aduanas. Por ultimo hay que resaltar que la empresa portuaria de Buenaventura cuenta con el área administrativa donde se maneja el puerto, se facturan los diferentes servicios y demás temas concernientes al manejo de las operaciones lo cual es muy positivo a la hora de medir el nivel de aceptación y calidad de la misma.
¿Los funcionarios de la entidad la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura tienen un aspecto pulcro?	30 Empresas (57%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el aspecto pulcro de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, mientras que 23 empresas (43%) de las empresas encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que están de acuerdo ni en desacuerdo con el aspecto de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	Con base en las respuestas dadas se puede afirmar que los funcionarios de la entidad portuaria de Buenaventura tienen un aspecto pulcro, respetando así a la empresa y a los clientes que la visitan. Demostrando con ellos un verdadero compromiso frente a su presentación personal como factor importante para satisfacer las necesidades de a sus clientes y demostrar en todo aspecto el nivel de respeto y compromiso que existe hacia ellos.

¿Los materiales relativos a los servicios la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura (folletos o declaraciones) son atractivos a la vista?	32 Empresas (62%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la calidad de los materiales relativos al servicio de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 16 empresas (28%) seleccionaron la opción 5 indicando que están muy de acuerdo con la calidad del material impreso relativo a los servicios de la entidad portuaria de Buenaventura, mientras que 5 empresas (10%) seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del material impreso relativos a los La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	Con base en los datos obtenidos mediante el estudio se puede afirmar que la Empresa Portuaria de Buenaventura posee materiales relativos a los servicios (folletos o declaraciones) atractivos a la vista, debido a que la Empresa del Sector Portuario procura emplear materiales que son atractivos por el diseño, la textura del material de elaboración, la calidad del diseño y ante todo por la información consignada en dichos materiales. Dado que en Buenaventura no hay mucha cultura lectora, la estrategia usada por la Empresa Portuaria de Buenaventura es hacer atractivo el diseño para despertar el interés en sus clientes, permitiendo así que sus ellos se sientan a gusto con la información que están recibiendo, propendiendo siempre por la claridad en sus contenido y la objetividad en su redacción.
---	---	--

¿Cuándo la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura se compromete a hacer algo a una hora determinada lo cumple?	31 empresas (59%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están muy de acuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, , 15 empresas (28%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la entidad portuaria de Buenaventura , mientras que 7 empresas (13%) seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el cumplimiento en los horarios pactados por la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura. .	Con base en los datos obtenidos se puede afirmar que cuando la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura se compromete a hacer algo a una hora determinada lo cumple, dándole cumplimiento a la legislación aduanera vigente donde se encuentran aquellas normas que inciden en la productividad y competitividad de los procesos aduaneros en Colombia, en especial a lo que se refiere entre los actores de la DIAN en Buenaventura y la Empresa Portuaria de Buenaventura. Se puede afirmar también que frecuentemente se hacen mediciones a nivel general, obteniendo como resultado información amplia mas no detallada que permita identificar como está estado de los procesos y procedimientos en la cadena de abastecimiento, ya que este sería el cimiento para que las empresas logren ver como es realmente su operación y de esta manera puedan salir estrategias
--	---	--

		que mejoren el proceso como tal, para así poder aumentar su posicionamiento nacional e internacional; generando entre sus clientes un nivel óptimo de confianza, fortaleciendo siempre su eficiencia y eficacia en cada proceso realizado.
¿Cuándo los clientes tienen un problema, la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura muestra real interés por resolverlo?	29 Empresas (55%) seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión realizada por la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, para la resolución de problemas a la hora de prestar su servicio, 24 empresas (45%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la gestión realizada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, para la resolución de problemas a la hora de prestar su servicio.	Las respuestas dadas por los clientes de la entidad portuaria de Buenaventura confirman que cuando los clientes tienen algún problema en la Empresa del Sector Portuario, está muestra real interés en resolverlo; puesto que es un empresa del sector terciario de la economía, es decir, del sector servicios, La Empresa Portuaria de Buenaventura es conocedora que para los clientes la calidad y eficiencia del servicio es imprescindible para tener clientes encantados. La información debe ser veraz y oportuna ya que para los clientes más que tener buenas o malas noticias, lo importante es tener información real en el momento indicado para saber cómo proceder ante las diferentes situaciones. Por consiguiente, es política corporativa, resolver

		todo tipo de inconveniente que tengan los clientes, demostrando así una alta calidad en su gestión.
¿La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura desempeña el servicio correctamente desde la primera vez?	45 Empresas (85%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la calidad en la prestación de los servicios de manera oportuna por parte de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 8 empresas (15%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la calidad en la prestación de los servicios de manera oportuna por la entidad portuaria de Buenaventura.	El 85% de las empresas encuestadas afirman que la empresa del Sector Portuario de Buenaventura desempeña el servicio correctamente desde la primera vez, esto se debe a que la Empresa Portuaria de Buenaventura tiene como política operativa y administrativa una teoría que en su momento enunciara Philip Crosby: “La Calidad como Filosofía de Gestión”. Esta teoría es la relacionada con el enunciado “Cero Defectos” lo cual habla de la conformidad del cliente con el servicio brindado. La Empresa Portuaria de Buenaventura tiene como objetivo cualitativo lograr siempre la conformidad del cliente ya que cuando no hay una total conformidad, existe error en el servicio, demostrando así ser una empresa eficiente y eficaz en

		cada proceso desarrollado fortaleciendo así su calidad en el talento humano de la Empresa.
¿Los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura informan a sus clientes cuales son exactamente los servicios que brindan?	38 empresas (70%) de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la información suministrada por la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, en cuanto a los servicios que esta entidad presta, 12 empresas (24%) de las encuestadas seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la información suministrada por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, en cuanto a los servicios que esta entidad presta, mientras que 3 empresas (6%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la información suministrada por la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	Con base en las respuestas dadas por los encuestados, se puede afirmar que los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura informan a sus clientes cuales son exactamente los servicios que brindan, demostrando con ello la existencia de comunicación asertiva entre la empresa y sus clientes. Cada funcionario informa al cliente según la dependencia que ocupe, es decir, el cliente recibe la información de la dependencia, o del funcionario que se le brinda, y así el cliente va obteniendo todo el recurso informativo de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura en su totalidad.

¿El comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura despierta la confianza de los clientes?	23 empresas (43%) seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 17 (32%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 13 empresas (25%) seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la confiabilidad que genera el comportamiento de los funcionarios de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura..	Los resultados de esta pregunta muestran que el comportamiento de los funcionarios de la entidad portuaria de Buenaventura genera confianza entre los clientes debido a que el 43% manifestaron estar muy de acuerdo y el 32% manifestaron estar de acuerdo con que el comportamiento de los funcionarios despierta confianza en cada uno de los procesos ejecutados; todo esto permite afirmar que los funcionarios de la Empresa Portuaria de Buenaventura tienen un comportamiento idóneo, respetando así a la empresa a la que pertenecen y a los clientes que hacen parte de ella. Por esta razón los clientes manifiestan confianza total a la Empresa del Sector Portuaria de Buenaventura, los funcionarios son conscientes de que una de sus principales funciones es la representación inicial de la empresa, siempre tienen un comportamiento según las circunstancias.
---	--	---

¿Los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura cuentan con conocimientos para resolver las inquietudes de sus clientes?	27 empresas (51%) seleccionaron la opción 3 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 10 empresas (19%) seleccionaron la opción 2 indicando que están en desacuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la entidad portuaria de Buenaventura, 9 empresas (17%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 7 empresas (13%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con el conocimiento de los funcionarios de la La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	Con base en las respuestas dadas a esta pregunta se puede afirmar que el nivel de conocimiento de los funcionarios de la entidad portuaria de Buenaventura tiene conforme a sus clientes pero no en un nivel óptimo de satisfacción, lo cual indica que se hace necesario fortalecer este aspecto para elevar el nivel de satisfacción. También es menester ser explícitos con el cliente para indicarle según la necesidad que tenga a quien debe acudir porque si el cliente tiene un impase con la facturación pero al momento de indagar para solucionarlo, se remite al área de sistemas de la información se encontrara con la no solución de su inconveniente. Por esto se hace necesario siempre orientar al cliente sobre los diferentes departamentos donde puede tratar los temas.
---	---	---

¿La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura brinda atención personalizada a sus clientes?	31 empresas (58%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la atención personalizada que presta la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 22 empresas (42%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la atención personalizada que presta la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura.	El 58% de las empresas encuestadas manifestaron que están de acuerdo con la atención personalizada que presta la entidad portuaria de Buenaventura, siendo esto muy positivo para la empresa y sus clientes ya que se llevan a cabo los procesos sin obstáculos. La Empresa Portuaria de Buenaventura tiene un grupo de personas única y exclusivamente encargada de atender las necesidades del cliente. Esto quiere decir que los clientes tienen acceso directo con funcionarios que tienen el nivel jerárquico para solucionar sus impases. La Empresa Portuaria de Buenaventura entiende que los inconvenientes de los clientes son muy importantes y sin importar el calibre o complejidad del mismo, siempre hay personal presto no solo a atender, sino también a solucionarlos.
--	--	---

¿La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura tiene un horario de atención conveniente para todos los clientes?	37 empresas (70%) seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con el horario de atención que brinda la entidad portuaria de Buenaventura, 16 empresas (30%) de las encuestadas 5 indicando que están totalmente de acuerdo con el horario que brinda la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura,.	El 70% de las empresas encuestadas afirma que la Sociedad Portuaria tiene un horario óptimo para la atención de sus clientes, puesto que La Empresa Portuaria de Buenaventura opera los 7 días de la semana las 24 horas del día y entiende que los clientes necesitan información sobre sus operaciones a cualquier hora, por lo tanto, siempre hay personal presto a informar a los clientes y a atender sus diferentes inquietudes. Generando así comodidad en cada uno de sus trámites. Siendo este un punto muy importante y fuerte en lo que tiene que ver con la calidad del servicio al cliente.
¿La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura atiende a las necesidades concretas de sus clientes?	26 empresas (49%) de las encuestadas seleccionaron la opción 4 indicando que están de acuerdo con la atención concreta de los funcionarios La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, 19 empresas (36%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que están totalmente de acuerdo con la atención concreta de los funcionarios de la Empresa del Sector	De acuerdo a la respuestas obtenidas mediante el estudio anterior, es posible afirmar que los clientes están de acuerdo con la atención concreta que reciben por parte de los funcionarios de la Empresa del sector Portuario de Buenaventura, pues estos afirman estar satisfechos con los horarios, el capital humano, los equipos tecnológicos, las

	Portuario de Buenaventura, 8 empresas (15%) de las encuestadas seleccionaron la opción 5 indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la atención concreta de los funcionarios de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura,	instalaciones, y otros aspectos positivos que siempre son resaltados por los mismos, sin embargo, piensan que la Empresa del Sector Portuario puede mejorar mucho más sus canales de comunicación con ellos que son los clientes y también que puede mejorar mucho más los tiempos de atención a sus necesidades, ser más eficientes.
--	---	--

7. CONCLUSIONES

La calidad en los servicios es concebida como la percepción que los clientes o consumidores tienen del desempeño de la empresa en cuanto a la prestación del servicio y el cumplimiento de expectativas frente a los requerimientos planteados. La gestión de la organización, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su misión y dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes. El sistema de gestión de la calidad es un proceso que integra todas las áreas de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, esto implica que los objetivos planteados, así como la satisfacción de las necesidades u otro requerimiento de los clientes son tomados como objetivos fundamentales para la entidad.

La Empresa del Sector Portuario de Buenaventura ha logrado implementar un sistema sólido que ha venido evolucionando de acuerdo con las necesidades de la empresa para asegurar el mejoramiento continuo de sus procesos y así garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio tanto a los clientes como a los usuarios del terminal marítimo del Buenaventura.

En materia de infraestructura la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura es considerada como fuerte ya que la empresa cuenta con 3 grúas móviles Gottwald y Liebherr, 4 grúas pórtico Noell y ZPMC, 16 RTG, grúas Siwertel, Vigan, Buhler y Miag y 14 líneas de bombeo para los gráneles sólidos; además de la adquisición de nuevas 2 grúas pórtico y 6 RTG con tecnología de punta y el dragado a 13,5 metros en el canal de acceso y 12,5 metros en la franja de atraque.

En la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura se trabaja con un talento humano, profundamente conocedor de la actividad portuaria, que labora para generar valor agregado a la mercancía y satisfacer las necesidades crecientes de los clientes; a los cuales se les brinda permanente capacitación para mantenerlos actualizados en las tecnologías fomentando su vocación portuaria.

La comunidad portuaria de Buenaventura cuenta con gran experiencia en la actividad, con equipos modernos especializados.

Es importante mencionar que para la entidad portuaria es vital la capacitación, motivación e incentivos hacia el funcionario ya que estas juegan un rol de suma importancia a la hora de cumplir con la calidad del servicio al cliente, ya que los empleados forman parte de los activos más importantes dentro de una organización. Son la cara de la empresa ante los clientes, van a crear esa impresión la cual podrá ser determinante en la compra o decisión del consumidor.

La percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes de la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura, se determina a través de diferentes variables, entre las cuales se destacan la amabilidad del personal, la agilidad en la atención al cliente entre otras; también se pudo establecer que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos con los horarios de atención y con aspecto físico (presentación personal, expresión corporal) que tienen los funcionarios, puesto que los clientes sienten que de esta manera los funcionarios de la empresa están respetando a la empresa y a su vez a los clientes que la visitan, demostrando con ellos un verdadero compromiso frente a la relación que tiene la Empresa del sector Portuario con sus clientes como factor importante para satisfacer las necesidades de a sus clientes y demostrar en todo aspecto el nivel de respeto y compromiso que existe hacia ellos.

Cabe destacar que la percepción de los clientes frente a la calidad de los servicios de infraestructura, talento humano y servicio al cliente prestados por la Empresa del Sector Portuario de Buenaventura es positiva ya que la entidad portuaria cuenta con equipos modernos e instalaciones atractivas a la vista, con personal calificado para la gestión y ejecución de la actividad portuaria que propenden por brindar siempre un buen servicio a sus cliente, usuarios o visitantes.

8. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se puede afirmar que la percepción de los clientes frente a los servicios de la entidad portuaria de Buenaventura es positiva sin embargo se presentan las siguientes recomendaciones con el propósito de potenciar aún más este sistema de calidad:

- Propender cada día más por el servicio óptimo que se le brinda a los clientes.
- Tener en cuenta quejas o sugerencias manifestadas por los clientes ya que estas permitirán que el servicio cada día sea mejor.
- Seguir implementando equipos modernos para la prestación de sus servicios ya que estos optimizan el tiempo y facilitan la gestión portuaria.
- Cualificar siempre su personal en diferentes aspectos como la atención al cliente y diferentes idiomas para así estar siempre prestos y dispuestos a atender diferentes tipos de clientes.
- Continuar con su misión de prestar y facilitar los 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.

BIBLIOGRAFÍA

César Hernando Indaburu L. Manual Práctico de Operaciones Portuarias y Transporte Marítimo.

LOZANO BATALLA Roberto. Historiador de Buenaventura y del Pacífico Colombiano, directorio Telefónico Buenaventura/Valle del Cauca 2009-2010 p.23.

ENTIDAD PORTUARIA DE BUENAVENTURA S.A. La Ciudad. (Artículo de Internet). <http://www.sprbun.com/corporativa/ciudad/generalidades>.

VIAFARA V. Ingreed. 2011. Análisis sistema de gestión de la calidad de la entidad portuaria de Buenaventura y recomendaciones para la mejora. Tesis. Administración de empresas. Pág. 27-36

COLOMBIA, LEYES, DECRETOS, ETC. Estatuto Aduanero, Decreto 2685 de 1999 (Diciembre 28) disponible en internet: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/>

COLOMBIA, LEYES, DECRETOS, ETC. Estatuto Portuario Ley 1ª de 1991 (Enero 10) disponible en internet: <http://www.mintransporte.gov.co/>

“Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 Diciembre 2003 © ISO 2003

GARCIA OVIEDO, Carlos y MARTÍNEZ USEROS, Enrique, Derecho Administrativo, Madrid, v. II. E.I.S.A., 1968.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (INCONTEC), Gestión de la calidad; Sistema de la calidad. NTC-ISO 9001. Bogotá.

JOAQUIN VILORIA DE LA HOZ, de Colpuertos a las Sociedades Portuarias.

Norma técnica Colombiana, NTC-ISO 9001 tercera actualización pág. Resumen de Metodología IDEFO. Pág. 2. Disponible en internet: <http://www.google.com>

ROJAS ARBELÀEZ, Gabriel. El Espíritu del Derecho Administrativo. Bogotá.

Bibliografía de internet

- [Es.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A9t%C3%A9_G%C3%A9rle_de_Surveillance](http://es.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A9t%C3%A9_G%C3%A9rle_de_Surveillance)
- www.slideshare.net/guest975es56/métodos-y-tecnicas-en-la-investigacion-cualitativa
- www.slideshare.net/silviacensi/investigación-7-tipos-de-estudio
- es.wikipedia.org/wiki/Sistema
- www.gestiopolis.com/canales
- www.minambiente.gov.co/documentos
- es.wikipedia.org/wiki/Mejora_continua
- guavata-santander.gov.co
- www.cardique.gov.co
- www.shvoond.com