Pontificia Universidad Católica del Ecuador | SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR

TESIS DE GRADO

"ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE HAN FAVORECIDO O AFECTADO EL MOVIMIENTO DE CARGA DE IMPORTACIÓN EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS DURANTE EL PERIODO 2012 – 2017"

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR

AUTOR:

JOSÉ EDUARDO SANTOS BRAVO

ASESOR:

Mgt. CRISTHIAN MORA TORRES

Esmeraldas, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACION:

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 INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR"

…….…….....

PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

…….…….……..

Mgt. Mario Armas Lector 1

…….

Mgt. Fernando Díaz Lector 2

……..…….……..

Mgt. Christian Mora

Director de tesis

…….…….……..

Mgt. Mario Armas

Director de Escuela

AUTORIA

Yo, **SANTOS BRAVO JOSÉ EDUARDO**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud de que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas.

……..…….....

SANTOS BRAVO JOSÉ EDUARDO

C.I. 0804304012

DEDICATORIA

Le dedico esta investigación a mis Padres, José Eduardo Santos Cucalón – María Del Carmen Bravo Reyes, lo cuales son la razón de mi vida, los responsables de realizar mis sueños en metas cumplidas, ya que son mi mayor motivación de vida para que nunca me dé por vencido por los estudios y por la vida, me han dado el mayor tesoro de la vida que es el estudio, mi herencia para poder triunfar en la vida y de la misma manera poder encaminar a mis futuras generaciones.

Les dedico esta investigación de igual manera a mis hermanos ya que han sido también un sustento muy importante en mi vida, escuchar consejos sanos de las personas que te quieren, te hace ser un luchador de sueños, no podría tener mejor acompañantes de vida que ustedes, más que todo a mi madre, por su lucha constante que ha conllevado toda su vida para ser quien soy ahora.

AGRADECIMIENTO

"Si un hombre no está agradecido por lo que tiene, es probable que no sea agradecido por lo que tendrá". **(Frank A. Clark)**

Con el apoyo incondicional de Papito Dios nuestro creador, quisiera expresar mis grandes y sinceros agradecimiento a mis padres, por ser quienes siempre han estado siempre en la lucha constante y quienes me han guiado con principios y fines durante veintitrés años, y por siempre introducirme de la mejor manera el significado de la responsabilidad, respeto, honestidad y perseverancia, valores que me han favorecido para el desarrollo de la presente investigación; a mis hermanos y demás familiares que demostraron su apoyo a lo largo de este camino.

Gracias de antemano a la Autoridad Portuaria de Esmeraldas (APE), Clientes y representantes de clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas, quienes me ofrecieron su tiempo y compartieron sus conocimientos, ya que sin su contribución no hubiera sido posible la presente investigación.

Guardo un gran sentimiento de fidelidad con cada integrante de esta gran familia quienes conforman la Escuela de Comercio Exterior de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, director de escuela, profesores y compañeros que con su motivación, dedicación y todos los conocimientos compartidos han sido parte fundamental de este proceso de enseñanza.

Un extraordinario agradecimiento al asesor de esta investigación de tesis Mgt. Christian Mora, sus conocimiento y perito temas portuarios, facilito de una mejor manera a este trabajo investigativos, así como me ayudó durante mi vida universitaria; a mis lectores Mgt. Mario Armas (Directos de la Escuela) e Mgt. Fernando Díaz, ya que con sus aporte a este trabajo de investigación quedo enormemente agradecido por su colaboración, a la Mgt. Isabel Maldonado, quien nos supo guiar de la mejor manera me orientó en esta meta de principio a fin.

Gracias a todos, sin ustedes no hubiese sido posible.

INDICE DE CONTENIDOS

Resumen ejecutivo viii
Executive Summary ix
INTRODUCCIÓN 10
Presentación del tema de investigación 10
Planteamiento del Problema. 11
Justificación 12
Objetivos: 13
Objetivos General: 13
Objetivos Específicos: 13
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO 14
1.1. Bases Teórico-Científicas 14
1.1.1. Clientes 14
1.1.2. Servicio: 15
1.1.3. Equipos portuarios y almacenamiento 15
1.1.4. La carga portuaria 16
1.1.5. Clientes del puerto comercial de Esmeraldas. 16
1.1.6. Movimiento de carga. 17
1.1.7. Servicio nacional de aduanas del ecuador 17
1.2. ANTECEDENTES 19
1.3. Marco legal 21
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS 22
Tipo de estudio 22
Investigación Descriptiva 22
Definición conceptual y operacionalización de las variables. 22
Métodos 23
Método Analítico Sintético 23
Técnicas e instrumentos 23
Población y muestra 23
Análisis de datos 23
CAPITULO III: RESULTADOS 24
3.1. Movimiento de carga en APE durante el periodo 2012 – 2017. 25
3.2. Análisis por tipos de carga movilizada en APE durante el periodo 2012 – 2017. 26
CAPITULO IV: DISCUSIÓN 33

CAPITULO VI: CONCLUSIONES 35
CAPITULO VII: RECOMENDACIONES 36
BIBLIOGRAFÍA 37
ANEXOS 41

TABLA DE CONTENIDO

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DEL VARIABLE MOVIMIENTO DE CARGA .22

TABLA DE FIGURA

Figura 1. Movimiento de carga (APE 2012 -2017*)* 25
Figura 2. Movimiento de Carga General 26
Figura 3. Movimiento de Carga Contenerizada. 27
Figura 4. Movimiento de Carga Granel Sólido. 28
Figura 5. Movimiento de Carga Granel Líquido 29

Tema: "Análisis de los factores que han favorecido o afectado el movimiento de carga de importación en el puerto comercial de esmeraldas durante el periodo 2012 – 2017".

Autor: Santos Bravo José Eduardo

Tutor: Mgt. Christian Mora

Resumen ejecutivo

La actividad que se genera a través de un puerto comercial en las distintas ciudades donde existen, tienen un impacto significativo para estas; a su vez, está relacionado con el crecimiento o no de la carga que se moviliza y lo que esta genera a través del giro del negocio para otros empresarios que se encuentran alrededor del recinto portuario.

El puerto comercial de Esmeraldas ha pasado por una serie de cambios de modelos operacionales, que han tenido un impacto directo en el crecimiento o decrecimiento del movimiento de carga, tanto de importación como de exportación. Uno de los factores claves que ha tenido el puerto, ha sido una buena gestión en la atención, captación y retención de clientes, de acuerdo a información levantada a través de entrevistas; además de tener un sistema operativo de acuerdo a las expectativas de los clientes y usuarios. Por lo anterior manifestado, es importante analizar, qué ha pasado durante el periodo comprendido entre los años 2012 hasta el 2017 con el movimiento de carga, ver qué factores han ayudado o han generado, posiblemente un decrecimiento en las distintas mercaderías que se movilizan en este; por lo que este estudio, podrá brindar una información según el enfoque de lo que significa hoy en día la atención a clientes y sus efectos para las metas propuestas de crecimiento del puerto comercial de Esmeraldas.

PALABRAS CLAVES: Clientes, Puerto Comercial, Calidad, Carga, Importación.

Topic: "Analysis of the factors that have favored or affected the movement of import loading at the commercial port of Esmeraldas during the period 2012 - 2017".

Author: Santos Bravo José Eduardo

Tutor: Mgt. Mora Christian

Executive Summary

The activity that is generated through a commercial port in the different cities where they exist, have a significant impact for these; in turn, is linked with the growth of the load to be mobilized and what is generated by the rotation of the business for other entrepreneurs that are around the port area.

The commercial port of Esmeraldas has gone through a series of changes of operational models, which have had a direct impact on the growth or decline of the movement of cargo, both import and export. One of the key factors that has had the port, has been a good management in the attention, customer acquisition and retention, according to information collected through interviews; in addition to having an operating system according to the expectations of clients and users. By the above said, it is important to analyze, that has happened during the period between the years 2012 until 2017 with the movement of cargo, see what factors have helped or have generated, possibly a decrease in the different commodities that are mobilized in this; for what this study, you will be able to provide information according to the focus of what it means today the attention to customers and their effects for the proposed goals of growth of the commercial port of Esmeraldas.

KEY WORDS: Clients, Commercial Port, Quality, Load, Import.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La mayoría de empresas que han alcanzado un éxito dentro de sus mercados actualmente, utilizan herramientas para medir el nivel de satisfacción a los clientes, con miras a mejorar la capacidad de respuesta ante sus demandas, por lo que estas destinan un presupuesto y personal en una política, programa o proyecto enfocado a conocer a su cliente y satisfacer mejor sus necesidades.

Por eso es importante analizar, que ha estado ocurriendo con la carga que se ha movilizado dentro del puerto comercial de Esmeraldas durante los últimos 5 años, para ver si el puerto ha ganado clientes o quizás perdido.

Según Oramas (2015), realizó un análisis del equipo portuario para dar el servicio de carga y descarga y supo manifestar lo siguiente: "Así mismo las capacitaciones de carácter técnico no están contempladas dentro de una programación, habitualmente son un requerimiento del personal operativo", esto genera un malestar al momento de brindar un servicio dentro del puerto comercial, por citar las actividades de despacho de carga para los importadores, que han ocasionado demora y malestar a ellos.

Este trabajó tratará de presentar qué factores han favorecido y no, al movimiento de carga de importación durante el periodo de los años 2012-2017, en el puerto comercial de Esmeraldas y con administración pública a través de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

Planteamiento del Problema.

Desde el mes de julio del año 2010, la administración del puerto comercial de Esmeraldas pasó de manos de la empresa privada (Consorcio Puerto Nuevo Milenium) a manos de la empresa pública (Autoridad Portuaria de Esmeraldas), asumiendo el control completo del puerto, tanto en la parte administrativa como la operativa; esta última refiriéndose a la atención a la carga de exportación y de importación que arriba al mismo.

Desde que asumió la operación APE, la carga se mantuvo en ese año 2010, además de presentar crecimientos constantes durante los siguientes 5 años, pero en estos últimos, esta ha venido decreciendo, dejando patios vacíos, que se pueden observar a través del a avenida del Pacifico (Franco, 2017).

Por lo anterior expuesto, es importante determinar qué factores han afectado o favorecido el movimiento de carga de importación en toneladas en el puerto comercial de Esmeraldas, considerando además, el criterio de los actores portuarios que giran en torno a este tipo de análisis.

De acuerdo a las necesidades presentadas en este estudio, se podría plantearse las siguientes interrogantes que podrán ayudar a encontrar los principales motivos que afectado o favorecido el movimiento de carga en los últimos años.

1. ¿Qué factores han favorecido o afectado el movimiento de carga de importación del puerto comercial de Esmeraldas?
2. ¿Conocer los aspectos administrativos y operativos que intervienen en la operación de carga de importación dentro del puerto comercial de Esmeraldas?
3. ¿La Autoridad Portuaria de Esmeraldas que opera y administra el puerto comercial de Esmeraldas utiliza algún mecanismo de evaluación para sus clientes que traen carga de importación?
4. ¿Conoce el nivel de satisfacción de los clientes del puerto comercial de Esmeraldas la Autoridad Portuaria de Esmeraldas?

Justificación

El puerto comercial de Esmeraldas es administrado por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas, la misma que es una entidad pública, y por la ventaja que esta dentro de la ciudad, es de suma importancia analizar su gestión en lo que respecta al movimiento de carga que se genera dentro del mismo.

Según Oramas (2015) indica "que hay que eliminar los obstáculos para satisfacer las necesidades del clientes y de los usuarios para atraer futuros prospectos y dar a mostrar al Puerto Comercial de Esmeraldas como un puerto innovador y ágil con una nueva perspectiva de cambio".

Según Montaño (2016) manifiesta "que al Puerto Comercial de Esmeraldas no se ha llegado a tomarse en cuenta, ni a pedir informacion como para realizar inversiones en las areas operativas y maquinarias; no hay alguna empresa ni nacional ni internacional interesada en querer invertir en APE, adicionalmente manifesto que llegar a la concesion un puerto es lo mas tragico que se pueda dar como para progresar".

La pérdida de clientes es una de las mayores preocupaciones para cualquier tipo de empresa, porque de ellos tienen su principal fuente de ingresos; es por ello que se debe tener prioridades ante ellos, y siempre estudiar las necesidades que podrían tener, generando un clima de buen ambiente y de sus necesidades satisfechas.

No obstante, a esto muchas empresas se han visto en la situación de centrarse en la retención de clientes para así poder actuar cuando el cliente este en la decisión de retirarse, por otro lado nos queda claro que se debe cuidar a los clientes actuales ya que nos dejara más beneficio al estar buscando clientes nuevos (Redacción en Empresas, 2013).

Por eso la importancia de este trabajo investigativo, que podrá documentar, que aspectos positivo o quizás negativos han tenido los administradores del puerto comercial de Esmeraldas, dentro de su políticas de atraer y retener clientes, que finalmente se traducen en movimiento de carga; por lo que se podrá convertir este trabajo en una herramienta para el análisis de las autoridades de turno de APE.

Objetivos:

Objetivos General:

- Determinar los factores que han favorecido o afectado el movimiento de carga de importación en el puerto de Esmeraldas durante el periodo 2012-2017.

Objetivos Específicos:

- Realizar un análisis del movimiento de los tipos de carga de importación que se han movilizado a través del puerto comercial de Esmeraldas durante los periodos 2012-2017.
- Conocer los aspectos administrativos y operativos que intervienen en la operación de carga de importación dentro del puerto comercial de Esmeraldas a través de los funcionarios de APE
- Evaluar el servicio de atención al cliente desde la perspectiva de los importadores y funcionarios que operan dentro del puerto comercial de Esmeraldas.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases Teórico-Científicas

1.1.1. Clientes

El cliente es la base de toda actividad económica, en el comercio internacional se construye una cadena logística con una serie de servicios que brindan o garantizan la satisfacción del mismo.

> Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios (Thompson, 2009, pág. 1)

Para el Puerto Comercial de Esmeraldas, sus clientes son los importadores, entre otras empresas u organizaciones que adquieren sus diferentes servicios portuarios a cambio de una prestación económica. Sin embargo existen otros actores dentro del comercio internacional, que por la naturaleza de sus actividades perciben la calidad de estos servicios, como: agencias navieras, operadores portuarios, funcionarios del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, entre otros.

1.1.1.1. Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con reciprocidad de algún producto o servicio, cuándo éste ha considerado o excedido sus expectativas, entonces continuará satisfecho y habrán más posibilidades de que exista una fidelización por parte del cliente.

1.1.1.2. Factores que intervienen en el servicio al cliente:

- **Amabilidad:** Hace referencia al trato afectuoso, amable y educado.
- **Atención personalizada:** Es la atención inmediata y única que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias específicas del cliente.
- **Rapidez en la atención:** Es la rapidez con la que se le toman los pedidos al cliente, se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos.
- **Ambiente agradable:** Es un ambiente acogedor en donde el cliente se siente a gusto.

- **Comodidad:** Hace referencia a la comodidad que se le brinda al cliente cuando visita el local.
- **Seguridad:** Hace referencia a la seguridad que existe en el local y que, por tanto, se le da al cliente al momento de visitarlo.
- **Higiene:** Hace referencia a la limpieza o aseo que hay en el local o en los trabajadores.

1.1.1.3. Pérdida de clientes

La Pérdida de clientes conlleva a la disminución de los márgenes de ganancia para una empresa ya que los clientes no se basan tanto por el precio sino en la calidad de servicio que sea brindada por el vendedor o por la empresa

1.1.2. Servicio:

Los servicios son operaciones, métodos y prácticas que nosotros verificamos para fidelizar a nuestros clientes, se debe entender al servicio no solo a las empresas que abarcan en este sentido, pues en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto (Najul Godoy, 2011).

El servicio es la parte operativa de una empresa con el fin de lograr las expectativas o necesidades de un cliente.

1.1.2.1. Importancia del Servicio.

> "Es importante hablar del servicio, pues este se encuentra implícito en cualquier actividad comercial por ejemplo en el caso de que acudamos a una tienda esperamos recibir el mejor servicio, sea en rapidez, amabilidad, etc.; lo mismo ocurre cuando visitamos una página virtual esperamos que esta sea rápida, de fácil comprensión que nos ofrezca garantía y confidencialidad en el momento del pago" (CRECENEGOCIOS, 2015).

Es de suma importancia tener una excelente servicios hacia los clientes ya que son la base fundamental de una empresa.

1.1.3. Equipos portuarios y almacenamiento

El puerto se encuentra con terminales multipropósito que demandan de patios para la acumulación de contenedores, en el cual sea posible la manipulación de carga con las maquinarias especializados como grúas RTG o reach stackers, dependiendo la forma de almacenamiento que tenga un determinado tiempo.

1.1.4. La carga portuaria

La carga portuaria se encuentra en constante movimiento, en el tráfico de comercialización ya sea tanto nacional como internacional (regularizado por los incoterms) la cual es manipulada y conducida de la salida de un puerto al lugar de destino.

Las cargas se clasifican según los tipos:

1.1.4.1. Tipos de carga que se movilizan en un puerto comercial

En un puerto comercial de carga internacional se movilizan distintos tipos de mercancías como las que se mencionan a continuación:

1.1.4.1.1. Carga General Suelta

Es aquella que se presenta en estado sólido, liquido o gaseoso, y que estando embalada o sin embalar, puede ser tratada como unidad, esta se transporta en embalajes cuya forma, peso y dimensiones, se ajustan a las características propias de estas.

1.1.4.1.2. Carga Granel Líquido

Es una mercancía que se encuentra en estado líquido y que se transporta de manera homogénea, sin envasar y que se puede manipular de forma continua (productos petrolíferos, gases licuados, agua, aceite, etcétera.

1.1.4.1.3. Carga Granel Sólida

Indica que es aquella mercancía sólida, líquida o gaseosa que por su cantidad, o estado es transportada sin embalaje de ninguna clase, en medios de transporte o unidades de carga especialmente diseñados para el efecto.

1.1.4.1.4. Carga Contenerizada

Este tipo de carga se transporta en cajas cerradas y selladas, identificadas con el nombre contenedor y pueden ser de 20 pies o de 40 pies, sirven para transportar carga seca especialmente y es el medio de transporte más utilizado en los puertos marítimos del mundo.

1.1.5. Clientes del puerto comercial de Esmeraldas.

Los clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas se reflejan en dos grupos, importadores y exportadores, se diferencian por los diferentes procesos operativos que 31 llevan sus mercancías dentro del recinto portuario, generalmente es el mismo proceso en inversa, los clientes del puerto son:

1.1.5.1. Importadores

La demanda de productos por los compradores, ofrece nuevas ventajas de mercados a las empresas dispuestas a importar. La decisión que se toma para importar nace por dos razones principales: la falta de elaboración del producto en el mercado interno y el bajo costo económico de importar ante costos altos de elaboración o comercialización en el país.

1.1.6. Movimiento de carga.

El movimiento de carga está bajo el control de una empresa portuaria con sus clientes, esto podría ocasionar preocupación ya que disminuye la fuente de ingreso o sino una satisfacción ya que tendría un crecimiento económico (Plaza Perdomo, 2017).

1.1.7. Servicio nacional de aduanas del ecuador

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una empresa estatal, autónoma y moderna, encaminada al servicio. Siendo como parte activa del trabajo nacional e internacional, facilitadores del Comercio Exterior, con un alto nivel profesional, técnico y tecnológico (SENAE, 2011).

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, de duración indefinida, con autonomía técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, domiciliada en la ciudad de Guayaquil y con competencia en todo el territorio nacional (COPCI, 2015).

El objetivo de la administración aduanera es facilitar el comercio exterior y ejercer el control de la entrada y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte por las fronteras y zonas aduaneras del Ecuador.

Para facilitar los procesos del comercio exterior el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador vigoriza y certifica su control aduanero economizando tiempo y dinero en la importación y exportación mediante el ECUAPASS.

1.1.8. Agencia naviera

Una naviera es aquella empresa de transporte marítimo que utiliza buques tanto de su propiedad como alquilada y se dedican a la explotación de los mismos, independientemente de la modalidad dentro del ámbito internacional, pero siempre enfocados al transporte de diferentes materiales o personas.

1.1.8.1. Agente naviero general.

Es quien tendrá la autoridad de representar a su mandante o comitente en las formalidades de transporte de mercancías, de alquiler y de transporte; designar agente naviero consignatario de buques y efectuar los demás sucesos de comercialización que su mandante o comitente le encarguen, así como todo lo que pertenezca al contrato de agencia marítima.

1.1.8.2. Agente naviero consignatario de buques.

Es quien poseerá la potestad de efectuar los sucesos y gestiones administrativas con reciprocidad a la embarcación en el puerto de consignación conforme al artículo 24 de esta Ley.

1.1.8.3. Agente naviero protector.

Es quien será convenido por el naviero o por el fletador, según sea el caso, para salvaguardar sus intereses e inspeccionar el trabajo que verifique el agente naviero consignatario.

1.2. ANTECEDENTES

CAMAE (2013) nos expone de la situación actual del puerto de Esmeraldas, que pese al creciente desarrollo de las actividades portuarias, durante los últimos años, en el Puerto de Esmeraldas, su crecimiento ha sido desigual. Si bien es cierto, registra un incremento en el comercio; su infraestructura y los servicios que presta a los operadores portuarios continúan siendo sus puntos más débiles.

En la misma línea de investigación, Mora (2015) presento en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, el estudio titulado Modelo de gestión operativo en el puerto comercial de Esmeraldas, centrado en la importancia del puerto de Esmeraldas para que puedan desempeñarse en el trabajo, en el sistema portuario del Ecuador se consigue asemejar puertos comerciales encaminados al desarrollo e interés nacional, como son los puertos estatales, terminales no estatales y puertos especiales, todos ellos dominados de acuerdo a su Hinterland natural de carga, así como su Foreland de carga de exportación, así como la especialidad de cada uno de ellos de acuerdo al tipo de carga movilizada, personal, infraestructura y superestructura que son los mecanismos portuario de carga y descarga.

Adicionalmente, Mora (2015) menciona que el aumento de equipos portuarios proyectados en esta propuesta, permitiría que se bajen los tiempos operativos de todas las operaciones analizadas y que se mejore el nivel de servicio ofrecido a los clientes y usuarios del puerto comercial de Esmeraldas.

En el estudio realizado por Cevallos, (2013) por medio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, el estudio titulado: "Análisis de la ampliación de los muelles de atraque y desatraque en el puerto comercial de Esmeraldas y Cuál es su impacto en el tráfico marítimo internacional", tomando en cuenta el puerto comercial de Esmeraldas que se deleita al asumir un punto de vista codiciado por el continente sudamericano debido a su acceso directo del océano pacífico a su dársena y muelles, lo cual es una gran ventaja frente a otros puertos, es por ello que la ampliación del muelle de APE se convertiría en algo aún más atractivo para atraer nuevas líneas navieras por la capacidad de disponer muelles para atracar y operar.

Figueroa, (2011) Máster en Economía con énfasis en economía empresarial de la Universidad de Costa Rica. Con el título de Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable, aclara que la Importancia de la fidelización de clientes es un importante beneficio hacia la rentabilidad de la empresa, esta se deriva en aumentar las ventas, organizar referencias hacías otros clientes, reducir riesgos, reducir los precios de adquisición con el cliente ya que el mercado es altamente competitivo y la fidelización es la única forma de sobrevivir las empresas.

1.3. Marco legal

Ley general de puertos.

Según la Ley General de Puerto en su artículo 4, nos aclara que el consejo nacional de la marina mercante y puertos es el más alto organismo de asesoramiento del gobierno en materia naviera y portuaria y le corresponde, las siguientes atribuciones:

Desde el literal a hasta la j:

Será el encargado de aprobar el Reglamento tarifario, decidir la conveniencia de nuevos puertos, autorizar el uso de propósitos comerciales, conocer y aprobar las programaciones anuales, disponer la realización de estudios, determinar la jurisdicción y lo demás que le confiera la ley o reglamentos. (Ley general de puertos, 1976):

Según la Ley General de Puertos en su artículo 7 menciona las entidades portuarias en cuanto a su organización y administración se regirán por las disposiciones contenidas en la ley de régimen administrativo portuario nacional (Ley general de puertos, 1976).

Ley de régimen administrativo portuario nacional.

- Según la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional según su artículo 6 dicta Las atribuciones de las autoridades portuarias, en su respectiva jurisdicción son las siguientes:

Del literal a) hasta la d) Nos indica que puede utilizar y asignar el uso de los servicios y de las facilidades de los puertos también de coordinar y regular las operaciones de dichos servicios y facilidades, establecer el régimen administrativo y de control del servicio portuario, aplicar las leyes portuarias y reglamentos referentes al uso de los servicios y facilidades.

- Según la Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional según su artículo 13 Son funciones y atribuciones del gerente, dentro de su respectiva jurisdicción, las siguientes:

Del literal a), b) y m) Hace referencia de dirigir la administración y operación de acuerdo a las leyes y reglamentos también de elaborar los proyectos de mejoramiento y desarrollo de los respectivos puertos para someterlos a la aprobación del directorio.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Investigación Descriptiva

Se realizó una investigación descriptiva de enfoque cuantitativa pues se recolectaron datos importantes sobre los diferentes aspectos de quienes conforman esta institución a estudiar y se realizó un análisis y medición de los mismos; donde fue necesario, analizar los resultados de las entrevistas que se aplicaron a los funcionarios de APE y a importadores del puerto comercial del Esmeraldas.

Definición conceptual y operacionalización de las variables.

La variable a estudiar en la presente investigación ha sido el Movimiento de carga de los importadores. Se definieron para este estudio 2 dimensiones con sus respectivos indicadores como se aprecia en la respectiva Tabla #1.

Tabla 1: Operacionalización del variable movimiento de carga

Variable	Dimensiones	Indicadores
Movimiento de carga de importación	Gestión operativa y comercial del puerto.	Tarifarios. Inconvenientes en la operación. Manipulación de carga. Servicio atención de cliente. Estado de maquinarias operativas. Almacenamiento de la carga Seguridad de la carga Servicio de atraque Tiempo de descarga y carga
	Gestión operativa de los importadores del puerto	Valoración de servicios recibidos. Tiempo de permanencia en el puerto. Costos de los servicios recibidos. Tipos de Carga

Métodos

Método Analítico Sintético: El método analítico sintético se ejecutó mediante técnicas de conocimientos en profundizar los conocimientos adquiridos, los cuales se utilizaron para identificar los aspectos que caractericen la actual perdida de cliente como el decrecimiento de carga de importación que ha tenido el puerto comercial de Esmeraldas.

Técnicas e instrumentos

El primero, segundo y tercer objetivo específico, se lograrán aplicando como instrumento una guía de entrevista estructurada la cual será dirigida al Gerente de APE, Jefe de Operaciones de APE, Analista de Atención al Cliente y Clientes de APE. Esta guía cuenta con un intervalo de 8 a 12 preguntas, abiertas.

Población y muestra

Para el primer objetivo específico se tomó como población a 3 funcionarios de APE, al Gerente de APE, Jefe de Operaciones y al Analista de Atención al Cliente. Esta población resulta pequeña por lo que no fue necesario calcular muestra y se trabajó con toda ella.

Para el segundo objetivo específico se tomó como población a 3 importadores, Rocalvi, Adelca, Importadora Mero que se encuentran situados en la provincia de Esmeraldas. Esta población resulta pequeña por lo que no fue necesario calcular muestra.

Para el tercer objetivo específico se tomó como población a los 3 funcionarios de APE y a los 3 importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas los cuales se encuentran situados en la provincia de Esmeraldas.

Análisis de datos

En esta investigación se utilizó el programa Word como una herramienta para facilitar lo transcrito de las entrevistas y obtener datos más precisos.

CAPITULO III: RESULTADOS

Análisis del movimiento de carga en el puerto comercial de esmeraldas en el periodo 2012 – 2017.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas es un terminal multipropósito, es una institución pública que se dedica a la administración del puerto comercial y a controlar las actividades de sus usuarios portuarios. En este puerto se dan operaciones tanto de exportación, como de importación, tratando de brindar el mayor nivel de satisfacción a sus clientes en cada una de las diferentes operaciones que ejecuta.

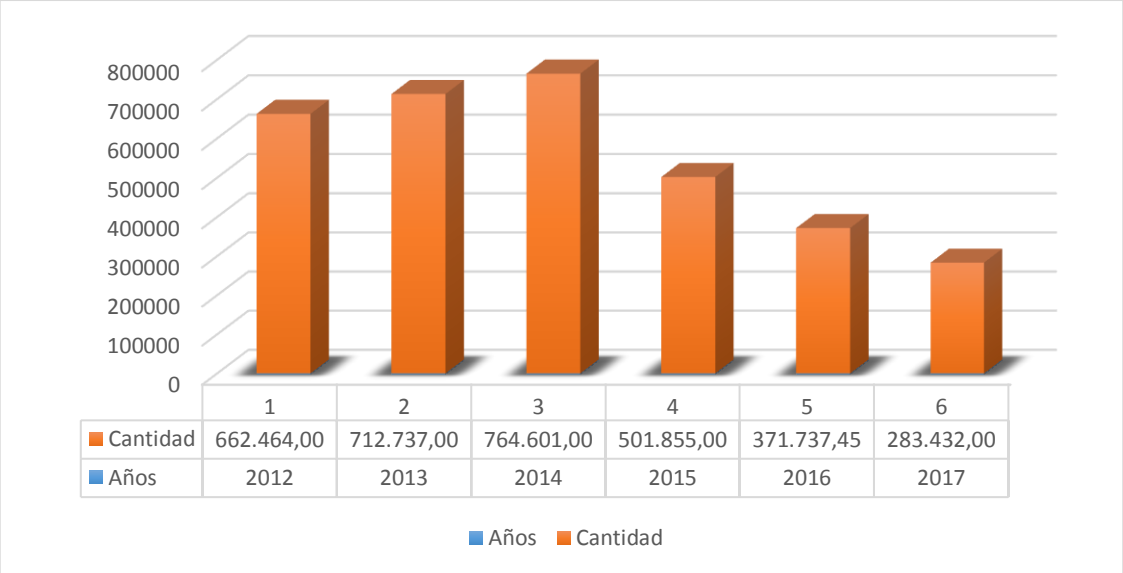
Los tipos de carga que moviliza el puerto comercial de Esmeraldas son: contenedores, carga general suelta, carga granel líquido y sólido. De estas, realiza la operación directa con sus equipos y personal, la carga contenerizada y carga general suelta; las demás son realizadas por los operadores portuarios debidamente autorizados por la Autoridad Portuaria de Esmeraldas.

En las diferentes áreas de infraestructura, APE cuenta en la parte operativa con 24 maquinarias, patios de almacenamiento de todo tipo de cargas, bloques administrativos y técnicos.

3.1. Movimiento de carga en APE durante el periodo 2012 – 2017.

Según los datos proporcionados por parte de los funcionarios del puerto comercial de Esmeraldas, referente al movimiento de importación durante el periodo 2012 – 2017, fueron los siguientes:

Figura 1. Movimiento de carga (APE 2012 -2017*)*



	1	2	3	4	5	6
Cantidad	662.464,00	712.737,00	764.601,00	501.855,00	371.737,45	283.432,00
Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017

Fuente: APE.

Movimiento de Carga Importada

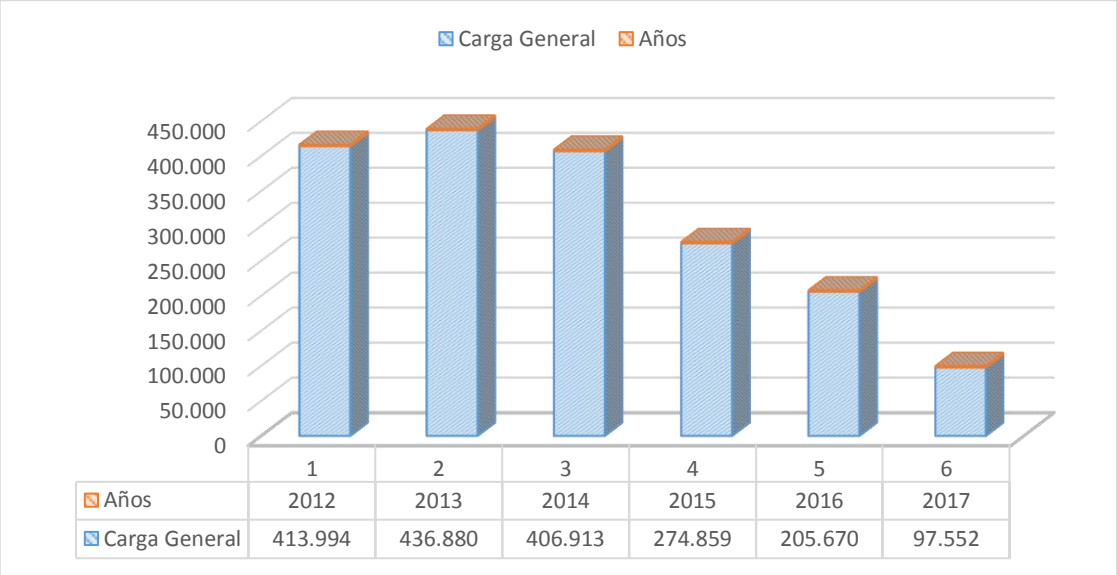
Según la figura 1, se observa que el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido un decrecimiento a partir del año 2015.

A partir del año 2012 está creció en una proporción del 10% cada año, ya en el 2015, esta decreció un 20% hasta llegar a un 15% con un total de 283.432 toneladas de carga en el año 2017. Como se puede apreciar el año que más movimiento de carga de importación que tuvo el puerto comercial de Esmeraldas fue el año 2014 con una cantidad de 764.601 de Toneladas.

3.2. Análisis por tipos de carga movilizada en APE durante el periodo 2012 – 2017.

A continuación se presenta los siguientes gráficos especificando el movimiento según cada tipo de carga que se moviliza en el puerto comercial de esmeraldas:

Figura 2. Movimiento de Carga General



Fuente: APE.

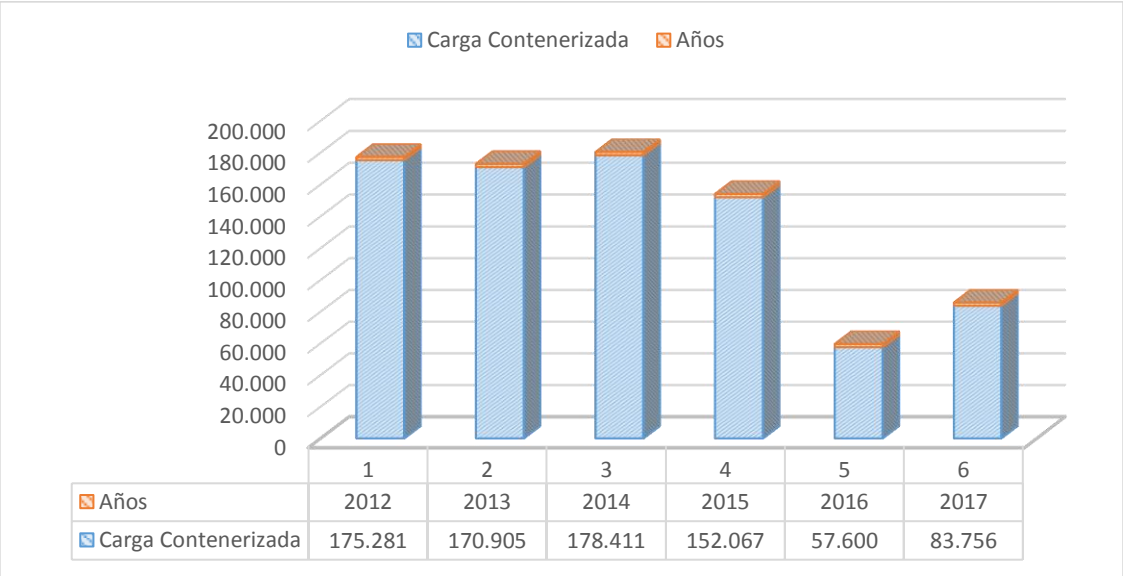
Carga General

Según la figura 2, se observa que el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido un decrecimiento a partir del año 2014.

A partir del año 2012 está creció en un 10% para el año 2013, lo cual en el 2014 comenzó a decrecer en un 12%, ya en el 2015, esta decreció un 20% hasta llegar a un 15% con un total de 97.552 toneladas de carga en el año 2017. En la Carga General mediante el movimiento de carga de importación, se puede apreciar que de igual manera en el año 2013 fue donde hubo el crecimiento más alto de movimiento de carga general y que a partir de aquel año fue decreciendo que a comparación del año 2017 decreció un 70%. Los principales clientes de estos segmentos son las petroleras que funcionan en el Oriente Ecuatoriano, por citar HALLIBUTRON, SLUMBERGER; en la industria del

acero tenemos a ADELCA, IDELA ALLAMBREC; dentro de los clientes más importantes.

Figura 3. Movimiento de Carga Contenerizada.



	1	2	3	4	5	6
Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Carga Contenerizada	175.281	170.905	178.411	152.067	57.600	83.756

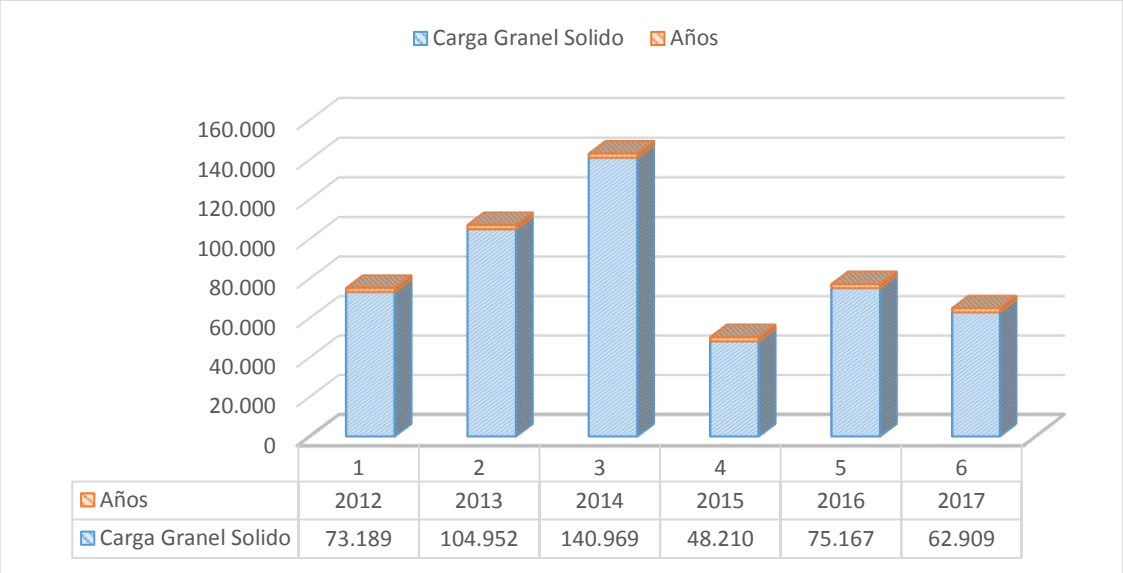
Fuente: APE.

Carga Contenerizada

Según la figura 3, se observa que el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido un decrecimiento a partir del año 2015.

En la Carga Contenerizada se pudo apreciar que desde el año 2012 al 2015 fue casi proporcional fueron 4 años con un rendimiento estable, para el año 2016 decreció en más del 50% del y en el año 2017 creció un 10% del movimiento de carga Contenerizada importada, lo cual tendremos que tomar en cuenta en un año cual sería el movimiento del año 2018 a comparación con el 2017. En este tipo de carga el principal cliente es GENERAL MOTORS, OMMNIBUS BB.

Figura 4. Movimiento de Carga Granel Sólido.



	1	2	3	4	5	6
Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Carga Granel Solido	73.189	104.952	140.969	48.210	75.167	62.909

Fuente: APE.

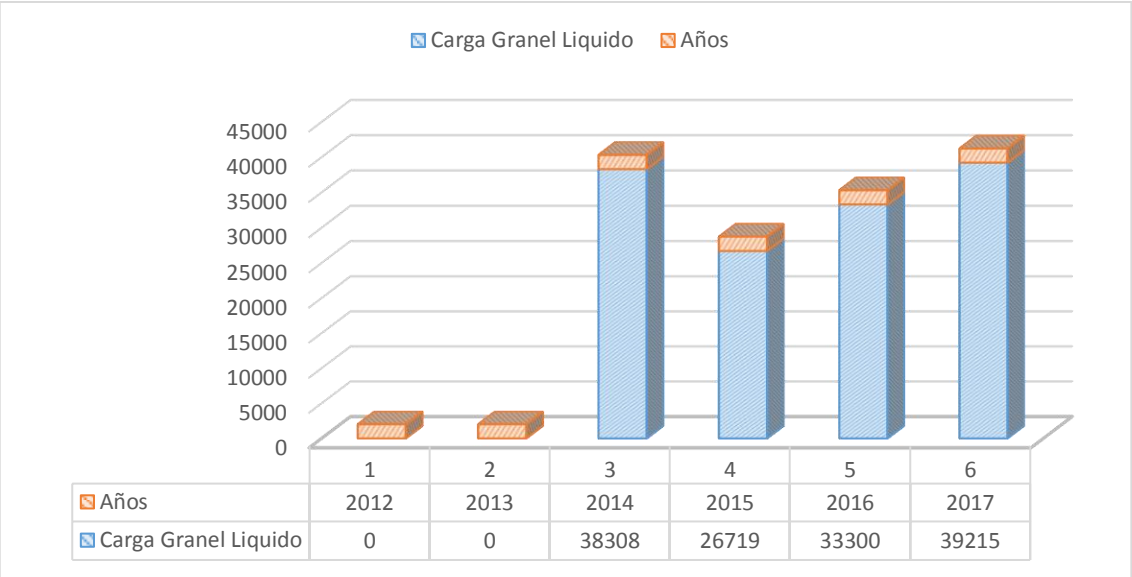
Carga Granel Sólido

Según la figura 4, se observa que el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido un decrecimiento a partir del año 2015.

En el movimiento de Carga Granel Sólido que se manipulo en APE, en el año 2012 hubo un crecimiento constante hasta el año 2014, la cual creció un 60% de carga para el año 2014, lo cual el Puerto Comercial de Esmeraldas perseguía obtener el movimiento de carga a granel Solido estable, pero la carga en el año 2015 decreció en un 64% y vuelve a crecer en el año 2016 en un 18%, y en el año 2017 bajo su rendimiento en un 4%, esto demuestra que el movimiento de carga granel solido no ha sido tan estable en el Puerto Comercial de Esmeraldas.

Este tipo de carga es importante por cuanto su magnitud en volumen; sus cliente principales son ADELCA y NOVACERO, con carga de chatarra al granel y ship de eucalipto, conocido también como astilla.

Figura 5. Movimiento de Carga Granel Líquido



	1	2	3	4	5	6
Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Carga Granel Liquido	0	0	38308	26719	33300	39215

Fuente: APE.

Carga de Granel Líquido

Según la figura 5, se observa que el puerto comercial de Esmeraldas ha tenido un crecimiento a partir del año 2014.

En constancia con los resultados de la carga de granel líquido obtuvo un crecimiento constante desde el año 2014, logrando pasar de un 0% de movimiento de carga granel de líquido a un casi 100%, lo cual comenzó a permitir que el Puerto Comercial de Esmeraldas promueva la importación de carga granel de líquido, de la cual el 2015 decreció en un 15%, pero creció a partir de nuevo desde el año 2016 hasta la actualidad, en el año 2017 alcanzo el porcentaje más alto del movimiento de carga que opero APE. Los clientes más importantes tenemos a INDUSTRIAS ALES y LA FABRIL.

Como se puede observar el denominador común de la carga en los periodos evaluados ha tenido una disminución en el año 2015 y en la cual comenzó a crecer desde el año 2016 hasta la actualidad.

Resultados entrevistas.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos mediantes entrevistas **(ver anexo 1 – 3),** aplicadas a funcionarios del puerto comercial de Esmeraldas, como es el Gerente, Ing. Gino Saud, la Jefa de Atención al Cliente y Comercialización, Ing. Sandra Simbaña y del Jefe de Operaciones, Ing. Yamil Franco. Se consideraron estos entrevistados por la relación que tienen con los clientes, tanto el tema operativo como el comercial.

En lo que respecta a clientes del puerto comercial que tienen actividad de importación hasta la fecha, se consideró a 6 clientes de mayor relevancia (ADELCA, IDEAL ALAMBREC, HALLIBURTON, SLUMBERGER, GENERAL MOTORS, TOYOTA), cuyo perfil eran gerente y jefes de logística para realizar la entrevista **(Ver anexo #2).** El propósito de esta entrevista, era contrastar el punto de vista de los administradores del puerto comercial, frente a lo que manifiestan sus clientes, al final se podrá conocer las opiniones importantes de las principales razones del por qué se ha reducido la carga en el puerto comercial de Esmeraldas.

Los funcionarios de APE manifestaron lo siguiente:

A pesar de que el puerto moviliza varios tipos de carga de importación, las más afectadas en su reducción que es alrededor del 57%, han sido la de tipo contenerizada, carga general y carga Granel sólida. Uno de los factores que supieron manifestar para este decrecimiento es la aplicación de salvaguardias en los años 2015 al 2016, sumado a la falta de equipos en mal estado que no brindaban un servicio eficiente, tanto a las naves que arribaban al puerto comercial, cómo la que se debía de despachar, generando demoras para sus clientes y malestar.

APE se encuentra recibiendo mensualmente de 15 a 17 buques, en su mejor momento recibía de 18 a 20, y desde hace 2 años era de hasta 26 naves al mes. Esta variación en el movimiento de naves, es un resultado de la falta de gestión comercial que ha tenido el puerto, según lo manifestado por la gerencia, dado que él, tiene 3 meses en funciones desde septiembre del año 2017. La visión errática de la anterior gerente de esperar que los clientes vengan al puerto, y no este que los busque, afecto comercialmente la gestión del puerto.

Autoridad Portuaria de Esmeraldas evidencia problemas al momento de ofrecer el servicio de aforo de inspección de contenedores, dado que los equipos requeridos para este tipo de operación, como son lo Reach Stackers (máquina para levantar contenedores llenos), más los montacargas, no se encuentran disponibles al momento de que existen más de dos o tres aforos al mismo tiempo, los clientes deben esperar más del tiempo planificado para este tipo de operación. Algo que coincide también es la falta de presupuesto para corregir las máquinas dañadas, así como la adquisición de equipos nuevos y más modernos,

Otro aspecto que mencionaron los funcionarios de APE, es que alegan que la reducción de carga en el puerto durante los periodos analizados, se debe a que el país pasó duros momentos de estabilidad económica, donde se afectó el consumos de muchos productos que se movilizan por este puerto, como es el tema de vehículos con los cupos de importación y los precios elevados, cómo resultado de la medidas de las salvaguardias, además de una reducción de inversión de la industria petrolera, cómo resultado de una baja del precio del barril de petróleo ecuatoriano en el mercado internacional.

En esta nueva administración del puerto comercial, y comandado por el Gerente de la institución, se encuentran con una política de recuperación de clientes perdidos; esto como resultado de una mala gestión comercial en anteriores administraciones, sumado a un abandono o seguimiento de clientes para medir el servicio de atención a estos. Hasta la fecha supieron manifestar, que el puerto ha contactado varios clientes para ofertarle nuevamente los servicios, y que cómo resultado de este, están por recuperar a un cliente tan importante en su momento, por el movimiento de carga de importación que movilizaba hace seis meses atrás, como lo es ADELCA, quien además dejaba buenos rubros económicos para APE, y que se espera regrese con la carga de chatarra al granel, la misma que manejaba anteriormente cerca de 70.000 toneladas anuales.

Las entrevistas realizadas a los importadores antes mencionados **(ver anexo #4)**, supieron manifestar lo siguiente referente a los servicios y las razones del porqué se han reducido la carga en el puerto comercial de Esmeraldas durante el periodo 2012 – 2017.

Un denominador común entre estos, es que los servicios de atención al cliente o contacto con ellos, no se efectúan, no los llaman, no demuestran interés y solo aparecen, si ellos mismos llaman por algún problema con la operación dentro del puerto, especialmente en los despachos de contenedores, carga general y aforos.

Otro aspecto que menciona, es que APE, no cuenta con los equipos portuarios suficiente para brindarles un buen servicio, estos en su mayoría permanecen dañados, por lo que los pocos que si funcionan, en algunas ocasiones, toca esperar más de la cuenta, incluso llegando a que la mercadería no sea despachada y que les toque incurrir en gastos adicionales, como lo son los costos de stand by de los camiones que tienen que pernotar dentro del puerto, y que al chofer se le debe de cancelar entre $100 a $150 adicionales por el demoraje, aparte de pagar también un día adicional de almacenaje, sumado a la demora de tiempo en ponerlos en perchas a los productos arribados al puerto, considerando que el 100% de estos clientes tienen su residencia en la ciudad de Quito.

Otro aspecto, relevante es que en el puerto no han hecho inversiones para brindarles un mejor servicios a las naves, no existen grúas pórticos u otros equipos que faciliten una mejor operación al momento del arribo de las naves para su operación, Esta falta de equipo ocasiona que los contenedores se demoren en bajar de las naves y por ende, se demore más al momento de que un cliente necesite el despacho de estos.

Para el tema de manejo u operaciones de vehículos, requieren que se mejoren los patios de almacenamiento, para que en época de invierno no se enloden al momento de que arriban los vehículos o en su caso se despachen; otro aspecto es, que la maleza pueda ocasionar ralladuras a los vehículos, por lo que piden que asfalten dichos patios.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

En la presente investigación se analizaron los factores que han favorecido o afectado el movimiento de carga de importación así como el servicio de atención al cliente del Puerto Comercial de Esmeraldas, a través de la información recolectada de los funcionarios de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, y clientes del Puerto Comercial de Esmeraldas. Con base en los resultados obtenidos se revela a los diversos indicadores planteados en la investigación.

Referente al tema de movimiento de carga de importación durante el periodo analizado, esta se ha reducido con un -57%. El tipo de carga que más impacto tuvo en su reducción es la carga general, con un 76% menos, seguido de la carga contenerizada con un 52%, y con un menor impacto la carga granel sólida, que tan solo se redujo en un 14% menos; es importante destacar, que este tipo de carga llegó a tener niveles importantes de movimiento que ayudaban al volumen de carga total movilizada en el puerto comercial de Esmeraldas.

La falta de un personal con perfil comercial y suficiente conocimiento en temas portuarios, ha sido una de las principales causales por la que los importadores y funcionarios de APE supieron manifestar. Anteriormente el departamento encargado, que es el de Atención al Cliente y Comercialización de Autoridad portuaria de Esmeraldas, no contaba con un plan comercial para atraer clientes y a su vez mantener los mismos. De acuerdo a los funcionarios de APE manifiestan que están desarrollando un plan de comercialización y que uno de sus enfoques primordial es la atención al cliente.

No se ha realizado un estudio de satisfacción a clientes desde el año 2012 que fue el último, por lo que no conocen a ciencia cierta, cómo se sienten actualmente sus clientes, lo que conocen son las quejas que se presentan en cada uno de los problemas generados a través de comentarios manifestados durante su estadía en el puerto comercial de Esmeraldas.

La falta de equipos portuarios 100% operativos y que estén listos para trabajar durante las distintas operaciones portuarias como los son, la recepción de naves que arriban al delantal del muelle, zonas de recepción y despacho, por citar algunas; tanto de contenedores como de carga general, ha ocasionado malestar en los clientes por los retrasos, que interfieren en la actividad o ruta normal de la mercancía que pasa por este puerto comercial. A esto se suma la falta de presupuesto o dinero proveniente del estado para poder repotenciar el equipo portuario y se pueda brindar una mejor atención a sus clientes.

De acuerdo a lo expuesto en las entrevistas APE cuenta por el momento con un plan de captación de inversionistas y así poder regular las actividades económicas, políticas y sociales, logrando así repotenciar la calidad de sus operaciones.

Se puede evidenciar que los clientes del puerto comercial de Esmeraldas no se encuentran satisfechos por el servicio que brindaba APE, puesto que, se registran perdida, daños de mercancía a causa de la mala gestión comercial.

Los clientes que el puerto comercial que se han perdido, ha sido por una falta de seguimiento a los clientes, de acuerdo a lo que manifestaron los clientes entrevistados, por lo que ellos desean que se repotencie el departamento de Atención al Cliente y Comercialización con personal debidamente capacitado y capaz de hacer frente a las nuevas necesidades que requieren sus clientes.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

- La carga en el periodo evaluado 2012 al 2017 se ha reducido significativamente; siendo la de mayor impacto la carga general con un 76% menos.

- Factores como la falta de atención y seguimiento al cliente, sumado a la falta de equipos suficientes para las distintas operaciones portuarias y planes de comercialización, han conllevado a profundizar más, la reducción de la carga de importación movilizada.

- Los principales problemas que tiene el puerto comercial de Esmeraldas están relacionados con la falta de equipos portuarios para realizar los diferentes servicios que ofrecen, adicionalmente la falta de un departamento de atención al cliente.

- De acuerdo a lo manifestado por los importadores y funcionarios de APE concuerdo que el servicio que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas no está de acuerdo a las expectativas esperada por el cliente.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

- El gerente de Autoridad Portuaria de Esmeraldas debería de buscar un Jefe de Atención al Cliente y Comercial con un perfil que le pueda ejecutar planes comerciales y seguimientos a cliente actuales, para que pueda ayudarle a incrementar el volumen de carga.

- Si no se realizan los mantenimientos a los equipos portuarios que mantiene, sumado a la adquisición de nuevos equipos, no podrá mejorar el nivel de satisfacción en los servicios que ofrece el puerto comercial de Esmeraldas.

- El equipo comercial de APE debería de participar más en ferias y eventos relacionados al comercio exterior, para promocionar el puerto, eso sí, se debe primero mejorar los aspectos de equipos portuarias y facilidades a los clientes.

- Si la condición actual del puerto no puede mejorarse por falta de recursos monetarios, se debería pensar en delegar la administración portuaria a una empresa privada, que cuente con la suficiente experiencia en temas portuarios y que venga con la inversión mínima requerida para potenciar el puerto comercial de Esmeraldas, así se volverá a sacarle provecho a los atributos naturales que tiene este tipo de puertos comerciales frente a los demás del sistema portuario ecuatoriano.

BIBLIOGRAFÍA

Aiteco Consultores. (14 de Abril de 1999). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. *AITECO CONSULTORES, SL.*, 1. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/

Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (01 de Diciembre de 2014). Obtenido de Autoridad Portuaria de Esmeraldas: http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/el-puerto/ubicacion-estrategica

Autoridad Portuaria de Esmeraldas. (01 de Diciembre de 2014). *Autoridad Portuaria de Esmeraldas.* Obtenido de Autoridad Portuaria de Esmeraldas.: http://www.puertoesmeraldas.gob.ec/index.php/inicio/antecedentes

Bon, Jan van, De Jong, Arjen, Kolthof, Axel, Pieper, Mike, Tjassing, Ruby, Der Veen, Annelies van, & Verheijen, Tieneke. (2008). Guia de Bolsillo. En J. v. Bon, A. De Jong, A. Kolthof, M. Pieper, R. Tjassing, A. v. Der Veen, & T. Verheijen, *Gestión de Servicios TI basado en ITIL® V3 - Guia de Bolsillo* (pág. 21). Estados Unidos: Gobrierno Britanico. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ENJEBAAAQBAJ&pg=PA21&lpg=PA21&dq=%E2%80%9CEs+un+medio+para+entregar+valor+a+los+clientes,+facilitando+los+resultados+que+los+clientes+quieren+conseguir+sin+asumir+costes+o+riesgos+espec%C3%ADficos&source=bl&ots=xH-EHeJ

CAMAE. (20 de Agosto de 2013). *Puerto de Esmeraldas Situación actual.* Obtenido de Puerto de Esmeraldas Situación actual: http://www.camae.org/Folletos/INFORMAR%20AGOSTO%202013.pdf

Cevallos, L. (2013). *ANÁLISIS DE LA AMPLIACIÓN DE LOS MUELLES DE ATRAQUE Y DESATRAQUE EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS Y CUÁL ES SU IMPACTO EN EL TRÁFICO MARÍTIMO INTERNACIONAL.* Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de ANÁLISIS DE LA AMPLIACIÓN DE LOS MUELLES DE ATRAQUE Y DESATRAQUE EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS Y CUÁL ES SU IMPACTO EN EL TRÁFICO MARÍTIMO INTERNACIONAL: file:///C:/Users/user/Downloads/CEVALLOS%20MENDOZA%20NATALI.pdf

COPCI. (05 de Mayo de 2015). Art. 212.- Del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. *CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION, COMERCIO E INVERSIONES, COPCI*, 57. Recuperado el

21 de Agosto de 2017, de https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/a2_COPCI.pdf

CRECENEGOCIOS. (30 de Octubre de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia.* Obtenido de Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia: https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/

Derecho Mercantil. (06 de Junio de 2006). *Diccionario juridico.* Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de Diccionario juridico: https://www.diccionariojuridico.mx/?pag=vertermino&id=539

Ediciones Legales. (2012). *LEY DE RÉGIMEN ADMINISTRATIVO PORTUARIO NACIONAL.* Obtenido de LEY DE RÉGIMEN ADMINISTRATIVO PORTUARIO NACIONAL: http://www.apg.gob.ec/files/ley%20de%20r%C3%A9gimen%20administrativo%20portuario%20nacional.pdf

El pensante. (17 de Marzo de 2016). *La investigación exploratoria.* Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de La investigación exploratoria: https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-exploratoria/

Escandón Barbosa, Diana Marcela, & Hurtado Ayala, Andrea. (2014). Factores que influyen en el desarrollo exportador de las pymes en Colombia. *Estudios Gerenciales, 30*(31), 175-179. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108009

Ibarra, D. (1976). Ley de Régimen Administrativo Portuario Nacional. *Gobierno Nacional del Ecuador Año 1976.*, 9. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5385/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-220.pdf

ISO. (28 de Noviembre de 2016). *International Organization for Standardization.* Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de International Organization for Standardization: https://www.iso.org/about-us.html

Jiménez, J. (25 de Octubre de 2015). *TIPOS DE CARGA*. Obtenido de TIPOS DE CARGA: http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/tipos-de-carga-2

LEY GENERAL DE PUERTOS. (15 de Abril de 1976). *LEY GENERAL DE PUERTOS.* Obtenido de LEY GENERAL DE PUERTOS: http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LEY-GENERAL-DE-PUERTOS.pdf

Mesén Figueroa, V. (Noviembre de 2011). Fidelización de clientes: concepto y perspectiva contable. *TEC Empresarial, 5*(3), 29-31. Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-FidelizacionDeClientes-3782851.pdf

Montaño Márquez, P. (14 de Noviembre de 2016). Urge modernización del Puerto Comercial. *Urge modernización del Puerto Comercial*, pág. 1. Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de https://lahora.com.ec/noticia/1102001931/noticia

Mora, C. (Mayo de 2015). *MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS.* Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO EN EL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS: https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/391/1/MORA%20TORRES%20CHRISTIAN.pdf

Najul Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4*(8), 33. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002

Oramas, M. I. (2015). *"ANÁLISIS DEL PROCESO OPERATIVO DE DESPACHO DE MERCANCÍAS DEL PUERTO COMERCIAL DE ESMERALDAS".* Esmeraldas - Ecuador: primera.

Plaza Perdomo, R. (23 de Agosto de 2017). Concepto de perdida de clientes. (J. Santos, Entrevistador)

Redacción en Empresas. (16 de Julio de 2013). *La pérdida de clientes,una gran preocupación para las empresas*. Recuperado el 22 de Agosto de 2017, de La pérdida de clientes,una gran preocupación para las empresas: http://www.puromarketing.com/53/16731/perdida-clientes-gran-preocupacion-para-empresas.html

Santibañez, L. (7 de Febrero de 2008). *CLASIFICACION DE CARGA MARÍTIMA*. Obtenido de CLASIFICACION DE CARGA MARÍTIMA: http://leopoldosantibanez.blogspot.com/2008/05/clasificacion-de-carga-maritima.html

SENAE. (2011). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Recuperado el 21 de Agosto de 2017, de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: https://www.aduana.gob.ec/introduccion/

Thompson, I. (01 de Julio de 2009). *Definición de Cliente.* Obtenido de Definición de Cliente: https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

ANEXOS

ANEXO #1

Reciba un cordial saludo de parte José Eduardo Santos Bravo, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Comercio Exterior le presento a usted **Ing. Gino Saud (Gerente de APE)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de los importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Desde qué año usted asumió la Gerencia del Puerto Comercial de Esmeraldas?**

2. **¿Qué tipos de cargas son las que más se movilizan en APE?**

3. **¿En qué estado encontró usted APE, después de las administraciones, que le sucedieron?**

4. **¿Conoce usted si la carga durante los últimos años ha crecido o decrecido?**

5. **¿Qué estrategias utiliza actualmente el Puerto Comercial de Esmeraldas para captar nuevos clientes?**

6. **¿Cuál es el estado actual del parque de maquinarias de APE?**

7. **En estos últimos años el puerto ha sido promocionado en ferias o eventos internacionales a fines de la actividad portuario**

8. **Usted tiene a cargo la Gerencia de APE aproximadamente 4 meses cual es la visión a futuro que tiene usted sobre el Puerto Comercial de Esmeraldas en la operatividad de la carga, usted cree que el puerto puede directamente operar la carga o que se delegue la operación de las mismas.**

ANEXO #2

Reciba un cordial saludo de parte José Eduardo Santos Bravo, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Comercio Exterior le presento a usted **Ing. Yamil Franco (Jefe de Operaciones)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de los importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Qué tiempo tiene usted de experiencia en la parte operativa de APE?**

2. **¿Cuáles son las operaciones que más realiza según el tipo de carga que más se utiliza en APE?**

3. **¿En la Carga General y Contenerizada en que porcentaje considera usted según el tipo de carga, APE se encuentra lista para operar?**

4. **¿Han tenido problemas en las operaciones por la falta de maquinarias?**

5. **¿Qué factores conoce usted porque las maquinarias no están al 100% operativa en APE?**

6. **¿La carga durante el periodo 2012 – 2017 se ha incrementado o ha decrecido?**

7. **¿Qué aspecto considera usted para que esta haya crecido o decrecido?**

8. **¿Cuantas naves opera APE mensualmente en estos últimos meses y cuantas opero en su mejor momento?**

9. **¿Qué cree usted que la carga ha disminuido en el Puerto Comercial de Esmeraldas?**

10. **¿Qué aspecto consideraría usted que el puerto debería mejorar en la parte de infraestructura y de maquinaria?**

ANEXO #3

Reciba un cordial saludo de parte José Eduardo Santos Bravo, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Comercio Exterior le presento a usted **Ing. Sandra Simbaña (Analista de atención al cliente)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de los importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Desde qué año usted asumió el puesto como Analista de Atención al Cliente del Puerto Comercial de Esmeraldas?**

2. **¿Conoce usted los inconvenientes que han tenido los clientes durante los aforos o inspecciones del Puerto Comercial de Esmeraldas en el periodo 2012 - 2017?**

3. **¿La carga que moviliza APE durante los periodos 2012 -2017 ha crecido o decrecido?**

4. **¿Qué tipo de carga se afectó más la de Importación o Exportación?**

5. **¿Cree usted que uno de los factores que ha incidido en el decrecimiento de carga sea la falta de maquinaria en buen estado para las operaciones portuarias?**

6. **De acuerdo a su criterio, ¿Qué factores cree usted que han incidido para que el Puerto Comercial de Esmeraldas haya decrecido en carga durante los periodos 2012 -2017?**

7. **¿Quién maneja el buzón de quejas o sugerencias de los clientes en APE?**

ANEXO #4

Reciba un cordial saludo de parte José Eduardo Santos Bravo, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Comercio Exterior le presento a los Importadores las siguientes encuestas con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de los importadores del Puerto Comercial de Esmeraldas, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Qué tipo de carga usted importa por el puerto Comercial de Esmeraldas?**

2. **¿Desde qué año es usted cliente u operador del Puerto Comercial de Esmeraldas?**

3. **¿Ha recibido atención por parte del departamento de servicio al cliente del Puerto Comercial de Esmeraldas?**

4. **¿Cómo le pareció la atención del departamento de servicio al cliente en el Puerto Comercial de Esmeraldas?**

5. **¿Por qué decidió importar por el Puerto Comercial de Esmeraldas?**

6. **¿Cómo importador considera usted que las condiciones que maneja del Puerto Comercial de Esmeraldas son las adecuadas?**

7. **¿Considera usted que al Puerto Comercial de Esmeraldas le hace falta más infraestructura?**

8. **¿Qué tipo de infraestructura y equipos le hace falta arreglar o incrementar al Puerto Comercial de Esmeraldas?**

9. **¿Cómo empresa ha utilizado otro puerto en el periodo 2012 – 2017?**

10. **¿Cómo calificaría la atención de la carga y porque?**

11. **¿Cómo calificaría la atención de la descarga y porque?**