



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR**

**TESIS DE GRADO**

**TEMA:**

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL  
PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS A SUS USUARIOS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

DESARROLLO E INTERNACIONALIZACIÓN DE EMPRESAS

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERO EN COMERCIO  
EXTERIOR**

**AUTOR:**

BENÍTEZ SAIF BORIS MANUEL

**ASESOR:**

MGT. CHRISTIAN MORA

**ESMERALDAS**

**TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior.

.....

**LECTOR 1**

.....

**LECTOR 2**

.....

Mgt. Mario Armas Arias  
Director de Escuela

.....

Mgt. Christian Mora Torres  
Director de Tesis

Esmeraldas 2018

AUTORIA:

Yo, BORIS MANUEL BENÍTEZ SAIF declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

Boris Manuel Benítez Saif

1717968828

## AGRADECIMIENTO:

Deseo comenzar agradeciendo a Dios en primer lugar por haberme dado la sabiduría y fuerzas necesarios para continuar, ya que nos manda que “nos esforcemos y seamos valientes, que no temamos ni desmayemos, porque Dios siempre estará con nosotros, que a pesar de las adversidades que se dieron en el camino, siempre estuvo sosteniendo mi mano y guardándome de todo mal, de esa misma forma, quiero continuar dando gracias a mi madre, que fue mi mayor pilar, siempre ha estado apoyándome en el transcurso de mi vida, siendo ejemplo de superación en todo momento, también, a mi hermana y sobrinos, que de una u otra forma son mis motivos de inspiración y superación.

De igual manera, agradecer a cada uno de mis profesores que me guiaron en el transcurso de mi carrera, ayudándome en cada uno de los trabajos realizados, igualmente, a mis compañeros, que a pesar de las diferencias que se haya tenido en el pasar de los semestres, siempre fue un curso unido con deseos de superación.

Estoy seguro de que mi nueva etapa podrá dar fruto con la ayuda de Dios y mi familia.

## DEDICATORIA:

Este proyecto de investigación, se la dedico a mi madre Mónica Saif, ya que, gracias a ella, tuve la oportunidad de estudiar en buenas instituciones tanto escolares, colegiales y universitarias, de esa manera, poder aprender y posteriormente aportar con mis conocimientos en todo mi entorno, también, se la dedico a mi hermana y mis sobrinos, ya que siempre han estado para apoyarme en todo tiempo, y a toda mi familia.

Sin embargo, quiero dedicarlo especialmente a Dios, porque a pesar de lo errores cometidos, supo perdonarme y ayudarme a comenzar nuevamente.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
<b>Presentación del tema de investigación</b> .....	1
<b>Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>Justificación</b> .....	5
OBJETIVOS .....	7
<b>Objetivo General</b> .....	7
<b>Objetivo Específico</b> .....	7
CAPÍTULO I .....	8
1.1. MARCO TEÓRICO .....	8
1.1.1 <b>Fundamentación teórica</b> .....	8
1.1.2 <b>Estudios previos</b> .....	15
1.1.3 <b>Fundamentación legal</b> .....	18
CAPÍTULO II.....	20
2.1 <b>METODOLOGÍA</b> .....	20
2.1.1 <b>Tipos de estudio</b> .....	20
2.1.2 <b>Métodos</b> .....	20
2.1.3 <b>Técnicas e instrumento</b> .....	21
2.1.4 <b>Análisis de datos</b> .....	21
CAPÍTULO III.....	22
3.1. <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO</b> .....	22
<b>3.1.1 Equipos, maquinarias y facilidades para atracción de usuarios al Puerto Comercial de Esmeraldas.</b> .....	22
3.1.1.1 <b>Instalaciones</b> .....	22
3.1.1.2 <b>Máquinas y Equipos Modernos</b> .....	23
3.1.1.3 <b>Personal</b> .....	23
3.1.1.4 <b>Medios de comunicación</b> .....	24
<b>3.1.2 La confiabilidad de los usuarios actualmente hacia el Puerto Comercial de Esmeraldas.</b> .....	25
3.1.2.1 <b>Eficacia</b> .....	26
3.1.2.2 <b>Promesas de empresa</b> .....	27
3.1.2.3 <b>Apoyo</b> .....	27
3.1.2.3 <b>Tiempo</b> .....	28

<b>3.1.3 Capacidad de respuesta de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a los usuarios</b> .....	29
<b>3.1.3.1 Comunicación de trabajo concluido</b> .....	29
<b>3.1.3.2 Puntual</b> .....	30
<b>3.1.3.3 Disposición de ayudar</b> .....	30
<b>3.1.3.4 Disposición en atender</b> .....	31
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	32
<b>4.1 DISCUSIÓN</b> .....	32
<b>CAPÍTULO V</b> .....	34
<b>5.1 CONCLUSIÓN</b> .....	34
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	35
<b>6.1 RECOMENDACIÓN</b> .....	35
<b>Bibliografía</b> .....	36
<b>ANEXOS</b> .....	41

## RESUMEN:

En el presente trabajo, se pretende conocer el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas a sus usuarios, teniendo en cuenta que estos juegan un rol importante en el puerto, del mismo modo la investigación busca entender los aspectos que están favoreciendo o desfavoreciendo el desarrollo logístico y administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE).

El estudio realizado fue cualitativo, en el cual se utilizó las herramientas referentes a las entrevistas y fichas de observación, herramientas que permiten la redacción de datos para conocer detalladamente los aspectos que afectan o favorecen a la satisfacción de los usuarios del puerto comercial de Esmeraldas.

En la investigación se identificó que varios de los usuarios entrevistados mostraron un descontento en el servicio que reciben por parte de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, mencionando la falta de compromiso, demoras administrativas, pagos atrasados, entre otros.

Por último, se pudo concluir, que, al pasar el puerto Comercial de Esmeraldas por varias administraciones, no han podido formar un trabajo en conjunto, generando una mala imagen y descontento por parte de usuarios y clientes.

Palabras claves: Puertos, satisfacción, usuarios, servicios.

## ABSTRACT:

In the present work, we intend to know the level of satisfaction of the services offered by the commercial port of Esmeraldas to its users, considering that they play an important role in the port, in the same way the research seeks to understand the aspects that are favoring or disadvantaging the logistic and administrative development of the Esmeraldas Port Authority (APE).

The study carried out was qualitative, using the tools of interviews and observation sheets, tools that allow the writing of data to know in detail the aspects that affect or favour the satisfaction of the users of the commercial port of Esmeraldas.

The investigation identified that several of the users interviewed showed dissatisfaction with the service they receive from the Esmeraldas Port Authority, mentioning the lack of commitment, administrative delays, late payments, among others.

Finally, it could be concluded that, when the Commercial Port of Esmeraldas passed through several administrations, they have not been able to form a joint work, generating a bad image and dissatisfaction on the part of users and clients

Keywords: Ports, satisfaction, users and services.

# **INTRODUCCIÓN**

## **Presentación del tema de investigación**

“A nivel mundial existen alrededor de 6000 o 7000 puertos” (Rúa Costa, 2006, p.1), entre ellos, comerciales, multifuncionales o de servicio, aportando con un crecimiento y desarrollo para algunas de las ciudades, transportando los productos que posee cada región generando riqueza e impulsando el intercambio comercial a nivel mundial, el cual ha permitido fomentar una integración entre los países y transnacionales, además generando competencia de productividad a las naciones que tiene plataformas logísticas.

“En la región Latinoamericana y el Caribe existió un crecimiento del PIB con posibilidad de expansión durante los años 2003 y 2004 debido a los puertos comerciales” (Sanchez, 2004, p.4) generando industrias, fuentes de empleos, desarrollo del país y atrayendo inversionistas extranjeros con el fin de mejorar sus áreas para brindar asistencias portuarias ágiles, con mejores servicio y costos menores.

No obstante, Ecuador posee 4 puertos comerciales “destacando el de Guayaquil como el más grande del sistema portuario” (Cámara Marítima del Ecuador, 2013) y con 24 terminales portuarios a disposición de carga de importación y exportación; los demás puertos comerciales con un terminal multipropósito se encuentran en las ciudades de, Puerto Bolívar, Manta y Esmeraldas.

“El puerto de Esmeraldas al ser creada el 28 de Diciembre de 1970 con acceso directo desde mar abierto” (Autoridad Portuaria de Esmeraldas, 2017) cuenta con tres muelles y es denominado como el tercer puerto más importante de Ecuador en movimiento de contenedores, destacándose como un terminal multipropósito por sus diferentes actividades que realizan, en donde los vehículos son la principal tipo de carga, además el aceite de palma, astillas para papel y perfiles de acero “contando con facilidad de conexión en el mundo” (PROECUADOR, 2015, p.4).

Por la importancia que tiene la Autoridad Portuaria de Esmeraldas para el desarrollo comercial, económico y social para la provincia, se pretende analizar el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios y de esa manera

poder conocer cómo se encuentra en la actualidad, luego que la administración pública a través de APE asumió el puerto que fue un 16 de julio del 2010.

## **Planteamiento del problema**

Acerca del Puerto Comercial de Esmeraldas, se conoce que desde el 2012 no se ha hecho un estudio de mercado que verifiquen la situación actual sobre la satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios.

En la actualidad, el Puerto Comercial de Esmeraldas “crece de una manera desigual” (Cámara Marítima del Ecuador, s.f., p.4) en comparación con los demás puertos del país, desfavoreciendo al puerto de Esmeraldas y permitiendo que los clientes opten por diferentes puertos que ofrece el Ecuador, realizando sus trámites tanto de importaciones como exportaciones en los puertos de Guayaquil, Puerto Bolívar y Manta.

Además, “el Ecuador carece de puertos que permitan el ingreso de enormes buques portacontenedores” (LA HORA, 2017) contando con varias limitaciones, una de ellas siendo operativas “por la falta de maquinaria, ya que la existente cumplió con su vida útil” (Cámara Marítima del Ecuador, s/f, p.6) haciendo que al momento de querer distribuir la mercadería su proceso no sea el adecuado incurriendo en la demora para el retiro de la mercancía.

Asimismo, “el muelle de Esmeraldas en la actualidad es considerablemente pequeño, ya que los buques que regularmente recalcan en el Puerto tienen una dimensión de aproximadamente 200 metros, permitiendo tener sola una embarcación a la vez.” (Cámara Marítima del Ecuador, s/f, p.7)

Además, “la ubicación geoestratégica del puerto hace atractiva la vinculación con las zonas norte y centro del país para los cinco grupos de carga: suelta/general, graneles sólidos y líquidos, contenedores y rodante autopropulsados” (CAMA E, 2018)

De igual manera, el área de maniobra que se encuentra en la parte inferior de la dársena se observa que resulta muy angosta debido a la sedimentación que existe en el lugar y sumando las demoras administrativas pueden estar afectando en el servicio al cliente.

Por esta razón, APE se encuentra obligada a contratar empresas privadas denominadas como usuarios del puerto y que tengan la capacidad de poder satisfacer las necesidades de los clientes y así mismo, contratar a distintos proveedores externos que presten servicios y se pueda compensar la demanda, de esta manera poder retener a los clientes, atrayendo a más de los exportadores e importadores a nivel mundial.

Por lo tanto, se ha planteado algunas interrogantes para determinar las causas:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas a sus usuarios?

¿Cómo se encuentran los equipos, maquinarias y facilidades para atracción de usuarios al Puerto Comercial de Esmeraldas?

¿Cómo se encuentra la confiabilidad de los usuarios actualmente hacia el Puerto Comercial de Esmeraldas?

¿Cuál es la capacidad de respuesta de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios?

## **Justificación**

Los usuarios de un puerto comercial juegan un rol importante para los administradores que se encargan de los terminales portuarios; ellos proveen servicios para la carga de importación y exportación que arriban a estos, por lo que requieren contar con facilidades portuarias, tanto en la infraestructura, como en la parte de equipos portuarios, también, con en el apoyo de APE para poder brindar un servicio eficiente a la cartera de clientes que maneja un puerto comercial.

Por eso, evaluar los servicios en cualquiera institución independientemente de la actividad es de suma importancia ya que esto permite lograr un mejoramiento continuo y, además, se pretende estar al nivel de la competencia tanto local, regional e internacional. La última vez que se evaluó el servicio por parte del Puerto Comercial de Esmeraldas se la hizo a través una investigación de mercado en el año 2012, a partir de esta fecha no ha existido un estudio que analice la situación del puerto en función al nivel de satisfacción de los servicios que otorga el Puerto Comercial de Esmeraldas a los usuarios.

Con lo anterior expuesto, se recalca que al mejorar la situación de los usuarios atraerá a más importadores y exportadores por la agilidad que se obtendrá en el proceso logísticos, esperando que no solo “China y Argentina sean los que lideran las importaciones en el puerto de Esmeraldas” (LA HORA, 2017), “cerca del 80% de las exportaciones ecuatorianas hacia Argentina conforman el banano, conservas de pescado, atún, palmitos y camarón” (Camara de Comercio de Guayaquil, s.f.) y “el petróleo es el principal producto de exportación ecuatoriano hacia China, cuyo valor representa el 77% del total de las exportaciones” (Camara Comercio de Guayaquil, s.f.).

Así mismo, al mejorar los servicios del Puerto Comercial de Esmeraldas accederá a una gestión directiva eficiente, en el que “permitirá una mano de obra motivada y calificada” (KAWÉSQR, 2016, párr. 3), también atraerá clientela al ser un puerto atractivo, eliminando los costos de transporte por la cercanía que tiene con el canal de Panamá.

De la misma manera, se crearán “oportunidades de nuevas áreas laborales” (KAWÉSQR, 2016) fomentando actividades económicas debido a la afluencia que tendría el Puerto

Comercial de Esmeraldas, “aportando a la ciudad con una proyección de desarrollo” (KAWÉSQAR, 2016, párr. 2).

Por lo que, a través de este proyecto de investigación, se permitió poseer una mejor comprensión sobre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del puerto comercial de Esmeraldas y en qué aspectos afecta tanto directa como indirectamente, permitiendo que inversionistas puedan conocer las falencias que tiene el mismo y de esta manera saber en qué área poder invertir para obtener mejores resultados.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

- Analizar el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios.

### **Objetivo Específico**

- Conocer cómo se encuentran los equipos, maquinarias y facilidades para atracción de usuarios al Puerto Comercial de Esmeraldas.
- Identificar la confiabilidad de los usuarios actualmente hacia el Puerto Comercial de Esmeraldas.
- Conocer cuál es la capacidad de respuesta de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios.

# CAPÍTULO I

## 1.1. MARCO TEÓRICO

### 1.1.1 Fundamentación teórica

La teoría de la expectativa planteada por Vroom (1964, p.1) afirma que los usuarios al obtener el resultado esperado con base a la expectativa presentan un comportamiento en particular, ya sea positivo o negativo del beneficio recibido, sin embargo, es importante reconocer el producto o servicio antes de comprarlo como lo menciona Liljander y Stranvik (1995) de esta forma poder clasificar que tan bueno será el servicio o producto que se utilizará. Por medio de esta teoría, Anastasia Navas Olmos (2009, p.28) señala que las personas deben estar convencidas y motivados en el producto o servicio que desean adquirir, ya que eso influirá en el esfuerzo que ellos tendrán al obtener los resultados que se desea, siempre y cuando sea posible lograrlo.

A través de esta teoría, se han realizado varios estudios sobre las expectativas de los usuarios en el cual menciona Koontz (1991, p.349) que se debe enfatizar en las motivaciones que reciben los usuarios para proporcionar un mejor ambiente laboral, favoreciendo el desempeño y habilidades de cada uno de ellos, de esa manera, poder cumplir con las expectativas, además, Marrugo y Pérez (2012) afirma que es necesario recompensar a los usuarios por el esfuerzo realizado en su labor diario para obtener satisfacción de ellos y así un mayor beneficio (p.20).

Además, Reinoso Yzaguirre (2015) menciona la palabra expectativa, como una idea anticipada de lo que ocurrirá, por eso se analiza algo que puede o no ser realista, sin embargo, es necesaria la existencia de un equilibrio entre la expectativa y la recompensa, para evitar la desmotivación en la persona el cual espera lo deseado, de igual forma Victor Vroom (1964, p.19) define la palabra expectativa como la percepción que tenga la persona de sí misma, considerando que si la persona posee la capacidad de conseguir su objetivo tendrá una expectativa alta, mientras tanto, si ocurre lo contrario, obtendrá una expectativa baja, dependiendo de cuanta convicción posee.

De este modo, Marrugo y Pérez (2012) mencionan sobre la “importancia de ofrecer recompensas”, a partir de los trabajos buenos realizados, ya que esto permitirá un mejoramiento a las actividades asignadas, percibiendo de que al aumentar el rendimiento podrá acceder a mayores premios con facilidad (p.21).

Entre otras teorías, se encuentra la de Los Dos Factores o conocida también como la Teoría de la Motivación e higiene escrita por Herzberg Frederick (1966); la cual determina que el factor de la motivación hace referencia a la satisfacción laboral y el factor de higiene hace referencia a la insatisfacción laboral.

Por eso, Herzber (1966) se refiere al factor de higiene como el contexto en el que se desempeña el trabajador en todas las condiciones donde se mueve la persona, tomando variables como: sueldo y beneficios, políticas de la empresa, relaciones laborales, supervisión, atención, seguridad laboral y capacidad de respuesta. En cambio, el factor de motivación haciendo referencia a aspectos más profundos sobre el puesto que posee cada persona, tomando variables como reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad, crecimiento, madurez, consolidación y confiabilidad.

Así mismo, Herzber (1966) menciona que es de gran influencia las emociones del empleado al momento de realizar el trabajo, debido a que esto incidirá en el desempeño que realicen, por lo tanto, es necesario colocarlos en lugares que puedan superarse, hacerlos emerger de los trabajos más simples por trabajos más complejo y que estas ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción para el personal, de la misma forma, concuerda la Universidad de la Salle (2016, p.1) y divide en algunos factores, los extrínsecos referentes al entorno ambiental que rodea en el trabajo, mientras que lo intrínseco se refiere a las motivaciones personales que tiene cada empleado en el lugar que se desempeña, por eso es importante mantener un equilibrio de los factores para poder lograr los objetivos de cada empresa.

De la misma manera, Johnson y Fornell (1991, p.16) añaden que entre los factores que deben tomar en cuenta están sobre la experiencia adquirida que tiene el cliente con el producto o servicio, mencionando que eso dará resultados positivos o negativos de la satisfacción que tendrá el cliente.

Debido a eso, es importante mencionar sobre “la satisfacción de la clientela en las empresas porque un cliente satisfecho será un beneficio para la compañía” (Montenegro, 2016) por lo que volverá a usar los productos o servicios, dando opiniones positivas de la compañía generando un incremento en los ingresos de las empresas, al contrario si el cliente queda insatisfecho generara perdida en la empresa ya que las opiniones que el vierta a las personas que las rodean serán negativas, y no volvería a utilizar los productos o servicios brindados, cambiando de empresa.

Por otro lado, Herzberg (1966) considera que la satisfacción al cliente no es el último paso para obtener mejores resultados económicos, menciona que la fidelidad sería el último paso para el incremento de su economía.

Aunque el Banco del fomento en un artículo sobre la Orientación al cliente (2005, p.2), Denove Chris y Power James (2006, p.2) concuerdan mencionando que la satisfacción al cliente si es el último paso, por eso dependerá mucho de cada empresa al conocer la cultura de las personas en el lugar que se desempeñan para poder determinar la satisfacción al cliente.

Denove Chris y Power James (2006, p.2) menciona “aunque hoy en día la mayoría de las empresas proclama que la satisfacción y el servicio al cliente o usuarios se encuentran entre sus prioridades”, se puede observar que es lo contrario debido a que se nota las largas colas de espera, des adecuada atención al cliente, entre otras cosas; este autor hace referencia que esto se debe a “que los vínculos de satisfacción del consumidor y los beneficios generales permanecen poco claro” siendo lo más importante adquirir un compromiso con los clientes haciendo que cada uno de ellos permita que la empresa pueda permanecer en el mercado y además, al tener un compromiso servirá como impulso para mejorar la calidad de los productos o servicio que se ofrecen en las empresas.

En consecuencia, al realizar el análisis de estas teorías, se considera la teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg para poder conocer los factores que permiten una satisfacción de los usuarios al trabajar en el Puerto Comercial de Esmeraldas y como ha sido la perspectiva que han tenido al verificar la situación actual del Puerto Comercial de Esmeraldas, tanto en infraestructura, apoyo, capacidades de respuesta, entre otras cosas, mencionando la importancia de darles prioridad a los trabajadores de las empresas por lo que de esa manera podrán seguir acaparando su cartera de clientes.

Antes que nada, la teoría citada anteriormente sobre los dos factores, hace referencia a varios elementos los cuales podemos destacar satisfacción, resultados, apoyo, tiempo, confiabilidad, capacidad de respuesta, clientes y usuarios, el cual se encuentran englobados en este caso a la satisfacción del usuario, por lo tanto, se empezará a definir ciertas palabras para poder conocer el contexto de estas.

### **Satisfacción**

Kotler (2005, p.2) define la palabra satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que recibió un producto o servicio y cumplió con sus expectativas” y Terry G. Vavra (2002, p.25) lo define como “el agrado que experimenta el cliente luego de haber consumido algún producto”, se puede observar que la definición de esta palabra se la ha encontrado con un mismo contexto, aunque de varios autores, mencionando que el cliente se debe sentir satisfecho con lo obtenido para obtener la satisfacción que todos los empresarios deberías tenerlo como primordial. Así mismo, “la satisfacción se define como el grado que experimenta el cliente después de haber consumido un determinado producto.” (Vavra, 2002, p.25)

### **Clientes**

Alvarado (2011) define “Cliente como la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”.

Además, Simbaña (2018) funcionaria de APE, define clientes como “importadores y exportadores”

### **Usuario**

Núñez (2000) define la palabra usuario como el individuo que consume habitualmente algún servicio otorgado, de esta manera, los usuarios presentan una satisfacción anticipada de algo en particular de su entorno que desean realizar sin conocerlo exactamente o conociéndolo;

Así mismo, Simbaña (2018) menciona que los usuarios son las empresas o personas que aportan al desarrollo del puerto ayudando en las diferentes actividades, como carga, descarga de contenedores o sus diferentes tipos de mercancía.

Entre estos usuarios de los Puerto Comerciales, se puede mencionar a las agencias navieras, consignatarios, estibadoras, remolcadores, amarradores, servicios conexos y transportistas, así mismo como operadores de carga.

### **Agencias navieras**

Junier (2006, p.1) menciona que las agencias navieras son empresas dirigidas por persona física o jurídica que se dedican a la prestación de servicios para la asistencia de una nave ya sean propios o ajenos que realizara algún trabajo portuario siendo los representantes marítimos los dueños o armadores del navío en los puertos locales. Otro elemento importante de considerar son los Consignatarios.

### **Consignatarios**

El Ministerio de Economías y Finanzas define la palabra consignatarios como “la Persona natural o jurídica cuyo nombre se encuentra manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso del documento de transporte” (s/f, p.6). Para ello, se derivan algunas definiciones que sirven para el manejo de la mercancía, tomando en cuenta las estibadoras.

### **Estibadoras**

Las estibadoras son conocidos por las “actividades que se constituyen en los puertos relacionados con la carga y descarga del buque” (Figueiral, 2008, p.617) que permiten colocarla y distribuir la carga de una manera adecuada ya sea en la embarcación o en el recinto portuario. Por consiguiente, existen remolcadores.

### **Remolcadores**

Según García Roberto, define la palabra remolcadores como “un tipo de barco especializado en el soporte de maniobra de otros buques y objetos flotantes” (s/f) con el fin de empujar el buque o moverlo mediante cabos, o transportar algún artículo hacia otro lugar, dividiéndolos entre remolcadores de puerto, remolcadores de puerto y altura y remolcadores de altura y salvamento. En donde se deben realizar amarres de los buques.

## **Amarradores**

El autor Rúa menciona que “el amarre radica en recoger las amarras del buque, llevarlas y encapillarlas en los elementos fijos en tierra” (2006, p.11) en donde es realizado en la zona o muelle designado por la Autoridad Portuaria. Entre ellos, existen varios servicios conexos.

## **Servicios conexos**

El Sistema De Contratación Estatal menciona los servicios conexos como “el servicios de suministros destinados a atender las necesidades del buque, tripulación, pasajeros y carga” (SICE, s/f, p.1), mientras que la Cámara marítima del Ecuador se refiere como “el transporte terrestre el cual busca centralizar en un solo lugar el embarque y desembarque de pasajeros y carga, en condiciones de seguridad” (2013, p.1) entendiéndose estas definiciones son prestadas como servicios adicionales para la atención y seguridad del proceso total de embarque o desembarque en los puertos.

## **Transportistas**

En el caso del Gobierno Peruano, define a transportistas como “una Persona natural o jurídica que proporciona servicio de transporte terrestre de personas o mercancías, debiendo tener una autorización o concesión” (2004, p.4) siempre y cuando sea autorizado por el órgano competente de cada país.

Siendo estos los servicios que prestan algunos de los Puerto Comerciales con el fin de dar buenos resultados en el momento de la práctica.

## **Resultado**

De la misma manera, la Universidad de OXFORD (2013) define resultado como la consecuencia final de algunas acciones o eventos o el efecto de la consecuencia de un hecho, por ello el autor Vroom (1964) “menciona que la satisfacción y el desempeño laboral es fundamental”; a través de esto, los clientes podrán estar conformes con el resultado del trabajo realizado, siempre y cuando les permita obtener lo que desean.

Por ello, es necesario analizar a mayor profundidad la satisfacción del cliente que muestra el puerto comercial de Esmeraldas, por eso, se conocerá sobre los puertos comerciales del Ecuador, entre ellos destacando el puerto de Esmeraldas, clientes, sistemas portuarios y

servicios, con el fin de conocer a Ecuador geográficamente y los servicios que brinda el Puerto Comercial de Esmeraldas.

### **Puertos Comerciales de Ecuador**

Especialmente, Ecuador al contar con varios puertos en la Costa del Pacífico podemos encontrar los 4 principales puertos comerciales de carácter público, los cuales son, Autoridad portuaria de Esmeraldas, Autoridad Portuaria de Manta, Autoridad portuaria de Puerto Bolívar y Autoridad Portuaria de Guayaquil.

En donde el Puerto de Esmeraldas es un puerto multipropósito, “que en la actualidad se encuentra con tres muelles, con un calado de 11,5 metros y acceso directo desde mar abierto permitiendo que se genere una fácil maniobrabilidad y atraque de las naves” (APE, 2017) siendo uno de los principales puertos que transportan aceite de palma.

Por otro lado, se encuentra el Puerto de Manta al ser un puerto multipropósito contando con un puerto abierto al mar, el cual no cuentan los demás puertos mencionados, “disponiendo de dos muelles con un calado de 12, permitiendo entrar a barcos de hasta 50 mil toneladas o revivir 4 embarcaciones al mismo tiempo”. (APM, 2016, p.1)

Otros de los puertos es Bolívar, de igual manera al ser un puerto multipropósito, el cual permite dos embarcaciones de 130 metros con un calado de 12. Metros en mareas bajas”. (APPB, 2017) Por último, se puede mencionar al Puerto de Guayaquil, siendo el principal puerto del Ecuador con un terminal multipropósito, “contando con una infraestructura moderna y un calado de 10 a 13 metros”. (APG, 2017)

### **Esmeraldas**

La Provincia de Esmeraldas, conocida como la provincia verde del Ecuador por su vegetación exuberante, está ubicada en el extremo nor-occidental de la República, además, es el eje comercial del pacífico norte del país, ya que se encuentra la refinería nacional y el puerto comercial más cercano al canal de Panamá

### **Sistema portuario**

El sistema portuario es coordinado por puertos del Estado, y está conformado por el Director General De La Marina Mercante, el Director de Puertos y Litoral, el presidente de los

Directorios y Gerentes de las Autoridades Portuarias y Representantes de los Puertos, y, el Asesor Jurídico de DIGMER. (Cevallos Borja, 2002) el cual brinda varios servicios en los puertos comerciales.

## **Servicios**

Por último, Lovelock, C. (2013) define la palabra Servicio como “una actividad económica que implica obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo” ya sea algo tangible o intangible con el objetivo de adquirir lo que se desea.

### **1.1.2 Estudios previos**

Para conocer un poco sobre las antecedentes referentes a la satisfacción de usuarios en puertos comerciales, es importante comenzar por un estudio realizado por, La Cámara Marítima del Ecuador (s/f, pp. 5 - 6), en donde señala que, aunque preexista un crecimiento económico en las instalaciones portuarias, si no existiese una correcta infraestructura con los implementos necesarios, seguido de una buena prestación de servicios o carencia de ellos, limitaciones operativas y demoras administrativas, incluyendo la falta de maquinaria o maquinaria obsoleta, afectando en trabajos de recepción, carga, porteo o despacho, serían varios de los motivos por el cual esto impedirá que el puerto comercial avance, haciendo que los clientes opten por diferentes puertos de la región, afectando a la comunidad, al puerto comercial y a usuarios en sus economías.

Por estas razones, según informes realizados por el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA, 2012, pp. 3 - 169) y Caballero Gámez Maybe (2013, p.77) reflejan que en la región existe un desempeño logístico mediocre, es por eso, que consideran, que los puertos de América latina y el Caribe (ALC), deben permitir entrar en una fase de modernización debido a la variedad de falencias encontradas, de este modo, permitiendo a los usuarios de los puertos comerciales desarrollarse con nuevos estándares de servicios, mejorando al reducir los costos en las cadenas logísticas, y por ende, permitiendo que sean más competitivos en la región ya que se relaciona con varios factores, tanto de trabajo, capital, tecnológico, comunicaciones, disponibilidad, infraestructura y posicionamiento en los mercados, generando sustentabilidad, productividad, bajos costos, y un buen servicio al

cliente, siendo estos los indicadores para medir la competitividad, de esa manera atraer a mayor cantidad de clientes al ser más globalizados con mejores sistemas. De igual manera, Autoridad Portuaria de las Palmas (APLP, 2012, p.24) concuerda que para ser más competitivos en el entorno nacional e internacional se debe focalizar el esfuerzo en los usuarios del puerto comercial ya que deben ofrecer servicios de alta calidad.

Del mismo modo, el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA, 2012, p.172) recomienda a las instituciones portuaria capacitar a los usuarios ya sean privados o públicos, operadores, administrativos, entre otros, a través de esa manera obtendrán un mejor entrenamiento y sensibilización por la comunidad portuaria, beneficiándose todos, desarrollando una cadena logística mejor, promoviendo la colaboración y eficiencia de todos los usuarios, ya que la cadena logística tendría que ser de interés tanto nacional como regional, permitiendo una facilitación en el comercio Exterior.

De este modo, la propuesta realizada por Real (2013, p.46) es importante que los puertos comerciales a través de los usuarios colaboren en una buena atención al cliente, proyectando rutas o coberturas con un gran alcance, determinando objetivos operativos, de servicio y desempeño financiero, aunque entre los diferentes usuarios existan diferentes puntos de vista, tener una unión y apoyo, demostrando calidad y vigor portuaria en medida a la prestación de servicios.

El Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA, 2012, pág. 170) mencionan que la situación presentada por los usuarios de los puertos comerciales, afirmando que estos cada vez demuestran más dependencia de la cadena logística portuaria, los puertos, sus instalaciones y los servicios que ofrecen. Debido a la independencia que presentaron los usuarios de los puertos comerciales, implementaron un sistema de agendamiento terrestre (Vehicle Booking System) mediante el cual ayudaba a generar mayor responsabilidad, logrando cambiar la cultura de uso de los servicios portuario, tanto del proveedor del servicio, como de los clientes.

En consecuencia, Baquerizo y Guerra (2000, p.268) comentan que son varios aspectos en donde afectan a los usuarios de los puertos comerciales, ya sea por factores internos o externos como la falta de una buena estructura organizacional, la influencia e injerencia del gobierno tanto en la administración como en la operación de los puertos, una inestabilidad

economía nacional e inestabilidad política, entre ellos, una de las cosas más difíciles de controlar los factores externos, por eso señalan la importancia de concientizar a los sectores que intervienen tanto directa e indirectamente en cada una de las actividades portuarias para poder obtener un mejor desarrollo en los puertos comerciales y atrayendo inversiones extranjeras ya que de esa manera se obtendrá mejores resultados.

Por consiguiente, en una investigación presentada por Acinas, Bustos, Fernández y Tarrío (2002, p.7) señalan que los usuarios, los operadores y las administraciones de los puertos comerciales deberían crear un órgano de coordinación con el objetivo de obtener mejores resultados, ya que al realizar esta unión presentarán planes conjuntamente a través de alguna plataforma y de esta manera estarán mejorando en todos los aspectos atrayendo clientela.

Por eso, autores concuerdan que debe existir una cadena logística portuaria para poder tener mejores resultados en los puertos comerciales, ya que no se trata solo de la infraestructura lo que afecta, sino también las áreas de despacho, usuarios, calidad de servicios logísticos, transporte y capacidad (Nobillo, 2014, p.66) Por eso consideran la importancia de cada uno de los aspectos ya que sería un beneficio tanto para el distribuidor como los consumidores. (Pérez I. R., 2013, p.5)

De tal manera que, Caballero (2013, pp. 75, 76) considera que los clientes son los que finalmente califican o descalifican a los usuarios del puerto comercial, dependiendo de cuanta satisfacción hayan conseguido por el servicio ofrecido por cada uno de ellos, desde el arribo al puerto, hasta el zarpe del mismo, además, incide los precios, tarifas, seguridad de la carga, operaciones, costos portuarios, agilidad en la recepción, e incluso la infraestructura del puerto comercial y el tiempo siendo un factor vital, debido a los costos que genera un buque parado sería pérdida para los propietarios, ya que cada una de estas acciones, facilitan el manejo de la carga para su posterior distribución, permitiendo que los cliente puedan calificar de forma positiva estas acciones.

Sin embargo, según un estudio reciente realizado por Castillo Ruperti María Fernanda (2015, pp. 74, 75) se refería a la situación de los usuarios de los puerto comerciales, debido a las inconformidades que ellos presentan por la falta de información de los procesos, además, mencionando que tienen obstáculos para la movilización de carga y descarga de los mercancías, ya que varias empresas consideran trasladarse a otras ciudades debido a que

ofrecen mejores condiciones, y en las que se encuentran existe falta de apoyo en las instituciones y también por la poca afluencia de clientes que existe en algunos puertos, siendo todo esto negativo a la población por el desempleo.

De igual manera, Castillo (2015, pp. 143, 146) mencionaba que uno de los motivos por el cual los clientes no utilizan diferentes puertos se debe a los altos costos que presentan los usuarios en los puertos comerciales, por eso las autoridades portuarias, deberían ofrecer incentivos para que el servicio que presenten los usuarios de los puertos sea más atractivo para las diferentes compañías, de igual manera los costos.

### **1.1.3 Fundamentación legal**

Los servicios que prestan a las instituciones públicas se rigen en las siguientes leyes:

En la presente investigación, al analizar la situación de los usuarios en los Puertos Comerciales del Ecuador, se estructura desde la Constitución del Ecuador en el artículo 92 mencionando sobre las personas que facilitan los servicios públicos serán responsables por la prestación de los servicios, adoptando el Estado medidas para el cumplimiento de estos, siendo el Estado el responsable por los servicios que estén a su cargo y por la carencia de estos mismo.

De igual manera, al hablar de los servicios que se rigen en los puertos comerciales, la Ley De Régimen Administrativo Portuario Nacional en su Art. 1 mencionando que los puertos del Ecuador contarán para su administración, operación y mantenimiento como autoridades portuarias que estarán sujetas a la Ley General de Puertos.

Por consiguiente, en el Art. 4 literal c) siendo recursos de la Autoridad Portuaria los ingresos provenientes de sus servicios ya sea por sus diferentes conceptos.

Seguido del Art. 6 mencionando las atribuciones de las autoridades portuarias en su literal a) asignarán el uso de los servicios y facilidades del puerto; seguido del literal d) explicando que se debe aplicar las leyes portuarias y reglamentos referentes al uso de los servicios.

Por eso, en la Resolución SPTMF-060-R se resuelve expedir las Normas que regulan los servicios portuarios en el Ecuador, donde clasificamos los servicios portuarios en su art. 4

dividiéndolos en servicios generales, servicios a la nave o artefacto naval y en servicios a la carga, mientras que, en el art. 9 haciendo referencia a la calidad de los servicios en donde existen parámetros y características para ofrecer un buen servicio portuario, con el fin de obtener un buen desempeño.

Además, en el Decreto No. 467 se resolvió Reglamento General De La Actividad Portuaria En el Ecuador donde se define en el art. 2 literal 14 la palabra de servicios portuarios como “actividades marítimas y, o, terrestres de prestación pública indirecta, privada o mixta, que se desarrollan en las jurisdicciones de las EP (...)” y la palabra usuario en el literal 19 como “la persona física o jurídica que recibe servicios o suministros en el puerto o terminal portuario.”

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 METODOLOGÍA**

La presente investigación se encuentra enfocada en el análisis del nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas a sus usuarios.

#### **2.1.1 Tipos de estudio**

El tipo de estudio que se utilizó es el cualitativo debido a que se necesitó realizar entrevistas y fichas de observación para poder conocer la satisfacción actual de los usuarios del puerto Comercial de Esmeraldas y de esa manera determinar la influencia de cada uno de los factores que permiten comprobar cuáles son los puntos fuertes o débiles del puerto, de igual manera, poder conseguir resultados referentes a la opinión de los empresarios, finalmente, permitirá conocer la percepción de los usuarios del puerto.

Para obtener un mejor resultado en la investigación se hizo un alcance exploratorio, debido a que no se conoce mucho referente a la satisfacción de los usuarios del puerto comercial de esmeraldas en la actualidad, por ende, es preciso obtener datos nuevos y seguros, ya que permitirán conocer más a fondo sobre el tema.

#### **2.1.2 Métodos**

Por lo tanto, el método que se utilizó en esta investigación es el inductivo que sirvió para “concretar mediante diversas observaciones de los sucesos, una conclusión que resulte general para los eventos de la misma clase” (Pérez y Merino, 2012).

Por lo que luego de poder observar lo que ocurre entre los usuarios del Puerto Comercial y saber si se encuentran satisfechos o insatisfechos, se pudo determinar los aspectos que permitirán una mayor comprensión de APE hacia sus usuarios.

### **2.1.3 Técnicas e instrumento**

En la presente investigación se aplicó la técnica de entrevistas y de observación con el fin de poder conocer con precisión la situación actual de los usuarios hacia el puerto comercial de Esmeraldas.

En el cual, la entrevista fue estructurada en dos partes, una parte dirigida a los usuarios del Puerto Comercial de Esmeraldas y otra parte a los funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas; la entrevista dirigida a los funcionarios de APE consto de nueve preguntas y la de usuarios fue de 5 preguntas, con una duración de 8 minutos por entrevista.

Permitiendo tener un punto clave para entender cómo se encuentra actualmente la situación de los usuarios debido a la información que proporcionaron tanto algunos funcionarios del Puerto comerciales de Esmeraldas, como algunos de los usuarios, en donde se pudo entender los aspectos que permitirán que exista una mejor alianza para ambas partes.

De igual manera, se utilizó la observación en conjunto con una ficha de observación para analizar los factores que permiten un mejor manejo y control para los usuarios del puerto comercial de Esmeraldas.

### **2.1.4 Análisis de datos**

Las tecinas utilizadas en este trabajo, enfocándonos especialmente entre los usuarios y autoridades competentes del puerto comercial de Esmeraldas fue a través de entrevistas y fichas de observación permitiendo conocer las razones actuales con mayor credibilidad al ser todos los autores inmersos en este tema de lo que sucede, utilizando por un medio de coincidencia de opiniones recopiladas.

## CAPÍTULO III

### 3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

Para el presente estudio se detalla los temas relacionados sobre la satisfacción de los servicios que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas a sus usuarios, de manera organizada, para poder conocer a fondo sobre esta problemática, analizando en primera instancia:

#### 3.1.1 Equipos, maquinarias y facilidades para atracción de usuarios al Puerto Comercial de Esmeraldas.

En este componente la situación actual de las instalaciones, maquinarias y facilidades para atracción de usuarios es de vital importancia para poder satisfacer las necesidades, por lo tanto, se comenzará revisando lo siguiente.

##### 3.1.1.1 Instalaciones

En el orden de las ideas anteriores, se pretende conocer como se encuentran las instalaciones en el que Anónimo (2018) menciona que “hay un proceso de mejoramiento en los patios de las instalaciones y los edificios administrativos se encuentran en buen estado”, aunque recalca que “lo más importantes que son los patios y vías de movimiento de carga en la actualidad se está realizando una reparación para brindar un mejor servicio”. (Anónimo, Instalaciones de APE, 2018)

Con referencia a lo citado anteriormente “APE se encuentra en un mantenimiento a todo las instalaciones y para ello existe un cuerpo de mantenimiento”; en donde podemos observar que Simbaña (2018) concuerda con el criterio, afirmando que “las instalaciones están en buen estado y siempre hay personal que se encarga del mantenimiento, existiendo un trabajo continuo ”.

Sin embargo, conforme a la observación realizada por el investigado se pudo observar que las instalaciones administrativas están un poco deterioradas, demostrando que hace falta mantenimiento, así mismo, los patios del puerto haciendo falta de señaléticas y de esa manera poder organizar los contenedores y los vehículos.

Por lo tanto, para conocer cómo se desarrolla el proceso referente al manejo de la mercancía, se necesita observar si existe maquinaria y equipos modernos para cubrir las necesidades del Puerto Comercial.

### **3.1.1.2 Máquinas y Equipos Modernos**

En la entrevista mantenida con funcionarios de APE se explica que APE cuenta además con (Simbaña, 2018) “vehículos recién fueron comprados” cuenta con vehículos adquiridos recientemente, doce montacargas de diferentes toneladas, cuatro Reach Stackers, Portacontenedores de igual manera con diferentes toneladas, un Side Loader Portacontenedores, dos Top Loader Portacontenedores, una Grúa de ochenta toneladas, cuatro cabezales y un tráiler, y cinco camiones.

En relación a lo antes expuesto, Anónimo (2018) considera que “cuenta con la maquinaria necesaria” sin embargo, cada maquinaria depende del tipo de carga, pero “se bajan en promedio de 14, 13 contenedores por horas por gancho y las tuberías se mueven en ciento veinte toneladas por hora por gancho” (Anónimo, 2018)

En lo que se refiere a la grúa para la descarga de contenedores desde el buque hacia el patio, concuerda Anónimo y Simbaña (2018) que “los barcos vienen con su grúa para la descarga de contenedores” siendo ese el motivo por el que “no han descargado con la grúa que tienen” (Simbaña, 2018).

Por otra parte, refiriéndose a la maquinaria que tiene el puerto se observó que una parte de la maquinaria es nueva y moderna.

En este mismo sentido, se debe estar al tanto si el personal tiene la implementación adecuada como cascos, arnés, entre otros implementos que se utilizan para las actividades que realizan en el puerto comercial.

### **3.1.1.3 Personal**

El personal que se encuentra en APE “está capacitado y además, son operadores con muchos años de experiencia” (Anónimo, 2018) sin embargo, el personal de operaciones solo se encarga de “movimiento de contenedores, tuberías y buques a granel, sin embargo, los

graneles no participan directamente de las operaciones porque normalmente son movimientos que hacen del camión tanquero hacia al barco” (Anónimo, 2018)

Respecto al equipo también se identifica que “cada año le dan nuevo equipo de seguridad a los trabajadores y son personal preparados con años de experiencia” (Simbaña y Anónimo, 2018).

Además, refiriéndose al personal que manipula los contenedores, se observó claramente que no cumplían con la implementación adecuada para realizar el proceso de descarga de contenedores, haciendo falta el juego de arnés para mayor seguridad.

Así mismo, se notó que existe una base de datos desactualizada sobre usuarios del Puerto Comercial de Esmeraldas.

Por último, es necesario poder reconocer los medios de comunicación que utiliza APE para la atracción de sus usuarios, ya que de esa manera es uno de los motivos por el que pueden conocer el puerto de Esmeraldas.

#### **3.1.1.4 Medios de comunicación**

La difusión de las actividades del Puerto Comercial se encarga el departamento de Comunicación Social, ya que cada área maneja su actividad”, además, “se utilizan diferentes paginas para la difusión, como la página web de portuaria y también el periódico de Esmeraldas, como La Hora, y en internet la página de Esmeraldas New, Facebook y Twitter” (Simbaña, 2018)

En relación a lo antes mencionado por los entrevistados y conforme a la observación se obtuvo los siguientes resultados:

#### **Equipos, maquinarias y facilidades**

	Falta de este indicador	Poco de este indicador	Se observó este indicador
<b>Instalaciones</b>	Los edificios estaban en mal estado, y falta		

	de señaléticas en patios.		
<b>Máquinas y equipos modernos</b>		La mayor parte de la maquinaria faltaba mantenimiento, haciendo que se deterioren con rapidez.	
<b>Personal</b>	Se encontró que no tenían el equipo adecuado para el manejo de mercancía. Y carencia sobre base de datos actualizada		

Al analizar esta tabla, comparando los resultados de las entrevistas realizadas a los funcionarios de APE, se nota que existe una diferencia parcialmente entre lo que respondieron sobre instalaciones, maquinarias y equipos modernos y sobre la herramientas del personal, de lo que se pudo observar, al no tener una maquinaria moderna en su totalidad, así mismo, con la implementación de seguridad del personal que no se pudo observar las herramientas necesarias y las instalaciones encontradas deterioradas y la carencia sobre la actualización de la base de datos.

A través de estos aspectos, se pretende averiguar la confiabilidad que tiene los usuarios hacia el puerto comercial de Esmeraldas, por ello, se analizará lo siguiente.

### **3.1.2 La confiabilidad de los usuarios actualmente hacia el Puerto Comercial de Esmeraldas.**

Cabe recalcar la importancia que los usuarios sientan la confianza hacia Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

### 3.1.2.1 Eficacia

Por consiguiente, se necesita saber si APE otorga un buen servicio (maquinaria, pesaje, entre otros) a cada uno de sus usuarios.

Mencionando Mora (2018) que “tienen el material y personal especializado para carga y descarga de contenedores, además, que APE cobra un porcentaje por utilizar las instalaciones y los almacenajes que quedan en las bodegas”, de igual manera, Sargioto (2018) comenta que en “APE no les brinda ningún servicio”, sin embargo, Luis Villa (2018) menciona que “siempre cuando fuese necesarios ellos tienen equipo adicional fuera del puerto o equipos de portuaria mismo, especialmente los camiones que son la maquinaria que mayormente tienen fiabilidad en el puerto”.

Estos usuarios, concuerdan que “por lo general ellos tienen sus propias maquinarias y personal capacitado para realizar las actividades referentes a carga y descarga del buque” (Mora, Sargioto, Villa, y Escalon, 2018).

Cabe recalcar, que la empresa BIOPALM S.A. a cargo del Ingeniero Sargioto (2018) menciona que “los tanques que tiene APE fueron otorgados por la empresa, realizando ellos mismo el mantenimiento del tanque”

Además, el Ingeniero Luis Villa (2018) dice que existe “bastante falencias, pero que no son imposibles de solucionar, siendo un proceso que se espera por más de una década, sin embargo, nadie lo ha liderado;” (..) “hay escenarios que APE comprende sobre los usuarios pero no entiende que están trabajando en diferentes velocidad” (...) en donde “no se puede depender de pagos atrasados, de demoras, de respuestas sobre rechazo a la logística portuaria”.

Sin embargo, Luis Villa (2018) comenta que “no solo ve las cosas malas del puerto, el valora mucho el personal humano, pero así mismo, existe personal humano que están haciendo daño ya que no respetan el compromiso con la empresa y como empresa privada quieren trabajar”

Por otro lado, se requiere conocer si se tiene metas en conjunto los usuarios con APE para una mejora continua.

### **3.1.2.2 Promesas de empresa**

Mencionando Mora (2018) que “si existe un trabajo conjunto, pero en este mundo desarrollado donde todo es competición se necesita hacer eso y más para obtener los resultados esperados”

A pesar de que, “lastimosamente no existe una conexión, no tan solo de los usuarios si no sobre el sector portuario en donde no se ha podido realizar un trabajo en conjunto, además, más de una década los gerentes han querido intentar trabajar individualmente sin el compromiso de la empresa privada” (Villa, 2018)

Por otra parte “hace mucho tiempo no se sientan con un Gerente a trabajar, a encontrar y empujar todo hacia el mismo camino, siendo un problema del estado, haciendo falta ponerse metas en conjunto, falta trabajar, sectorizar, no obstante, no se pudo lastimosamente”. (Villa, Son buenos los servicios que brinda APE a sus usuarios?, 2018)

Sargioto (2018) añade que recién “se está empezando a trabajar en un esquema para ver si se puede trabajar en conjunto, desde el punto de vista en el que sea portuaria la que tenga el servicio con el cliente y los usuarios netamente la operación.”, en donde Villa (2018) considera que “sería un escenario ideal,” aunque, “es necesario hacer un trabajo en conjunto”. (Mora, 2018)

Por este motivo, se quiere conocer si APE se encarga de apoyar o solucionar si algún usuario manifiesta un descontento.

### **3.1.2.3 Apoyo**

“Normalmente, en todo negocio hay muchas cosas que no pueden concordar y APE no está yendo a todo con el desarrollo marítimo internacional, por eso hay una pequeña recesión, además no hay esa aptitud (..) para sacar el puerto adelante” (Mora, 2018)

En donde Sargioto (2018) mencionando que en la actualidad si “tienen un altercado con portuaria en el que no han estado respetando el contrato que tienen, donde portuaria debe asegurar al menos el 70% de las cargas que ingresan al puerto y no lo han hecho, permitiendo que terceros entren”.

Así mismo, Villa (2018) afirmando que “ha existido un descontento en muchos escenarios como son los servicios y también la falta de veracidad (..) en el que no dan cumplimiento al proceso y por eso no se tiene un resultado veraz”

Concordando con Mora, Sargioto y Villa (2018) sobre “la existencia de un descontento hacia APE y que por lo general no han podido solucionar sus inconvenientes, teniendo aun varios escenarios que podrían mencionar”.

Po otro lado, Escalón (2018) menciona “que por lo general casi nunca han tenido problemas con APE, ya que cada departamento se encarga de las diferentes actividades que se generan en el puerto”.

En relación al tiempo, se requiere conocer si los servicios prestados por los usuarios se concluyen en el tiempo establecido por APE.

### **3.1.2.3 Tiempo**

“Como empresa privada tenemos un tiempo, en donde la operadora y la compañía naviera nos controla ciertos parámetros de rata de descarga y dan un cierto tiempo para la culminación, si se pasa de ese tiempo se tiene que justificar el por qué”. (Mora, 2018)

Así mismo, para Escalon (2018) “dependiendo de la mercadería son las ratas de tiempo, pudiendo ser carga general, tubería, alambrón, asilla, y afirmando que son los únicos que trabajan con astilla; si se pasa del tiempo se coordina porque todo tiempo adicional se factura”

De igual manera, BIO PALM, “tiene una rata de carga que es alrededor de 120 toneladas horas, eso es lo que tienen de capacidad en las bombas” Sargioto (2018) y Villa (2018) mencionando que “el puerto regula eso”.

En el que concuerdan los usuarios que “cumplen los servicios en el tiempo establecido tanto por APE a través de una rata mínima de descarga y las empresas manejan sus tiempos estándares”. (Mora, Sargioto, Villa, y Escalon, 2018)

### Satisfacción

	Satisfechos	No Satisfechos
Servicio eficaz	Tanto usuarios como APE cumplen con un servicio eficaz en la empresa.	
Promesas de empresa		APE no cumple con promesas cumplidas a sus usuarios
Apoyo		No reciben apoyo por APE
Tiempo	Cumplen los procesos logísticos a tiempo.	Procesos administrativos no cumplen, tomándose mas tiempo para el pago.

En donde los usuarios muestran el descontento que tiene hacia APE, en el que a pesar que cumplen con los parametros que exige portuaria, consideran que la empresa no está siendo reciprocicos con los usuarios.

Además, es importante conocer cómo se encuentra APE, donde se analizará lo siguiente:

### 3.1.3 Capacidad de respuesta de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a los usuarios

Por lo tanto, es importante conocer si tanto usuarios del Puerto Comercial de Esmeraldas como la entidad de APE realizan procesos feedback, comunicación, puntualidad, ayuda y atención para una continua mejora de servicios, en donde comenzará analizando los siguientes puntos:

#### 3.1.3.1 Comunicación de trabajo concluido

Los usuarios y los funcionarios de APE concuerdan que “siempre hay procesos de retroalimentación en sus actividades y realizan capacitaciones al personal que labora” (Anónimo, y otros, 2018) y cada empresa tiene diferentes departamentos en donde se dividen las actividades utilizando indicadores de calidad.

Aunque, Mora (2018) dice que “el puerto de Esmeraldas no tiene la capacidad adecuada ni los técnicos adecuados (..) aquí no existe un técnico especializado en mantenimiento ni en reparación de contenedores refrigerado, (..) siendo muy importante que tenga, ya que es un puerto internacional.”

Adicionalmente, al comunicar el trabajo y tener procesos de capacitación continua, existen elementos en donde permiten que las actividades realizadas en los puertos se den con mayor puntualidad.

### **3.1.3.2 Puntual**

Anónimo (2018) dice que ellos “tratan de ser puntuales, además que tienen la ventaja de que el Puerto de Esmeraldas es pequeño, permitiendo moverse con facilidad y así mismo, tienen la aduana que está a 200 metros y eso permite ser un puerto muy rápido.”

Así mismo, Simbaña (2018) comenta que “el cliente sabe que ya está su carga lista para ser ingresada o retirada por el sistema, ya que el sistema te permite conocer cuando haya sido el ingreso de la carga”.

En ese mismo sentido, se pretende averiguar si APE está dispuesto a ayudar en cualquier circunstancia que haga falta a alguno de sus usuarios.

### **3.1.3.3 Disposición de ayudar**

“Existe un departamento de atención al cliente que se encarga de ayudar a los usuarios y que se encarga cada uno de atender las solicitudes, las peticiones, las quejas” (Anónimo, 2018) sin embargo, “casi no tienen mayor nivel de quejas porque en lo posible se canaliza con atención al cliente o directamente con los departamentos para ayudar” (Simbaña, 2018) haciendo referencia que siempre están dispuestos en ayudar.

Por último, conocer si APE está dispuesto en atender a todo lo que requieran los usuarios.

### 3.1.3.4 Disposición en atender

Y así mismo, Anónimo y Simbaña (2018) mencionan que “siempre están dispuestos a atender las quejas que tenga cada usuario y ayudarlo en lo posible para que no exista un descontento por parte de sus usuarios, ya que ellos son de gran importancia”.

Tabla 3

Criterios	Percepción usuarios	Percepción APE
Comunicación de trabajo concluido	En el que los usuarios manifiestan que si cumplen la comunicación y un proceso de mejora continua.	Así mismo, los funcionarios de APE, afirmando que cumplen en la comunicación del trabajo concluido a sus clientes a tiempo.
Puntual	Afirma, que, así como comunican su trabajo, son puntuales en sus actividades.	De igual manera, los usuarios mencionan que trabajan con puntualidad.
Disposición en ayudar	No reciben ayuda de APE.	Afirman que siempre ayudan a los usuarios.
Disposición en atender	APE No atienden las necesidades de los usuarios.	De la misma forma, APE menciona que siempre atienden todas las necesidades.

En donde se puede observar, que a pesar de que existan los trabajos a tiempo y se encuentren en constante conversaciones sobre los trabajos realizados, afirman los usuarios el descontento que tiene hacia APE por la falta de interés hacia ellos.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 DISCUSIÓN

En los resultados de la investigación se pudo averiguar, que los entrevistados de Autoridad Portuaria de Esmeraldas manifiestan que las instalaciones del puerto están en correcto estado, aunque lo que se pudo observar, es que las instalaciones del puerto como patios u oficinas no se encuentran en perfectas condiciones, afectando en su desempeño al momento de desarrollar sus actividades, de igual manera, se puede comparar, con lo mencionado por la Cámara Marítima del Ecuador (s/f) que aunque exista un pequeño crecimiento, es importante tener una buena infraestructura, ya que permite tener una mejor atracción tanto para usuarios y clientes.

La maquinaria y equipos modernos, permite realizar la carga y descarga de la mercancía de una manera eficaz, mencionado los funcionarios del Puerto que tiene toda la maquinaria necesaria, pero se observó que cierta maquinaria ya es antigua o está un poco obsoleta sus herramientas de trabajo, pero de la misma manera, no todo el personal contaba con sus herramientas de protección, siendo desfavorable para APE, en lo que se coincide con Nobillo (2014) “ya que no se trata solo de la infraestructura lo que afecta, sino también las áreas de despacho, usuarios, servicios logísticos, transporte y capacidad”,

Tal como se ha visto, la comunicación que utiliza APE para atracción tanto de usuarios como clientes resulta no ser la adecuada, ya que son limitados los medios de comunicación que utilizan, por su parte, coincidiendo con Baquerizo y Guerra (2000) que es importante ver todos los factores para obtener un mejor desarrollo del puerto comercial y así atraer mayores inversionistas.

Identificando que en el Puerto de Esmeraldas no ofrece un servicio eficaz tanto a los usuarios como a sus clientes, ya que APE no cuenta con la implementación adecuada, es por eso, que los usuarios se ven con la necesidad de adquirir sus propios equipos para la realización del trabajo en sus diferentes actividades, en el que existe un gran descontento por cada uno de los usuarios, coincidiendo con el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (SELA, 2012) y Caballero (2013) en el que mencionan que los puertos de América Latina y el Caribe son “mediocres” en donde es importante entrar en una etapa de modernización.

Por lo tanto, los usuarios ven una falta de compromiso, considerando que APE no está yendo al mismo desarrollo con los puertos marítimos internacionales, además que no respetan los contratos que ya han establecido con anterioridad, generando un descontento a sus usuarios ya que no dan apoyo a sus inconvenientes, teniendo varios problemas en el que aun consideran que se deben resolver, adicionalmente, en un artículo de Real (2013) afirma sobre la importancia de una buena relación que debe tener el puerto comercial con cada uno de los usuarios, en donde debe haber apoyo, unión y tener puntos clave para poder lograr la visión, en el que no ocurre con APE, ya que mencionan los usuarios que por parte de APE están trabajando aislados a las necesidades de los usuarios. Debido a esto, comenta Acinas, Bustos, Fernández y Tarrío (2002) que se debería crear mesas de trabajo para poder realizar trabajos en conjunto.

En cuanto a la comunicación de las actividades entre usuarios y APE, se evidencia que existe, y que siempre se está dando una capacitación en el que indican los procesos como se deben realizar, siendo importante para el puerto comercial, coincidiendo con un artículo del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (2012) ya que recomiendan que las instituciones siempre estén en constante aprendizaje tanto operadores como administrativos.

En la que, respecto a la agilidad, los usuarios y trabajadores de APE tratan de ser en lo posible lo más rápido posible para el proceso de cada una de las actividades, ya que este es uno de los factores por el cual se deja de utilizar el servicio, conforme a lo mencionado por Castillo (2015).

Así mismo, es importante que exista una disposición en atender y ayudar entre portuaria hacia cada uno de los usuarios, y de esa manera, poder brindar un mejor servicio, en el que menciona los funcionarios de APE que siempre están dispuestos en atender y ayudar en las necesidades, aunque los usuarios, no consideran lo mismo, ya que tienen varias quejas respecto a los servicios, por todo lo dicho, Autoridad Portuaria de las Palmas (APLP, 2012) indica la importancia de estar dispuestos a sus usuarios y enfocarse en un mismo objetivo para poder lograr internacionalizarse.

Sin embargo, es importante resaltar que este estudio, será específicamente en el puerto comercial de Esmeraldas, ya que no se puede comparar con los diferentes puertos nacionales.

## CAPÍTULO V

### 5.1 CONCLUSIÓN

- Los equipos, maquinarias e infraestructuras que se observó en este estudio, no se encuentran en buen estado por lo que afectan las operaciones portuarias diarias de la institución, generando malestar a sus usuarios y cliente.
- El departamento de Atención al Cliente y Comercial del Puerto Comercial de Esmeraldas carece de un plan de comercialización y atracción de nuevos clientes, así como un plan de seguimientos a clientes actuales, sumado a una base de datos desactualizada.
- Los usuarios manifestaron que los administradores del Puerto Comercial llegan a muchos acuerdos para mejorar los procesos actuales, tanto operativos como administrativos, pero que a la larga no ven resultados en firme, por lo que se encuentran en descontento.
- La falta de una buena atención y facilidades a los usuarios del Puerto Comercial ha determinado que se encuentran insatisfechos en varios de los servicios solicitados, por ejemplo, falta de compromiso y maquinaria disponible por APE, tramites lentos, etc., por citar algunos.

## CAPÍTULO VI

### 6.1 RECOMENDACIÓN

- La Autoridad Portuaria de Esmeraldas, actual administradora del puerto comercial de Esmeraldas debería de realizar inversiones de infraestructura física como la pavimentación u hormigonado de los patios de almacenamiento en tierra aun, así como la relación del su patio de maquinarias, o ampliación del muelle, para que puedan atracar dos naves superiores a los 200 metros de eslora, por citar varios ejemplos, esto permitiría tener un puerto más atractivo
- Su página web debe de estar actualizada y mejorar la información que proporciona, además, utilizar los medios web adecuados para promulgar la correcta información al público en general sobre los servicios y capacidades del puerto.
- Cumplir con los compromisos pactados con los usuarios del Puerto Comercial de Esmeraldas para mejorar el nivel de servicio y no caer en los errores citados en este trabajo investigado
- Generar trabajos en conjunto para el crecimiento del puerto, ya que, al ser un puerto con una capacidad de respuesta alta, permitirá tener una gran atracción de clientes y usuarios por la cercanía que tiene el puerto con el canal de Panamá.

## Bibliografía

- Acinas, J. R., Bustos, J. M., Fernandez, P., & Tarrío, J. A. (2002). *El futuro de los puertos comerciales Gallegos*. Obtenido de [http://www.udc.es/iuem/documentos/monografias/futuro\\_de\\_puertos\\_gallegos.pdf](http://www.udc.es/iuem/documentos/monografias/futuro_de_puertos_gallegos.pdf)
- Alvarado, V. (5 de Mayo de 2011). *Sesión de aprendizaje*. Obtenido de <http://vilmaalvarado.blogspot.com/2011/05/definicion-de-cliente-para-fines-de.html>
- Anónimo. (30 de Mayo de 2018). Instalaciones de APE. (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Anónimo, & Simbaña, S. (30 de Mayo de 2018). Instalaciones de APE. (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Anónimo, Villa, L., Escalon, A., Sargioto, Mora, L., & Simbaña, S. (2018). ¿Tiene procesos de retroalimentación o feedback para mejora de servicios? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- APE. (2017). *Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Obtenido de Quienes somos?: <http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/inicio/quienes-somos>
- APG. (2017). *Autoridad portuaria de Guayaquil*. Obtenido de Servicios: <http://www.apg.gob.ec/servicios/facilidades>
- APLP. (1 de Marzo de 2012). *Estudio de satisfaccion a clientes y usuarios de Autoridad Porturia Las Palmas*. Obtenido de <http://www.palmasport.es/documents/11157/27809/Estudio+Satisfacci%C3%B3n+2012/9cade683-654f-439a-90a6-9ec82407cd59?version=1.0>
- APM. (Noviembre de 2016). *Autoridad Portuaria de Manta*. Obtenido de Instalaciones: <http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Instalaciones.pdf>
- APPB. (18 de Noviembre de 2017). *Autoridad Portuaria Puerto Bolívar*. Obtenido de Infraestructura: <http://puertobolivar.gob.ec/eng/index.php/infraestructura>
- Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (2017). *Autoridad Portuaria de Esmeraldas*. Obtenido de Historis: <http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/inicio/antecedentes>
- Banco del Fomento . (Mayo de 2005). *Orientación al cliente*. Obtenido de <https://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9031B975-FA9B-4C34-9D4B-DC6C25EC51CC/19416/CaptuloVOrientacionalcliente.pdf>
- Baquerizo Álava, M. F., & Alvarado, A. V. (5 de Enero de 2000). *Marketing portuario y su aplicación al caso del puerto de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3581>
- Biblia. (s.f.). *Josue 1.9*.
- CAMAE. (2013). *Empresas de servicios conexos*. Obtenido de <http://www.cmae.org/files/Informar/A%C3%B1o%202013/Septiembre/Aprendiendo%20mas/Aprendiendo%20mas.pdf>

- Cámara Marítima del Ecuador. (2013). *Puertos Ecuatorianos*.
- Cámara Marítima del Ecuador. (s/f). *El Puerto de Esmeraldas*. Obtenido de Infraestructura y servicios son sus puntos débiles:  
<http://www.camae.org/files/Informar/A%C3%B1o%20202013/Agosto/Articulo/Articulo.pdf>
- Canul Moje, M. M., Fernández Bonilla, B. E., & Herzberg, F. (2016). Obtenido de  
<http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Cevallos Borja, G. (Julio de 2002). *El sistema portuario ecuatoriano y su integración a la Cuenca del Pacífico*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/201>
- Costa, C. R. (Julio de 2006). *Los servicios portuarios*. Obtenido de  
<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/463/22%20Rua.pdf>
- Denove, C., & D. Power, J. (2 de Febrero de 2006). Satisfacción. Portfolio.
- Escalon, A. (2018). ¿Fijan metas en conjunto para la mejora de servicios y cómo? (B. M. Saif, Entrevistador) Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Figueiral, E. O. (2008). *Todo Contratación Laboral* (12ª ed.). Madrid. Obtenido de  
<https://books.google.com.ec/books?id=KN45c9Y5HbQC&pg=PA617&dq=estiba&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjLudeuoMfXAhXLxVQKHVTADNgQ6AEIPjAF#v=onepage&q=estiba&f=false>
- Gámez, M. C. (Noviembre de 2013). *UNA INFRAESTRUCTURA PORTUARIA EFICIENTE Y COMPETITIVA EN COLOMBIA. DIAGNÓSTICO Y PERSPECTIVAS*. Obtenido de  
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11629/1/Trabajo%20de%20Grado%20FINAL.20131124.pdf>
- García, R. (s/f). *Remolcadores*. Obtenido de <http://ingenieromarino.com/9-remolcadores/>
- Giraldo, K. (s/f). *Satisfacción*. Obtenido de Valor personal:  
<https://www.kathegiraldo.com/satisfaccion/>
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*.
- Jhonson, & Fornell. (1991). *La satisfacción al cliente*. Obtenido de  
<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- KAWÉSQR. (20 de Septiembre de 2016). *El impacto del Puerto en las ciudades*. Obtenido de  
<http://www.revistakawesqr.cl/el-impacto-del-puerto-en-las-ciudades-invasion-o-desarrollo/>
- Koontz, H. (1991). Administration. Mc Graw-Hill.
- Kotler, P. (2005). *La satisfacción al cliente*. Obtenido de  
[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510692334&Signature=EMdL](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44275060/Satisfaccion_del_Cliente.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510692334&Signature=EMdL)

nqzaCk6Xu1mjuxrf3YWPnVI%3D&response-content-  
disposition=inline%3B%20filename%3DLa\_Satisfaccion\_del\_C

- LA HORA. (21 de Noviembre de 2005). *Dsminuyó movimineto de carga por el puerto*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/455239/home>
- LA HORA. (6 de Octubre de 2017). *Las cifras no favorecen al uerto coemrcial de Esmeraldas*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/esmeraldas/noticia/1102104980/las-cifras-no-favorecen-al-puerto-comercial-de-esmeraldas>
- LA HORA. (31 de Diciembre de 2017). *Obras complementarias para reactivar el Puerto Comercial*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/esmeraldas/noticia/1102125106/obras-complementarias-para-reactivar-el-puerto-comercial>
- Liljander, & Stranvik . (1995). *La satisfacción al cliente*. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Lovelock, C. (2013). *Gestión de servicios*. Obtenido de Conceptuaización y definición de servicios: <https://es.scribd.com/document/157092040/Gestion-de-Servicios>
- Marrugo Marrugo, M. M., & Pérez M, B. P. (2012). *ANÁLISIS DE LA TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS DE VÍCTOR VROOM EN EL CENTRO DE EMPRENDIMIENTO Y*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s/f). *Glosario de terminos aduaneros*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario\\_aduanero.pdf](https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/glosario_aduanero.pdf)
- Montenegro, T. R. (5 de Noviembre de 2016). *Satisfacción al cliente*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/330101815/Ensayo-Satisfaccion-Del-Cliente>
- Mora, L. (31 de Mayo de 2018). ¿Fijan Metas para la mejora de servicios con APE? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Mora, L. (Abril de 2018). ¿Son buenos los servicios (maquinaria, pesaje, etc.) que brinda APE a sus usuarios? (B. M. Saif, Entrevistador) Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Mora, L. (31 de Mayo de 2018). Si algún usuario manifiesta un descontento ¿APE se encarga de solucionarlo? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Mora, L., Sargioto, Villa, L., & Escalon, A. (Mayo de 2018). ¿Son buenos los servicios que ofrece APE a sus usuarios? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador) Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Mora, L., Villa, L., & Sargioto. (Junio de 2018). Si algún usuario manifiesta un descontento en APE, ¿se encarga de solucionarlo? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Nobillo, S. (3 de Mayo de 2014). *Evolución de la infraestructura portuaria del Ecuador*. Obtenido de <http://udla.edu.ec/cie/wp-content/uploads/2015/06/Art.-3-Novillo-Infraestructura-portuaria.pdf>
- Olmos, A. N. (2009). *ELEMENTOS A CONSIDERAR EN LA MOTIVACIÓN DE PERSONAL EN LAS BIBLIOTECAS*. Obtenido de [http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX)

- OXFORD, U. d. (2013). *Resultado*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/resultado>
- Paula, N. (2000). *USOS Y DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS RELATIVOS A LOS USUARIOS O CLIENTES*. (Vol. 23). Obtenido de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/7926>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *Definición de método Inductivo*. Obtenido de <https://definicion.de/metodo-inductivo/>
- Perez Porto, J., & Merino, M. (2017). *Ayudar*. Obtenido de <https://definicion.de/ayuda/>
- Pérez, I. R. (2013). *PROPUESTA DE UN MODELO DE COMPETITIVIDAD PORTUARIA: APLICACIÓN PARA BILBAO Y LAS LÍNEAS MARÍTIMAS DE CONTENEDORES*. Obtenido de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15416/TFM\\_IGNACIO\\_REAL\\_ADDI.pdf?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15416/TFM_IGNACIO_REAL_ADDI.pdf?sequence=1)
- Pérez, I. R. (2013). *PROPUESTA DE UN MODELO DE COMPETITIVIDAD PORTUARIA: APLICACIÓN PARA BILBAO Y LAS LÍNEAS MARÍTIMAS DE CONTENEDORES*. Obtenido de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15416/TFM\\_IGNACIO\\_REAL\\_ADDI.pdf?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/15416/TFM_IGNACIO_REAL_ADDI.pdf?sequence=1)
- Peruano, G. (2004). *DECRETO SUPREMO Nº 009-2004-MTC*. Obtenido de Aprueban Reglamento Nacional de Administración de Transportes: <http://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/DS-009-2004-MTC.pdf>
- Poll, Boekhorst, & Rey, C. (2000). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN*. (C. Rey Martin, Editor) Obtenido de file:///C:/Users/hp/Downloads/2451-11741-1-PB.PDF
- PROECUADOR. (Septiembre de 2015). *Ecuador Infraestructura Portuaria*.
- Real, J. (19 de Mayo de 2006). *Empresas Maritima No.1 y No.2*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/55784492/Empresas-Maritimas-No-1-y-No-2>
- Reinoso, Y. (2015). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/52>
- Rupert, M. F. (Abril de 2015). *"EL DESARROLLO DEL PUERTO DE MANTA COMO POLO DE ATRACCION*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7230/1/RAA-MANTA-MA.FERNANDA-ABRIL%2012.pdf>
- Sanchez, R. J. (2004). *Puertos maritimos en América latina y el Caribe: un análisis de su desempeño reciente*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.
- Sargioto. (2018). ¿Reciben apoyo de APE? (B. B. Saif, Entrevistador)
- Sargioto. (1 de Junio de 2018). Son buenos los servicios que ofrece APE a sus usuarios. (B. M. Benítez Saif , Entrevistador)

- SELA. (2012). *Informe final del banco de desarrollo de America latina*. Obtenido de [http://www.sela.org/media/265490/t023600005250-0-if\\_xxiv-rdcialc\\_cooperacion\\_regional\\_ambito\\_de\\_la\\_integracion\\_fronteriza.pdf](http://www.sela.org/media/265490/t023600005250-0-if_xxiv-rdcialc_cooperacion_regional_ambito_de_la_integracion_fronteriza.pdf)
- SICE. (s/f). *Servicios maritimos*. Obtenido de Servicios conexos al transporte maritimo: [http://www.sice.oas.org/Trade/PAC\\_ALL/serviciosmaritimos\\_capII.pdf](http://www.sice.oas.org/Trade/PAC_ALL/serviciosmaritimos_capII.pdf)
- Simbaña, S. (Abril de 2018). APE es puntual en las actividades realizadas? (B. M. Saif, Entrevistador) Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador. Recuperado el Abril de 2018
- Simbaña, S. (30 de Mayo de 2018). Maquinas y Equipos modernos. (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Ucha, F. (04 de Julio de 2012). *Atender*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/atender.php>
- Universidad de la Salle. (2016). *Factores motivacionales e higiénicos de*. Obtenido de <http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/PAPER-HERZBERG.pdf>
- Villa, L. (2018). ¿Fijan metas en conjunto para la mejora de servicios y cómo? (B. M. Saif, Entrevistador) Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Villa, L. (5 de Junio de 2018). Son buenos los servicios que brinda APE a sus usuarios? (B. M. Benítez Saif, Entrevistador)
- Vrava, T. G. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* (Segunda edición ed.). FC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA25&dq=satisfacci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjkwPvHnMfXAhWhhIQKHbTaDpMQ6AEIPDAE#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false>
- Vroom V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York, United States.

## ANEXOS

### FICHA DE OBSERVACIÓN

AREA OBSERVADA	
FECHA	
OBSERVADOR	
DURACIÓN	

	CRITERIOS POR OBSERVAR	PUNTUACIÓN					
		NO	0	1	2	3	4
1	Infraestructura						
2	Maquinaria						
3	Herramientas de trabajo						
4	Bodegas						
5	Patios						
6	Oficinas						
7	Señaléticas						

OBSERVACIÓN GENERAL	

NO	NO SE OBSERVÓ
0	Se observó la falta de este indicador
1	Se observó solo una vez
2	Se observó pocas veces
3	Se observó algunas veces
4	Se observó con frecuencia

## Cronograma de actividades

Actividades	2018																								
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Exposición anteproyecto																									
Elaboración de instrumentos																									
Validación de instrumentos																									
Aplicación de instrumentos																									
Recolección de datos																									
Realización de entrevista																									
Elaboración discusión																									
Revisión general del documento																									
Elaboración de conclusiones																									
Elaboración de recomendaciones																									
Impresión y presentación del documento final																									
Elaboración de presentaciones																									

## Presupuesto

Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
<b>a) RECURSOS HUMANOS</b>			
1	Asesor	\$500,00	\$500,00
<b>SUBTOTL A)</b>			\$500,00

Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
<b>b) RECURSOS HUMANOS</b>			
1	Computadora portátil	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Suministro de oficina	\$ 20,00	\$ 20,00
1	Fotocopias	\$ 10,00	\$ 10,00
3	CD	\$ 2,00	\$ 6,00
	Impresiones	\$ 30,00	\$ 30,00
3	Empastados	\$ 15,00	\$ 45,00
	Internet	\$ 84,00	\$ 84,00

<b>SUTOTAL b)</b>			<b>495</b>
-------------------	--	--	------------

<b>TOTAL a+b+c</b>			<b>\$995,00</b>
--------------------	--	--	-----------------

### Definición conceptual y operacionalización de la variable

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES								
TEMA	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	FUENTE DE INFORMACIÓN	PREGUNTA
ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS A SUS USUARIOS	Satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto a sus Usuarios	Poll y Boekhorst (2000, pág. 140) define la Satisfacción del usuario “por medio el cual se quiere valorar si algo cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios.”	Valorar si APE cumple con los servicios que ofrece a sus usuarios	Tangible	Instalaciones	ENTREVISTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN	APE	¿Cómo se encuentran Las Instalaciones de APE en la actualidad?
					Máquinas y Equipos modernos	ENTREVISTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN	APE	¿APE cuenta con equipos y maquinaria modernas y equipos suficientes?
					Personal	ENTREVISTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN	APE	¿El personal cumple con la implementación adecuada?
					Medios de Comunicación	ENTREVISTA	APE	¿Los elementos que se utilizan como medios de comunicación para atracción de clientes son los adecuados?
			Conocer si los servicios brindados son de calidad	Confiabilidad	Servicio eficaz	ENTREVISTA	USUARIOS	¿Son buenos los servicios (maquinaria, pesaje) que

							brinda APE a sus usuarios?	
					Promesas de empresas	ENTREVISTA	USUARIOS	¿Fijan meta para la mejora de servicios con APE y cómo?
					Apoyo	ENTREVISTA	USUARIOS	Si algún usuario manifiesta un descontento en APE, ¿se encarga de solucionarlo?
					Tiempo	ENTREVISTA	USUARIOS, APE	¿Se concluye los servicios en el tiempo establecido?
			Capacidad de los servicios	Capacidad de respuesta	Comunicación de trabajo concluido	ENTREVISTA	APE, USUARIOS	¿Tienes procesos de retroalimentación o feedback para mejorar los servicios ante los usuarios?
					Puntual	ENTREVISTA	APE	¿Ofrece servicio con puntualidad?
					Disposición en ayudar	ENTREVISTA	APE	¿Ayuda en cualquier circunstancia?
					Disposición en atender	ENTREVISTA	APE	¿Siempre está dispuesto en atender?



### **Entrevista dirigida hacia Autoridad Portuaria de Esmeraldas**

La siguiente es una entrevista con fines académicos realizados por Boris Benítez Saif, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, como parte de un proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior, la entrevista se realiza con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios. Los datos de la entrevista serán manejados con la responsabilidad que requiere el caso.

¿Cómo se encuentran Las Instalaciones de APE en la actualidad?

---

¿APE cuenta con equipos y maquinaria modernas y equipos suficientes?

---

¿El personal cumple con la implementación adecuada?

---

¿Los elementos que se utilizan como medios de comunicación para atracción de clientes son los adecuados?

---

¿Se concluye los servicios en el tiempo establecido?

---

¿Tienes procesos de retroalimentación o feedback para mejorar los servicios ante los usuarios?

---

¿Ofrece servicio con puntualidad?

---

¿Ayuda en cualquier circunstancia?

---

¿Siempre está dispuesto en atender?

---



### **Entrevista dirigida a los diferentes usuarios**

La siguiente es una entrevista con fines académicos realizados por Boris Benítez Saif, estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, como parte de un proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Comercio Exterior, la entrevista se realiza con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción de los servicios que ofrece el Puerto Comercial de Esmeraldas a sus usuarios. Los datos de la entrevista serán manejados con la responsabilidad que requiere el caso.

¿Son buenos los servicios (maquinaria, pesaje, etc.) que brinda APE a sus usuarios?

---

¿Fijan metas en conjunto para la mejora de servicios y cómo?

---

Si algún usuario manifiesta un descontento en APE, ¿se encarga de solucionarlo?

---

¿Se concluye los servicios en el tiempo establecido?

---

¿Tienes procesos de retroalimentación o feedback para mejorar los servicios ante los usuarios?

---