

Revista de Ciencias Sociales

Estrategias para potenciar la competitividad internacional de Puertos Marítimos en contextos globalizados

Quintero Ramos, Meudis*
Almanza-Vides, Karen**
Pimienta Gómez, Suraya***

Resumen

El transporte marítimo es una actividad para el intercambio de mercancías entre países, a través de ella se realizan gran número de transacciones que subyacen en el comercio exterior, con lo cual se contribuye a fortalecer las economías dentro de un contexto globalizado. El objetivo principal fue determinar las estrategias que permitan potenciar la competitividad internacional en puertos marítimos dentro de contextos globalizados. Para ello se utilizó el enfoque cualitativo, con tipo de investigación descriptiva donde se aplicó el método inductivo interpretativo. La población se determinó aplicando la metodología de saturación teórica de categorías, mediante una muestra intencional sobre aquellos trabajadores de mayor experiencia y antigüedad en el área administrativa de la Sociedad Portuaria de la Península S.A. Puerto Nuevo, Bahía Portete, Colombia. Entre los resultados se menciona que la falta de una infraestructura adecuada, en conjunto indicadores que permitan evaluar la calidad, eficiencia, uso de la tecnología y utilidad, son las limitantes más notorias para que un terminal de intercambio comercial pueda posicionarse en los mercados económicos actuales. En conclusión, las estrategias prioritarias subyacen en modernizar el puerto conforme a las exigencias actuales; así como diversificar y posicionar la tecnología dentro de todas las actividades administrativas y operativas del puerto.

Palabras clave: Transporte marítimo; calidad de servicio; comercio internacional; competitividad; estrategia.

* Doctora en Ciencias mención Gerencia. Administradora Financiera y de Sistemas. Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Programa de Negocios Internacionales en la Universidad de La Guajira, Colombia. Grupo de Investigación Pangea. E-mail: mquinteror@uniguajira.edu.co  ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3573-4680>

** Doctora en Ciencias Políticas. Magister en Finanzas. Economista. Docente Investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Programa de Negocios Internacionales en la Universidad de La Guajira, Colombia. Grupo de Investigación Pangea. E-mail: kalmanzav@uniguajira.edu.co  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6385-7947>

*** Magister en Educación con énfasis en Cognición. Licenciada en Humanidades Lengua Castellana. Docente de Tiempo Completo de la Facultad de Educación, Programa licenciatura en Educación Infantil en la Universidad de la Guajira, Colombia. Grupo de investigación EDUCARE. E-mail: spimienta@uniguajira.edu.co

Recibido: 2021-03-26 · **Aceptado:** 2021-06-13

Strategies to enhance the international competitiveness of Sea Ports in globalized contexts

Abstract

Maritime transport is an activity for the exchange of goods between countries, through it a large number of transactions that underlie foreign trade are carried out, thereby helping to strengthen economies within a globalized context. The main objective was to determine the strategies to enhance international competitiveness in seaports within globalized contexts. For this, the qualitative approach was used, with a descriptive type of research where the inductive interpretive method was applied. The population was determined by applying the methodology of theoretical saturation of categories, through an intentional sample of those workers with more experience and seniority in the administrative area of the Sociedad Portuaria de la Península S.A. Puerto Nuevo, Bahía Portete, Colombia. Among the results, it is mentioned that the lack of adequate infrastructure, together with indicators that allow evaluating quality, efficiency, use of technology and utility, are the most notorious limitations for a commercial exchange terminal to position itself in current economic markets. In conclusion, the priority strategies lie in modernizing the port according to current demands; as well as diversify and position technology within all the administrative and operational activities of the port.

Keywords: Maritime transport; quality of service; international trade; competitiveness; strategy.

Introducción

Históricamente, el transporte de mercancías ha constituido una actividad de comercio entre los países, los cuales realizan transacciones comerciales para el traslado de bienes requeridos en los mercados económicos. En la actualidad, la globalización de las actividades de producción y distribución genera un aumento en el volumen del comercio internacional que tiene como consecuencia la necesidad de acometer la gestión del transporte mediante su diferenciación estratégica, colocando de manifiesto que más del 80% de las mercancías a nivel global se comercializan por vía marítima, puesto que entre los medios de transporte es considerado el más eficiente (Justavino-Castillo, Gil-Saura y Fuentes-Blasco, 2020).

En ese sentido, la globalización trae consigo cambios importantes, en las estructuras y colocaciones de la producción,

en las relaciones laborales, comerciales y de inversión (Muñoz et al., 2015), así como “un nuevo mapa de alianzas entre navieras; nuevas aplicaciones tecnológicas en hardware y software para explorar posibilidades logísticas adicionales; y una profunda reformulación de la cadena de suministro multimodal (y por ende, de las políticas portuarias)” (González et al., 2019, p.43), ampliando el uso de metodologías como redes complejas u otras, para atender el flujo de navegación de cargas.

Por lo cual, se considera que tal como lo señalan Baena y Cardona (2019), “es en parte la razón por la cual parece que con mayor regularidad se ha disparado la firma de acuerdos comerciales, los cuales cada vez son más populares dentro de la política de comercio exterior de los países” (p.63), logrando establecerse todo un sistema multilateral de comercio a nivel internacional.

A raíz de las afirmaciones anteriores, se entiende que los puertos son parte vital en

el comercio de los países, por medio de ellos se realiza en gran medida los intercambios comerciales entre distintas naciones. Para lograrlo, las zonas portuarias deben contar con una importante posición geoestratégica, así como también con un sistema de infraestructura de alta calidad que permita a las embarcaciones de gran tamaño recalcar en los puertos de forma óptima. Por tanto, el puerto es una zona estratégica que fortalece las actividades de comercio exterior en los países, conllevando a una inyección de dinamismo dentro de sus economías.

Por ello, Giraldo y Rodríguez (2019) manifiestan que en líneas generales los cambios y adecuaciones que se realizan en los puertos marítimos, hacen parte de una estrategia para potencializar al máximo las ventajas competitivas que estos poseen y de esta manera lograr dinamizar la actividad portuaria y de comercio exterior desde la infraestructura que presentan.

En ese sentido, la infraestructura física es de gran relevancia dentro del desarrollo competitivo de la actividad comercial marítima, lo que sugiere la conveniencia de hacer inversiones en nuevas instalaciones portuarias, buscando las regiones en donde conviene establecer puertos, direccionando las inversiones públicas y privadas hacia el impulso de las actividades portuarias, estimulando metodologías que deben aplicarse de modo general al establecer contraprestaciones por las concesiones portuarias, y algunos aportes sobre infraestructura física.

Quiroga (2019), afirma que en los últimos cuarenta años se ha ocasionado una modificación en la composición del comercio marítimo debido, entre otras causas, a los efectos de los procesos de producción globalizados, a la mayor prolongación de las cadenas de suministro y a la ampliación de las necesidades de los países en vía de desarrollo en el sector de energía, de productos industriales básicos, de bienes de consumo y de productos elaborados. Asimismo, en un entorno internacional, la logística portuaria se ha vuelto más compleja, propiciada por las exigencias de los clientes, lo que conlleva a

la especialización continua de las estructuras marítimas y a la prestación de servicios integrados.

Asimismo, para lograr la mejor operación en la cadena de suministro, el puerto debe satisfacer las necesidades de infraestructura, superestructura, equipamiento adecuado y buena comunicación dentro de la cadena logística global (Salama, 2016). La concentración portuaria, es el resultado de la combinación de economías de escala, de adaptaciones técnicas y de la eficiencia en el manejo de mercancías y tráficos (González-Laxe y Novo-Corti, 2016). Por ello, el transporte marítimo internacional es tan importante, porque sin él no se pudiera lograr la importación y exportación de mercancías en la escala requerida para conservar el mundo de hoy.

Por otra parte, dentro del marco social los puertos marítimos generan un impacto en las comunidades aledañas, considerando que muchos habitantes dependen directamente de las actividades económicas que se realizan en el puerto, pero también existen actividades de comercio de productos y servicios que son estimulados con la presencia de un puerto marítimo. En tal sentido, se incentiva la mejora en las condiciones laborales y económicas de los residentes en las zonas aledañas al puerto.

Con base en los planteamientos anteriores, existen indicios para impulsar la realización de una investigación donde se propongan estrategias para lograr y mantener un nivel adecuado de ventajas competitivas para los Puertos Marítimos en contextos globalizados, donde las labores que implica el comercio internacional tengan como fundamento estas acciones de gestión, acompañadas de las capacidades en infraestructura que posean los mismos, para de esta manera elevar la eficiencia de las actividades de intercambio comercial de los países.

En virtud de lo anterior, el propósito de la investigación es generar estrategias que faciliten la creación de ventajas competitivas para el negocio internacional que cumplen los puertos marítimos dentro de los mercados

económicos globalizados, sustentados en la información que aporta el personal del área administrativa de un puerto, como también en la capacidad de su infraestructura física que se operacionaliza mediante las obras de interiores y exteriores de atraque, así como en los aspectos conceptuales sobre los cuales se concibe la competitividad con sus factores internos y externos.

1. Puertos – globalización

Para establecer cualquier desarrollo sobre los puertos de comercio marítimo, es indispensable contar con una definición objetiva y ampliamente aceptada de éstos, pues a través de la historia se ha construido una guía conceptual importante que corresponde a un soporte teórico para el buen entendimiento de la naturaleza y lógica de los mismos. El Diccionario de la lengua de la Real Academia Española (2020), define puerto como el “lugar natural o construido en la costa o en las orillas de un río, defendido de los vientos y dispuesto para detener las embarcaciones y realizar las operaciones de carga y descarga de mercancías, embarque y desembarco de pasajeros”.

También, desde un enfoque legal se estipula un puerto como la infraestructura que se integra como parte fundamental en un sistema general de transporte de carácter intermodal, sostenible y competitivo, constituyendo un nodo de interconexión modal y plataforma logística con un importante papel tanto en la cadena de transporte, como en la cadena de valor (López, Pardo y Montenegro, 2019).

Por otra parte, la Unión Europea define un puerto como “una zona de tierra y agua dotada de unas obras y equipo que permitan principalmente la recepción de buques, su carga y descarga, y el almacenamiento, recepción y entrega de mercancías, así como el embarco y desembarco de pasajeros” (Gómez, 2019, p.3). Consecuentemente, el puerto es un área que involucra la interacción de tierra y agua, incluida la infraestructura y superestructuras necesarias, así como los equipos fijos y

móviles indispensables para la operación tanto de embarque como desembarque, por lo que requiere una infraestructura de acceso marítimo y la infraestructura terrestre correspondiente (Rúa, 2006).

Ahora bien, “en el mundo existen entre 6.000 y 7.000 puertos, aunque sólo unos pocos centenares tienen realmente una importancia significativa en un contexto global concentrando la mayor parte del tráfico marítimo” (Contreras, 2019, p.14). Normalmente, los puertos marítimos representan lugares de resguardo de embarcaciones, en los cuales se desarrolla con facilidad las operaciones de carga, descarga, embarque y desembarque (Bobadilla y Venegas, 2018), incluso, el desarrollo y crecimiento de algunas ciudades se debe a que poseen un puerto y junto a él, todas las actividades que conlleva tal zona, las cuales se desarrollan en condiciones de calidad.

De las evidencias anteriores, se puede caracterizar a los puertos como estructuras de carácter multifuncional (Conferencia de las Naciones Unidas para el comercio y desarrollo [UNCTAD], 2019), que muestra claramente este carácter. De ahí que los puertos son definidos como “interfaces entre los distintos modos de transporte y son típicamente centros de transporte combinado. En suma, son áreas multifuncionales, comerciales e industriales donde las mercancías no sólo están en tránsito, sino que también son manipuladas, manufacturadas y distribuidas” (Cámara Colombia de la Infraestructura, 2012, p.24). En efecto, los puertos son sistemas multifuncionales, los cuales, para funcionar adecuadamente, deben ser integrados en la cadena logística global.

Un puerto no solo requiere suficiente infraestructura, superestructura y equipamiento, sino también una buena comunicación, especialmente un equipo de gestión profesional y calificada, así como una fuerza laboral motivada y bien capacitada (García y Giraldo, 2019). El resultado de la confluencia de todos los elementos anteriores, es contribuir con la independencia económica y comercial de las naciones, ofreciendo

un factor estratégico competitivo para el desarrollo del comercio internacional, por ejemplo, eliminando barreras arancelarias para estimular el comercio de mercancías entre países.

Por ello, los puertos no solo juegan un papel vital en el transporte exterior, sino que también contribuyen al desarrollo del país, actúan como promotores del crecimiento en diversas áreas de la economía, promueven el uso de transportes de carga y generan ingresos al fisco mediante los impuestos y tasas portuarias, en conjunto con la creación de empleo (Mejía, 2018).

Del mismo modo, la interacción que tienen los puertos marítimos y la estrecha relación con la globalización, ha configurado una posición importante para lograr entender el significado de los puertos a nivel nacional e internacional pues, puede considerarse que los puertos marítimos son sinónimo de globalización, puesto que actualmente desempeñan un papel de gran impacto en el ámbito de los procesos de producción. En ese sentido, existe la convergencia de múltiples factores bajo el contexto de la globalización, tal como lo menciona López (2015) cuando afirma:

La innovación en el transporte y los puertos, especialmente la utilización de contenedores, y los cambios estructurales con economías de escala, integración de empresas y mejora de costes han aumentado la competitividad entre puertos y modos de transporte. Los avances tecnológicos en la logística y en el transporte intermodal, junto con la globalización y la liberación económica, tanto en la producción de bienes y servicios de transporte como en su consumo, han cambiado radicalmente el entorno portuario, exigiendo mayor eficiencia, valor añadido, capital y tecnología. (p.69)

En efecto, esa vinculación de factores que menciona López (2015) ha configurado un escenario lleno de complejidades, sobre las cuales actuar. Al respecto, se puede inferir que los terminales marítimos que logren adaptarse a las circunstancias que plantea la globalización,

utilizando los desarrollos tecnológicos en la diversidad de procesos implícitos en la actividad de transporte y comercio marítimo, incluyendo la innovación dentro de las actividades económicas a gran escala, será quien logre posicionarse mejor y aprovechar las ventajas competitivas dentro del mercado del comercio marítimo internacional.

Ahora, desde el punto de vista de su función física, un puerto es una instalación equipada provista de un área de aguas tranquilas. La conexión entre el mar y el medio terrestre se puede lograr a través de las siguientes tres áreas principales: La zona marítima o de acceso, la zona terrestre para maniobras, y la zona de enlace con los modos terrestres (Salazar y Blanco-Ariza, 2017). El contexto del mercado para el comercio marítimo ha cambiado a causa de la variación en “las relaciones entre los puertos, las sociedades y los gobiernos las cuales han cambiado notoriamente en los últimos 25 años” (Centro de Desarrollo de la OCDE/CEPAL/CAF, 2018).

Por otra parte, factores como la globalización, la subcontratación en el extranjero y el crecimiento desmedido en el uso de contenedores, han propiciado cambios en la cadena de transporte y logística (Marnert, 2010). En efecto, desde los impactos de la crisis económica mundial de 2008-2009, las actividades portuarias y el sector marítimo sufrieron importantes afectaciones, sobretudo en el descenso del volumen o el trasiego de mercancías, lo que ha estimulado la implantación de sistemas de transporte de mercancías óptimos que logren ser soporte de los países ante la posibilidad del advenimiento de nuevas crisis económicas de escala global.

Entre las acciones que las empresas de transporte han venido implementando para su funcionamiento óptimo, ha sido invertir cada vez más en operaciones de terminales, como, por ejemplo, no malgastar el espacio de almacenamiento en los patios, disminuir el tiempo de los buques en el atraque, el gasto de combustible de los equipos de transportación, asegurar el uso en exclusiva de una parte de la capacidad de la terminal, entre otras

(Calatayud y Katz, 2019).

Se establece que la evolución hacia puertos más eficientes, más funcionales, avanzados tecnológicamente y más seguros, es un desafío constante en los últimos años. Durante mucho tiempo, se han desarrollado herramientas y soluciones que contribuyen a la optimización segura de muchos procesos portuarios, entre los que se encuentran los sistemas de amarre, que permiten controlar y facilitar las operaciones de aproximación y acoplamiento de los barcos, gracias a la tecnología láser, proporcionando lecturas muy precisas de velocidad y distancia (González et al., 2020).

No obstante, asumir las acciones mencionadas y cualquiera otra, que implique inversión para mejorar los elementos de infraestructura y superestructura, tiene un coste de construcción muy elevado pero un periodo de vida largo. Por ello, es relativamente habitual que las grandes infraestructuras sean aportadas por el sector público, aunque en la superestructura propia de las diferentes terminales, sí que suele participar el capital privado (Montero, 2015). Según Rúa (2006), algunos países, por ejemplo, en España, los poderes públicos están haciendo esfuerzos para potenciar la entrada de la inversión privada en la infraestructura de los puertos marítimos.

2. Infraestructura física

La infraestructura, es aquel capital complementario que ofrece los servicios de soporte necesarios para la operación de las actividades productivas. En este sentido, la misma puede ser vista como un capital privado o como un factor complementario al capital privado de los hogares (Collas y Palacios, 2020). Del mismo modo, la infraestructura puede ser definida, como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía. Asimismo, Los diferentes componentes de la infraestructura de una sociedad pueden existir ya sea en el sector público o privado, dependiendo como son

poseídos, administrados y regulados (Barzola y Balbín, 2018).

Desde otra perspectiva, la infraestructura es el conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad productiva (Equipo Editorial Etecé, 2020). Con base en esta definición, el conjunto de elementos de índole física, como organizativas, administrativas y de gestión, que operan en los puertos marítimos para el desarrollo de la actividad económica de comercio, es lo que describe su infraestructura desde el punto de vista conceptual asumido en la investigación, tales como:

a. Obras exteriores

Para describir las secciones de mayor relevancia dentro de la infraestructura de los puertos marítimos, se hace alusión sobre aquellos elementos donde se circunscribe la actividad comercial que se realiza en los terminales marítimos. En primer lugar, se tienen las Obras exteriores, que puntualizan las medidas que son implementadas para el desarrollo de las operaciones y funcionamiento del terminal. Según el Ministerio del Ambiente de Colombia (2016) señala a través de la guía ambiental de terminales portuarios, que las obras exteriores o de abrigos, son las destinadas a proporcionar protección contra la acción de los elementos naturales, como los “diques de abrigo” o “rompeolas”, que son fundamentalmente de dos clases, según el modo en que resistan el oleaje: “Diques verticales”, que se encargan de reflejarlas, y “escolleras”, que rompen la ola.

Por otra parte, bajo la perspectiva de Chapapría (2014), las obras de abrigo o exteriores son aquellas que “permiten crear áreas defendidas de la acción del oleaje que faciliten el atraque y las labores de carga y descarga” (p.26). Es decir, son aquellas que se construyen para proteger a las embarcaciones de cualquier embestida de oleaje en el mar. Cabe señalar, que los puertos naturales no necesitan de la construcción de estas obras, debido a que ellos mismos poseen condiciones

para la protección de las embarcaciones. Las partes más importantes dentro del conjunto de obras exteriores se muestran en el Cuadro 1 a continuación.

Cuadro 1
Conceptos asociados a las obras exteriores

Concepto	Descripción	Autor
Puerto marítimo	Es un lugar de refugio para los buques. Definen el espacio portuario como un lugar seguro por sus instalaciones que ofrece lo necesario para que los buques cumplan su finalidad de navegación: transportar viajeros y mercancías por mar. La noción de puerto descansa sobre tres elementos que son: el espacio marítimo, las instalaciones y los servicios portuarios.	Salinas (2020, p.54).
Tipo de puerto	Por su navegación: Puerto de altura aquel habilitado para prestar servicios a la navegación internacional. Por sus instalaciones y servicios: comerciales cuando el tráfico marítimo se dedica al embarque y desembarque de mercancías y pasajeros.	Salinas (2020, p.55).
Diques	Se denomina dique, la estructura construida a lo largo de un curso de agua, que actúa como barrera para prevenir inundaciones. El material que lo compone es suelo cohesivo compactado, sin embargo, puede ser de roca o concreto para mejorar la estabilidad de la estructura y prevenir efectos del agua sobre las partículas de suelo en la barrera	Gil y Orozco (2016, p.9).

Fuente: Elaboración propia, 2021.

b. Obras interiores de atraque

Según Robles (2020), las obras de atraque tienen como objetivo fundamental proporcionar a los buques condiciones adecuadas sobre todo seguras para su estabilidad en los puertos. Asimismo, se relacionan con la estabilidad de las diferentes operaciones portuarias necesarias para llevar a cabo actividades relacionadas a la carga, descarga, estiba, desestiba, y transbordo, así como el embarque y desembarque de pasajeros, vehículos y mercancías, entre otros elementos. En términos generales, las obras de atraque, reúnen todas las actividades que sirven para la preservación de las embarcaciones en un

lugar seguro, mientras se realizan las labores pertinentes en puerto como son el embarque - desembarque de pasajeros y mercancías, además de toda la logística de gestión, operación y seguridad que esto conlleva.

Por ello, un indicador importante para determinar el nivel de eficiencia y calidad sobre el cual evaluar la actividad portuaria subyace en gran medida en obtener información detallada de todos estos procedimientos. Para conocer sobre los conceptos relacionados con las obras interiores de atraque, con aquellos términos que aluden a los principales componentes que soportan las actividades internas dentro de los terminales portuarios, se presenta el Cuadro 2.

Cuadro 2
Conceptos asociados a las obras interiores

Concepto	Descripción	Autor
Muelles	Una estructura en la que existen dos planos, en el vertical se adosa a los buques y en el horizontal donde se realiza la manipulación de mercadería sea esta cual sea. En ellos se realizan maniobras de atraque para descargar y cargar de mercadería, traslado de pasajeros y reparación de navíos	Álvarez (2017, p.54).
Espigones o Escolleras	Son obras de defensa o coraza destinada a resistir la acción del oleaje en diques de abrigo o en defensas de ribera o la acción de aguas corrientes, para evitar la erosión (defensas de ribera).	Ministerio de Obras Portuarias de Chile (2014, p.25).
Diques de alba	Son estructuras exentas y separadas de la costa que se utilizan como puntos de atraque, de amarre, de ayuda a las maniobras de atraque, así como varias de estas tres funciones simultáneamente.	Villa (2015, p.66).
Infraestructura de acceso	Permite la aproximación y amarre de los buques, de tal forma que puedan cargarse y descargarse. Son constituidas, entre otros por canales, zonas de aproximación, obras de defensa (rompeolas, señalización (faros, boyas), carreteras y vías férreas.	García y Cerón (2015, p.51-52).
Canales de Navegación	Canal natural o artificial con forma alargada y estrecha, en aguas superficiales, naturales o artificiales que permiten la navegación.	Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena (Cormagdalena, 2016).
Ayudas de navegación	Dispositivos visuales, acústicos, electrónicos o radioeléctricos, diseñados para mejorar la seguridad de la navegación, facilitar el tráfico y preservar el medio ambiente.	Dirección General Marítima (DIMAR, 2019).
Construcciones o instalaciones complementarias	Almacén (espacio abierto o cerrado para conservación de bienes o productos), depósitos (se guarda mercancía bajo control aduanero), silos (espacios para guardar carga a granel). Grúas (máquina para cargas y descargas de contenedores pesados).	Fernández e Iglesias (2015); Flamarique (2019).

Fuente: Elaboración propia (2021).

3. Competitividad

Ahora bien, todo el andamiaje realizado por los aspectos conceptuales de los puertos marítimos, ha sido con el propósito de establecer su vinculación con la competitividad, la cual constituye un factor de vital importancia cuando se quiere crear valor y generar ventajas dentro de los mercados globalizados, donde se incluye la actividad económica que se práctica en los terminales portuarios, encargados de la gestión para las operaciones del manejo de comercio internacional y transportes de personas. Para Solleiro y Castañón (2016); así como Romero et al. (2020), la competitividad es

una competencia dentro de las organizaciones sobre la cual puede conservar o incrementar el posicionamiento que tiene en el mercado donde realiza su actividad económica.

Por tanto, “una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios cuyos costos y calidades son comparables o superiores a los de sus competidores en el resto del mundo” (Rubio y Baz, 2015, p.7). Para ello, la utilización de tácticas empresariales orientadas hacia la búsqueda de un continuo incremento de la productividad, es una habilidad, destreza o competencia de las empresas, sobre los cuales deben planificar y aplicar estrategias que posibiliten el logro de los objetivos establecidos. Entre las acciones

que las organizaciones han empleado para los fines anteriores, están: Convenios de cooperación empresarial, alianzas estratégicas, transferencia de conocimiento con instituciones, entre otras.

Del mismo modo, Porter (2015), expresa que la estrategia competitiva consiste en diseñar o crear una fórmula general de cómo la empresa competirá, cuáles serán sus metas u objetivos, y qué políticas se requerían para

lograrlas. Está basada en los factores internos como las utilidades, eficiencia, calidad y tecnología. En el caso de los factores externos, la competitividad será estudiada mediante el elemento medio ambiente, así como la normatividad y procesos. En consecuencia, el análisis de la competitividad, se asumirá a partir de los factores internos y externos antes mencionados y que se define en el Cuadro 3.

Cuadro 3
Factores internos y externos de la competitividad

Factor Interno	Descripción	Autor
Utilidad	Es la aflicción arbitraria de satisfacción que un individuo prueba como resultado de adquirir un bien o un servicio	Pacheco y Cuesta (2019).
Eficiencia	El mayor resultado de productividad que se podría obtener teniendo presente la magnitud de los recursos establecidos.	Montaño y Nieto (2018).
Calidad	Se fundamenta en la apreciación y en los juicios de valor de los individuos, se mide de forma cualitativamente mediante el estudio de la satisfacción del consumidor.	Pulache (2019).
Tecnología	Conjunto de conocimientos, formas, métodos, instrumentos y procedimientos que permiten combinar los diferentes recursos (tangibles e intangibles) y capacidades (saber hacer, talento, cultura, destrezas, creatividad), en los productos, procesos productivos y organizativos para lograr que sean eficientes para sus usuarios y clientes.	Mencias y Rodríguez (2017).
Factor Externo	Descripción	Autor
Medio ambiente	Ámbito natural y social definitivo para la existencia, las cuales se vinculan con el método de reproducción de las dinámicas de las personas. Este evoluciona a una socialización de la naturaleza y a su vez a una naturalización de la sociedad.	Pacheco y Cuesta (2019).
Normatividad	El mayor resultado de productividad que se podría obtener teniendo presente la magnitud de los recursos establecidos. Producir lo máximo posible a partir de los insumos dados.	Montaño y Nieto (2018).
Procesos	Es una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno	Arévalo (2019).

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En síntesis, los puertos marítimos deben ser espacios para lograr generar ventaja competitiva para los países, aprovechando toda una infraestructura física, geográfica, tecnológica y comercial, que permita el incremento del tráfico marítimo de mercancías entre países del mundo. Esta estrategia,

conlleva a mejorar la dinámica económica de las sociedades globalizadas a través de la competitividad, a los fines de lograr el bienestar colectivo no solo de los actores sociales involucrados en las actividades portuarias marítimas, sino de sus comunidades adyacentes, así como del mercado en general.

4. Metodología

Para lograr la respuesta al objetivo de la investigación, el enfoque metodológico asumido en el estudio subyace en los principios que rigen la investigación cualitativa. En efecto, la idea de este enfoque metodológico cualitativo se fundamenta en la intención de conocer qué sucede alrededor del problema o fenómeno que se estudia. Para esto, se revisan percepciones, respuestas, opiniones y las propias vivencias de los sujetos participantes en el estudio. Según Duran, Gómez y Sánchez (2017), “el enfoque cualitativo se interesa por conocer cómo los individuos o grupos sociales investigados viven y experimentan ciertos fenómenos o experiencias” (p.28).

En el caso de los puertos marítimos, si la intención es determinar una estrategia que favorezca los niveles de competitividad del negocio portuario, los informantes idóneos para obtener toda la información necesaria que facilite el análisis, procesamiento y determinación de resultados, son precisamente aquellos individuos que su trabajo se circunscribe dentro de la actividad productiva en los puertos marítimos. Por tanto, la investigación se enmarca dentro del tipo de estudio descriptivo, los cuales según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “son útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componente” (p.99); efectivamente, se realiza un análisis del fenómeno objeto del estudio, basados en los aportes de la literatura científica y de las propias experiencias, vivencias e informaciones que los trabajadores portuarios han tenido con relación a la competitividad internacional de los puertos marítimos.

En referencia al método utilizado, en la investigación se implementa el método inductivo, el cual busca generalizar algunas situaciones mediante las evidencias empíricas. Según López (2011), el método de inducción “es un proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares observadas” (p.57).

En cuanto a la población, ésta reúne un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, sobre la cual tomar una muestra cumpliendo una serie de criterios predeterminados (Arias-Gómez, Villasis-Keever y Miranda-Novales, 2016). Para ello, se seleccionó como población objeto de estudio a personas que hacen parte del área administrativa en la Sociedad Portuaria de la Península S.A. (Pensoport), actualmente encargada la utilización de Puerto Nuevo, Bahía Portete, jurisdicción del Municipio de Uribía, Departamento de la Guajira.

Es importante mencionar, que “en las investigaciones cualitativas, por lo general se emplea la técnica no probabilística intencional para obtener la muestra (...) usando los informantes clave para lograrlo. No hay una regla para determinar el tamaño de las muestras intencionales” (Hernández y Coello, 2011, p.96). En ese sentido, el muestreo intencional estuvo basado en el personal con mayor antigüedad y experiencia dentro de la empresa.

En relación al número de informantes seleccionados, se utilizó la metodología de saturación teórica de categorías, la cual en apuntes de Strauss y Corbin (2002), “la saturación teórica ocurre cuando el análisis adicional ya no contribuye al descubrimiento de nada nuevo acerca de una categoría”. Esto se logra cuando los aportes ya no son relevantes para la investigación, hecho que ocurrió con cinco informantes clave entrevistados.

5. Resultados y discusión

A continuación, se presentan las respuestas al guion de entrevistas realizadas a las 5 personas con mayor experiencia que laboran en el área administrativa de Puerto Nuevo, Bahía Portete del departamento de la Guajira, Colombia, tomado como objeto de estudio para la investigación. En ese sentido, se recoge la información en el mismo contexto de un importante puerto con tráfico de mercancías en el contexto internacional. Para ello, se presentan los cuadros con las estructuras

cognitivas que representan sus respuestas ante las interrogantes que buscan develar la realidad sobre las estrategias, con el fin de potenciar la competitividad internacional de

Puertos Marítimos en contextos globalizados. Seguidamente, se pueden apreciar las respuestas del informante clave 1 en el Cuadro 6.

Cuadro 6
Hallazgos en el Informante clave 1

	Preguntas	Respuestas
1	¿Teniendo en cuenta las características que clasifican a los puertos a nivel nacional como considera al presente?	El puerto es un puerto artesanal es un muelle que está dentro de un puerto, el puerto se le llama a toda la infraestructura, canal de acceso, boyas, faros
2	¿Por qué tipo de construcciones está compuesto el puerto?	El puerto es de forma de pibon tiene una parte de relleno hecho de forma artesanal con piedras y compactando con arena y la parte de atraque está hecha en madera
3	¿Las construcciones que posee el puerto le permiten tener un buen funcionamiento a las embarcaciones?	Normalmente si con esa infraestructura nos hemos defendido por 30 años pero ante el estado y por condiciones de seguridad y normativa internacional hay que modernizarlo.
4	¿Con qué grado de eficiencia logran atracar las embarcaciones en el puerto para realizar sus diferentes operaciones?	Bueno las embarcaciones si logran atracar sin ningún problema, pero no medimos eficiencia.
5	¿La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura física y si es así para que fecha serian?	La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura desde el 2009 cuando se establecen en el contrato de concesión portuaria ya va 9 años y no se ha cumplido
6	¿Qué estrategias se utilizan para maximizar el placer de los clientes al momento de adquirir los servicios de la empresa?	Esto es un monopolio natural, este o aceptan el servicio o aceptan el servicio la idea ahora la percepción ante el servicio es negativa, deficiente y poco recomendada.
7	¿Qué mecanismos se utilizan para calcular el grado eficiencia de la empresa al momento de prestar su servicio?	El puerto tiene tantos problemas, eso ha creado sensación negativa frente a los clientes , no se debe estar siempre inmerso en los problemas de la empresa
8	¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar un alto grado de eficiencia técnica en las labores del puerto?	Un plan de seguridad y de protección de buques que se generó a raíz de los atentados del 11 de septiembre
9	¿Cuáles estrategias posee la empresa para lograr un mejoramiento en los diferentes tipos de calidad en los servicios ofrecidos?	Cambiar de representante legal, salieron de una abogada y me contrataron a mí que soy administrador marítimo portuario con experiencia, trabaje y se la problemática
10	¿En qué situaciones se utiliza la tecnología como medio para encontrar soluciones a circunstancias prácticas?	Se hacen levantes automatizados por parte de la Dian entonces hay que mantener red de ayudas electrónicas para que pueda realizar sus actividades de comercio exterior.
11	¿Cómo la empresa genera soluciones innovadoras teniendo presente el uso de la tecnología?	No utilizamos ninguna clase de estrategia.
12	¿De qué manera se logra alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de la empresa?	Debido al déficit que tenemos, no hemos logrado cumplir con todas las actividades que deberíamos debido a las limitantes que tenemos.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Los aportes que se aprecian en el Cuadro 6, se orientan hacia una concepción que devela la inexistencia de estrategias sobre diversas acciones para medir la eficiencia de funcionamiento del puerto, así como la falta de planes de mejora y modernización de la actividad comercial portuaria, al menos no en la práctica, puesto que según su opinión se han diseñado planes desde el 2009, pero no se han concretado en la realidad. Señala el informante

clave 1, que el puerto tiene características que lo clasifican como un puerto artesanal construido con piedras y compactado con arena y la parte de atraque está hecha en madera, dejando evidencia de la poca modernización a la que ha sido objeto su infraestructura física, aunque se ha podido operar en él durante años.

Según enfatiza el informante 1, el puerto ha venido sorteando diferentes problemas, entre los cuales destaca la mala imagen ante

los grupos de interés de su entorno, como la falta de cumplimiento de todas las actividades inherentes en su funcionamiento; no obstante, así logran atracar las embarcaciones y sostienen

la actividad económica sin la orientación de alguna estrategia de gestión. Seguidamente, se presentan en el Cuadro 7 los resultados de la entrevista para el informante clave 2.

Cuadro 7
Hallazgos en el informante clave 2

	Preguntas	Respuestas
1	¿Teniendo en cuenta las características que clasifican a los puertos a nivel nacional como considera al presente?	El puerto es netamente artesanal.
2	¿Por qué tipo de construcciones está compuesto el puerto?	Con piedra grande y compactada con arena.
3	¿Las construcciones que posee el puerto le permiten tener un buen funcionamiento a las embarcaciones?	Si se puede realizar, pero no de la manera óptima que se esperaría
4	¿Con que grado de eficiencia logran atracar las embarcaciones en el puerto para realizar sus diferentes operaciones?	El puerto no puede medir eficiencia para nosotros el atraque se realiza de manera buena
5	¿La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura física y si es así para que fecha serían?	La empresa si tiene planes para mejorar la infraestructura, de hecho el muelle lleva mucho tiempo tratando de mejorarse lo que pasa es que la empresa está en déficit
6	¿Qué estrategias se utilizan para maximizar el placer de los clientes al momento de adquirir los servicios de la empresa?	Actualmente no se tienen estrategias, ya se está trabajando con la nueva administración en algunas formas de lograr que el cliente obtenga un mejor servicio.
7	¿Qué mecanismos se utilizan para calcular el grado eficiencia de la empresa al momento de prestar su servicio a los clientes?	No tenemos ningún mecanismo con el cual podamos medir el grado de eficiencia de la empresa
8	¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar un alto grado de eficiencia técnica en las labores del puerto?	La empresa como tal utiliza estrategias para lograr un alto grado de eficiencia, pero son estrategias ocasionales que nacen con el
9	¿Cuáles estrategias posee la empresa para lograr un mejoramiento en los diferentes tipos de calidad en los servicios ofrecidos?	Realmente muchas estrategias no tenemos, pero si se realizó un cambio de administración en el cual se está buscando un mejoramiento del puerto
10	¿En qué situaciones se utiliza la tecnología como medio para encontrar soluciones a circunstancias prácticas?	En la actividad principal que es el descargue de mercancía, no, porque se realiza de forma manual, pero otros aspectos como son las telecomunicaciones, sí porque hay internet, telefonía celular.
11	¿Cómo la empresa genera soluciones innovadoras teniendo presente el uso de la tecnología?	Como te decía la tecnología que nosotros utilizamos es netamente para lo que son telecomunicaciones
12	¿De qué manera se logra alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de la empresa?	Creo que no hay porque de hecho aún no se ha logrado cumplir con todas las actividades que se tienen programadas dentro de la empresa.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Los hallazgos en las respuestas del informante clave 2, permiten afirmar que tienen conocimiento del tipo de infraestructura física del puerto, indicando que está construido con piedra grande y compactada con arena, es decir, es un puerto artesanal donde existe poca modernización en este aspecto físico. Agrega

la existencia de planes de mejora, pero el déficit que enfrentan no ha permitido viabilizar esas propuestas, razón por la cual han operado con esas condiciones de funcionamiento, que según el informante no son óptimas. Afirma, que en la empresa no hay estrategias para responder a demandas de los clientes, medir el

grado de eficiencia, ni para la calidad de los servicios que se prestan.

En cuanto al uso de la tecnología, menciona que no existe tal factor dentro de las operaciones del puerto, todo es realizado en forma manual, y lo más cercano al uso de la tecnología es para la plataforma de *internet*

y las telecomunicaciones. Finalmente, señala que no todas las actividades programadas del puerto se han podido cumplir a cabalidad. Seguidamente, se pueden apreciar las opiniones del informante clave 3, en el Cuadro 8 que se presenta a continuación.

Cuadro 8
Hallazgos en el informante clave 3

Preguntas	Respuestas
1 ¿Teniendo en cuenta las características que clasifican a los puertos a nivel nacional como considera al presente?	No tenemos instalaciones portuarias mecanizadas, ni con las especificaciones que se requieren, nuestro puerto es de madera, es decir es artesanal.
2 ¿Por qué tipo de construcciones está compuesto el puerto?	Está realizado con piedra grande y compactada con arena.
3 ¿Las construcciones que posee el puerto le permiten tener un buen funcionamiento a las embarcaciones?	Pues hace muchos años venimos desarrollando nuestra actividad sin contratiempos, entonces podría decir que sí.
4 ¿Con que grado de eficiencia logran atracar las embarcaciones en el puerto para realizar sus diferentes operaciones?	Tenemos limitantes al momento de entrar embarcaciones de gran tamaño, porque el puerto no tienen las dimensiones para lograrlo pero si hablamos de barcos pequeños si se puede.
5 ¿La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura física y si es así para que fecha serían?	Es algo complicado, existe la intención de mejorar, tener una mejor infraestructura, pero hay factores como la falta de inversión, los permisos requeridos y contar con el beneplácito de los nativos de la zona.
6 ¿Qué estrategias se utilizan para maximizar el placer de los clientes al momento de adquirir los servicios de la empresa?	no contamos con ningún tipo de estrategias, pero desde la administración hemos escuchado de nuevos procesos y planes a desarrollar en la empresa
7 ¿Qué mecanismos se utilizan para calcular el grado eficiencia de la empresa al momento de prestar su servicio a los clientes?	Todos los problemas que ha enfrentado la empresa en cuanto a su habilitación para recibir motonaves y trabajar impide decir que calculamos el grado de eficiencia, sabemos de antemano que no brindamos el servicio que quisiéramos.
8 ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar un alto grado de eficiencia técnica en las labores del puerto?	Los procedimientos para garantizar eficiencia en nuestras labores se dan fortuitamente, no existe un plan que nos lleve a organizar como trabajar para ser más eficientes, sino que nos adaptamos a lo que requiere la situación.
9 ¿Cuáles estrategias posee la empresa para lograr un mejoramiento en los diferentes tipos de calidad en los servicios ofrecidos?	El cambio de administración ha sido una estrategia para comenzar con el mejoramiento en los procesos de la empresa, con base en eso deben mejorar las cosas, pero como tal, estrategia no existe.
10 ¿En qué situaciones se utiliza la tecnología como medio para encontrar soluciones a circunstancias prácticas?	Depende de la actividad, en la actividad operaria la única que realizamos es el descargue, lo hacemos de forma manual, sin ningún tipo de tecnología, pero en actividades de oficina y administrativas si se utiliza tecnología.
11 ¿Cómo la empresa genera soluciones innovadoras teniendo presente el uso de la tecnología?	Pues no tenemos soluciones innovadoras debido a que la tecnología que utilizamos simplemente es la básica en toda función administrativa, de operaciones portuarias no contamos con nada.
12 ¿De qué manera se logra alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de la empresa?	No hemos podido alcanzar todos los objetivos propuestos, pero estamos en ese proceso.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

De manera similar, este informante expresa que el puerto tiene una infraestructura artesanal construida con piedra grande y arena compactada, es decir, el puerto no está modernizado. Las operaciones se han venido realizando con embarcaciones pequeñas, puesto que las más grandes si tienen limitaciones por las dimensiones del puerto. Menciona, que ha sido complicado desarrollar planes de mejora, principalmente, por la inversión necesaria y las demandas de las comunidades aledañas. En referencia a las estrategias, afirma que no cuentan con ningún

tipo de estrategias, esto incluye la atención al cliente, planes de acción para organizar el trabajo, así como en la gestión de la empresa para el mejoramiento.

En cuanto a la tecnología en las operaciones del puerto, como el embarque y desembarque no se aplica, todas se realizan en forma manual, la tecnología solo tiene uso en las telecomunicaciones y la propia actividad administrativa. A continuación, se muestran los hallazgos del informante clave 4 en el Cuadro 9.

Cuadro 9
Hallazgos en el informante clave 4

Preguntas	Respuestas
1 ¿Teniendo en cuenta las características que clasifican a los puertos a nivel nacional como considera al presente?	Debido a todas las características que posee el puerto te diría que es un puerto artesanal.
2 ¿Por qué tipo de construcciones está compuesto el puerto?	Como te decía es un puerto artesanal este está compuesto por piedras, por arena, por madera, por materiales no tan innovadores.
3 ¿Las construcciones que posee el puerto le permiten tener un buen funcionamiento a las embarcaciones?	Si pero tiene muchas limitaciones, el grabado que tiene no es el necesario no se pueden realizar algunas actividades y al estar en una zona de resguardo, no sé pueden realizar adecuaciones necesarias, aunque tenemos que salvar el ecosistema también nos mantiene bloqueado, no deja evolucionar y mejorar la infraestructura del puerto.
4 ¿Con que grado de eficiencia logran atracar las embarcaciones en el puerto para realizar sus diferentes operaciones?	Yo te diría que en un nivel medio porque se puede realizar la actividad pero tenemos problemas con algunos barcos, aunque desde mi punto de vista nosotros no calculamos ese dato.
5 ¿La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura física y si es así para que fecha serían?	Si tiene pero no creo que se realicen hasta dentro de bastantes años.
6 ¿Qué estrategias se utilizan para maximizar el placer de los clientes al momento de adquirir los servicios de la empresa?	No utilizamos estrategias para mejorar el placer de los clientes o para que se sientan mucho mejor con el servicio, porque no es necesario para nosotros , ya que por el lugar donde estamos somos una empresa que es capaz de seguir trabajando sin necesidad de estar cambiando o estar mejorando porque somos los únicos.
7 ¿Qué mecanismos se utilizan para calcular el grado eficiencia de la empresa al momento de prestar su servicio a los clientes?	No hay mecanismos para medir el grado de eficiencia, porque hay tantos problemas y siempre está en un déficit, por eso es difícil medir la eficiencia, La empresa actualmente es muy deficiente porque le faltan muchas cosas por resolver, estrategias que aplicarse desde mi percepción.
8 ¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar un alto grado de eficiencia técnica en las labores del puerto?	Tratamos de que la empresa sea eficiente, que este al día con las normativas nacionales, con lo que piden las entidades que regulan el servicio pero realmente una estrategia dentro de la empresa no tenemos.
9 ¿Cuáles estrategias posee la empresa para lograr un mejoramiento en los diferentes tipos de calidad en los servicios ofrecidos?	Desde mi conocimiento que tengan que ver directamente con la calidad del servicio ninguno pero puede que exista.

Cont... Cuadro 9

10	¿En qué situaciones se utiliza la tecnología como medio para encontrar soluciones a circunstancias prácticas?	Realmente en ningún momento hemos utilizado la tecnología para resolver algún contratiempo dentro de la empresa si las utilizamos para cosas básicas como tener servicio a internet, llamadas y así.
11	¿Cómo la empresa genera soluciones innovadoras teniendo presente el uso de la tecnología?	No tengo conocimiento sobre eso creería que no
12	¿De qué manera se logra alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de la empresa?	Todas no se cumplen debido a que siempre hay contratiempos dentro del puerto

Fuente: Elaboración propia, 2021.

En este caso, el informante 4, reconoce el tipo de puerto como artesanal, construido a base de piedras, arena y madera, con algunas limitaciones como por ejemplo para el grabado, el cual no es el apropiado y que no se puede mejorar por bloqueos en su evolución hacia una mejor infraestructura física. Menciona, la existencia de planes para los fines anteriores, pero duda de su implementación hasta por lo menos un largo plazo. No hay estrategias para atender la atención al cliente, la eficiencia de funcionamiento y la calidad de los servicios. La tecnología solo tiene unos usos básicos y las actividades se cumplen como obligación nada más.

Finalmente, se presentan los resultados

de la entrevista al informante clave 5 cuyas respuestas se observan en el Cuadro 10. Las respuestas con referencia a la infraestructura y construcción del puerto son similares, es decir, es un puerto artesanal compuesto por arena y piedra. Estas condiciones han permanecido por años, pero es necesario mejorarlas como el caso de realizar avances en el lecho marítimo para optimizar la actividad de atraque de los barcos. Destaca, que por 9 años han esperado por la realización de planes de mejora, pero que no se han cumplido, como tampoco se tienen estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes, los cuales tienen que aceptar lo que hay porque son la única opción.

Cuadro 10 Hallazgos en el informante clave 5

Preguntas	Respuestas
1 ¿Teniendo en cuenta las características que clasifican a los puertos a nivel nacional como considera al presente?	Es artesanal
2 ¿Por qué tipo de construcciones está compuesto el puerto?	Este muelle 100% artesanal, posee una longitud de 30 metros y un ancho de 25 metros y el puerto como tal está hecho es de arena y piedras.
3 ¿Las construcciones que posee el puerto le permiten tener un buen funcionamiento a las embarcaciones?	Puedo decir que si, ya que esta infraestructura le hemos tenido desde más de 10 años y nos desenvolver bien, sin embargo es necesario mejorarla

Cont... Cuadro 10

4	¿Con que grado de eficiencia logran atracar las embarcaciones en el puerto para realizar sus diferentes operaciones?	La actividad se realiza sin problemas, sin embargo se presentan altercados por algo que siempre nos ha limitado, no podemos realizar algunos trabajos dentro del lecho marítimo para mejorar el atraque de los barcos.
5	¿La empresa tiene planes de mejorar la infraestructura física y si es así para que fecha serían?	En efecto la empresa tiene la intención de mejorar a nivel de infraestructura, sin embargo en este momento para mí no es posible hace 9 años la propuesta está hecha, sin embargo no se ha podido cumplir.
6	¿Qué estrategias se utilizan para maximizar el placer de los clientes al momento de adquirir los servicios de la empresa?	No tenemos estrategias, las personas se ven en la obligación de aceptar la el servicio ya que somos lo que manejamos el monopolio. Pero con la presencia de los nuevos administrativos se ha propuesto cambiar esa visión y mejorarla.
7	¿Qué mecanismos se utilizan para calcular el grado eficiencia de la empresa al momento de prestar su servicio a los clientes?	Debido a distintos inconvenientes que ha tenido la empresa de diferente índole, como impuestos, permisos, sanciones Etc., los clientes no se lleven la mejor imagen de la entidad
8	¿Qué estrategias se utilizan para alcanzar un alto grado de eficiencia técnica en las labores del puerto?	Para lograr el mejoramiento de la empresa nos encontramos siguiendo los parámetros nacionales en materia portuaria aun la mayoría no se cumplen pero estamos trabajando en eso.
9	¿Cuáles estrategias posee la empresa para lograr un mejoramiento en los diferentes tipos de calidad en los servicios ofrecidos?	Una de las estrategias es cambiar el personal que se encuentra en representación de la empresa por personas mejor capacitadas y con mayor formación profesional afin con la actividad economía portuaria
10	¿En qué situaciones se utiliza la tecnología como medio para encontrar soluciones a circunstancias prácticas?	Bueno, realmente para encontrar soluciones no, si las utilizamos en tareas necesarias para el normal desenvolvimiento de nuestras actividades administrativas.
11	¿Cómo la empresa genera soluciones innovadoras teniendo presente el uso de la tecnología?	No, en este momento no se utiliza ninguna.
12	¿De qué manera se logra alcanzar el cumplimiento de todas las actividades de la empresa?	Desde que yo estoy trabajando aquí creo que nunca se ha logrado a totalidad.

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Igualmente, en los hallazgos del informante 5 e encontré que, tampoco hay estrategias para medir la eficiencia y calidad de los servicios prestados, solo se ha intentado a través de cambios de personal por otro con mayor formación profesional, afin con la actividad de economía portuaria. Finalmente, expresa que la tecnología solo tiene uso básico, no existe la innovación, y las actividades de la empresa nunca se han cumplido a cabalidad.

En relación con estos hallazgos, para las dos primeras preguntas que se aplicaron al personal, se puede inferir como el puerto

se encuentra desactualizado en cuanto a las técnicas y procedimientos logísticos modernos, hecho que no aporta competitividad dentro de la actividad comercial, por tanto difieren de los aportes de García y Giraldo (2019), que indican que un puerto marítimo requiere suficiente infraestructura, superestructura y equipamiento, además de buena comunicación, especialmente un equipo de gestión profesional y calificada, así como una fuerza laboral motivada y bien capacitada.

Esta situación devela que la modernización es necesaria en el puerto,

más cuando los trabajadores reconocen que a pesar de realizar las labores, las mismas no son óptimas y deben mejorarse. Igualmente, señalan que no existen indicadores establecidos para determinar la eficiencia en las operaciones que se realizan, estos resultados divergen de los planteamientos del Equipo Editorial Etecé (2020), quien menciona cómo la infraestructura contiene un conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo eficiente de una actividad productiva. Por tanto, deben diseñarse indicadores de ciertas actividades puntuales para realizar una evaluación de la competitividad del puerto.

En correspondencia con la estrategia para mejorar las condiciones del puerto y consolidar una mejor posición competitiva del comercio internacional, los informantes expresan que existen planes programados, iniciativas de mejoras en la infraestructura desde hace varios años, sin embargo, los mismo no se han viabilizados en la práctica, al respecto, Robles (2020) enfatiza cómo por ejemplo que las obras de atraque, tienen como finalidad proporcionar a los buques unas condiciones adecuadas, así como seguras para las actividades de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo, al igual que en embarque y desembarque de pasajeros, vehículos, mercancías, que permitan su transferencia entre buques o entre éstos y tierra u otros medios de transporte.

También, se evidenció que la actividad del puerto esta monopolizada, puesto que no hay otra empresa con el mismo servicio, razón por la cual no han diseñado estrategias para fortalecer la captación de clientes mediante la utilidad que genera la prestación de servicio. En ese sentido, Pacheco y Cuesta (2019), expresan que la utilidad es la afición arbitraria de satisfacción que un individuo prueba como resultado de adquirir un bien o un servicio, en el caso del Puerto nuevo, las actividades y operaciones se ofrecen sin considerar cuan satisfecho pueden estar o no los clientes, hecho que podría eventualmente significar una pérdida de la clientela y por consiguiente de la actividad económica como

tal. Queda claro que la estrategia debe estar direccionada en estos términos.

Asimismo, los mecanismos pertinentes para medir la eficiencia son inexistentes, por ello, se ha generado una sensación negativa por parte de los clientes, así como en una baja productividad; según Montaña y Nieto (2018), la eficiencia es el mayor resultado de productividad que se podría obtener teniendo presente la magnitud de los recursos establecidos; en consecuencia, la situación actual del puerto no se corresponde con este planteamiento, puesto que la prestación de servicio se realiza a los fines de solo solventar problemas o responder a requerimientos, sin tomar en cuenta si son los mejores procesos con los mejores resultados lo que se aplican.

De igual manera, las estrategias solo se corresponden con hechos fortuitos, cumplir con las normativas nacionales; en ese sentido, para Álvarez (2017) los muelles, los duques de alba, la infraestructura de acceso, son elementos que técnicamente permiten mejorar estratégicamente el funcionamiento de los terminales portuarios, cumpliendo las normas de seguridad y buscando optimizar el funcionamiento con la finalidad de ofrecer mayor calidad.

La estrategia que se ha aplicado para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, se ha basado solo en realizar cambios en determinados cargos dentro de la empresa, en donde se ha colocado personal con mayores afinidades profesionales con respecto a la actividad marítima. Sin embargo, Pulache (2019) expresa que la calidad proviene de la comparación de un estándar y un desempeño, medidos de manera cuantitativamente con técnicas donde se utiliza la ingeniería o la tecnología, y por otra parte, se fundamenta en la apreciación y en los juicios de valor de los individuos, se mide de forma cualitativamente mediante el estudio de la satisfacción del consumidor.

En síntesis, existe una divergencia en términos conceptuales de cómo se debe valorar la calidad dentro de la prestación de servicio en la actividad portuaria, no existe el conocimiento necesario para abordar

procedimientos sistemáticos, organizados y planificados, que permitan realmente cuanto de calidad tienen los procesos y operaciones que se prestan en el puerto, por parte del personal encargado.

En cuanto al factor tecnológico, es una debilidad dentro de la empresa porque solo es utilizada en labores administrativas y de seguridad, pero no en las operaciones propias de un terminal para el comercio internacional. Al respecto, Mencías y Rodríguez (2017), señalan que la tecnología es un conjunto de conocimientos, formas, métodos, instrumentos y procedimientos que permiten combinar los diferentes recursos y capacidades en productos, procesos productivos y organizativos para lograr que sean más eficientes para sus usuarios y clientes.

Conclusiones

En líneas generales, se puede afirmar que las estrategias para potenciar la competitividad internacional de Puertos Marítimos en contextos globalizados, deben direccionarse hacia la modernización de la infraestructura del terminal marítimo, actividad que implica mejores equipos, disposición física, dispositivos tecnológicos para la realización de las operaciones de embarque y desembarque, entre otras. Igualmente, una estrategia muy prioritaria es la incorporación de la tecnología en los diversos procesos operativos y administrativos, que se desarrollan diariamente en el puerto marítimo.

En efecto, si no existen los recursos tecnológicos necesarios en la época actual, con todo lo que implica la actividad económica compuesta de diversidad de transacciones y procedimientos de importante relevancia en términos económicos y de seguridad, el puerto no logrará avanzar al ritmo de otros puertos marítimos competidores, por lo tanto, no se podrá crear valor y ventaja competitiva, considerando la gran cantidad de limitantes que supone no contar con la tecnología adecuada.

Una estrategia fundamental, es el diseño y uso de indicadores que puedan

medir cuantitativamente y cualitativamente elementos como calidad, eficiencia, utilidad, mercadeo, entre otros elementos inmersos en todo lo relacionado al comercio internacional y la propia esencia de los puertos marítimos, a los fines de incrementar la competitividad dentro de los contextos globalizados. Estas estrategias deben acompañarse por la capacitación del talento humano que compone toda la actividad dentro del puerto, puesto que son actividades productivas directamente relacionadas con el comercio internacional, pero también existen otras que indirectamente se hacen necesarias, como son los servicios que se utilizan en la dinámica del puerto.

Por lo anterior es importante, que de forma prospectiva se presenten nuevas investigaciones que se especifiquen en estas acciones o estrategias recomendadas, que puedan vincularse otros puertos a los fines de lograr mejores datos con información valiosa, que, mediante la investigación científica, aporte soluciones a las problemáticas que subsisten dentro de la actividad del comercio internacional en los terminales marítimos, con el propósito de mejorar el aparato productivo del país.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, M. A. (2017). *Metodología de Reparación del Muelle Pasarela de la Estación de Prácticos de Data Posorja* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Arévalo, C. (2019). *Propuesta de mejoramiento a la calidad en los procesos transaccionales de los centros de recaudo en Davivienda* (Tesis de pregrado). Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. A., y Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III. La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/>

[org/10.29262/ram.v63i2.181](https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181)

- Baena, J. J., y Cardona, G. (2019). Unión Europea y Japón: ¿El tratado de libre comercio más grande del mundo? *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(E-1), 62-81. <https://doi.org/10.31876/rsc.v25i1.29597>
- Barzola, J. W., y Balbín, G. R. (2018). *Inversión en infraestructura pública y crecimiento económico, Región Junín: 2001-2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Bobadilla, J. D., y Venegas, A. (2018). La importancia de los puertos dentro de la economía en Colombia y sus países fronterizos. *Punto De Vista*, 9(13). <https://doi.org/10.15765/pdv.v9i13.1115>
- Calatayud, A., y Katz, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0 mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para américa latina*. Publicaciones del Banco Interamericano de Desarrollo- BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0001956>
- Cámara Colombia de la Infraestructura (2012). *Evaluación de las Concesiones sobre la Infraestructura Portuaria Pública en Colombia*. https://infraestructura.org.co/bibliotecas/DAE/concesiones_portuarias.pdf
- Centro de Desarrollo de la OCDE/CEPAL/CAF (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: Repensando las instituciones para el desarrollo*. Éditions OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
- Chapapriá, V. E. (2014). *Obras marítimas*. Editorial Universitat Politècnica de València.
- Collas, A. D., y Palacios, R. D. (2020). *La inversión pública en infraestructura vial en el crecimiento económico de la macro región norte 2007 – 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ancash “Santiago Antúnez de Mayolo”, Huaraz, Perú.
- Conferencia de las Naciones Unidas para el comercio y desarrollo - UNCTAD (2018). *Informe sobre el transporte marítimo 2018*. UNCTAD. https://unctad.org/es/PublicationsLibrary/rmt2018_es.pdf
- Contreras, J. S. (2019). *Propuesta del uso de drones en el puerto de buenaventura para los muelles 5, 6, 7 y 8, en el proceso portuario de contenedores y la disminución de riesgos asociados, tomando como referencia la visita al puerto internacional de Miraflores de Panamá* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Corporación Autónoma Regional del Rio Grande de la Magdalena – Cormagdalena (2016). *Glosario: Canal de navegación*. Cormagdalena. <http://dc02eja.cormagdalena.gov.co/index.php?idcategoria=748>
- Dirección General Marítima de Colombia - DIMAR (23 de julio de 2019). Dimar estructura Plan General de Ayudas a la Navegación. DIMAR. <https://www.dimar.mil.co/dimar-estructura-plan-general-de-ayudas-la-navegacion>
- Duran, R., Gómez, A., y Sánchez, M. E. (Coords.) (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un trabajo académico*. Ediciones Iberoprinter.
- Equipo Editorial Etecé (2020). *Concepto de Infraestructura*. <https://concepto.de/infraestructura/#ixzz6ngo6Pi2V>
- Fernández, S., e Iglesias, F. (2015). *Infraestructuras portuarias: Gestión y logística* (Tesis de pregrado). Universidad de la Laguna, San Cristóbal de la Laguna, España.
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Marge Books.

- García, J., y Cerón, J. L. (2015). Beneficios comerciales, económicos y logísticos del terminal del río Dagua para el Valle del Cauca. *Magazín Empresarial*, 11(26), 49-60.
- García, S., y Giraldo, C. (2019). *Inversión en los Puertos de Colombia y su impacto en el aparato productivo nacional*. Institución Universitaria ESUMER.
- Gil, J., y Orozco, J. A. (2016). *Diseño de la rehabilitación del dique del río cauca entre el km 18 + 925 a km 19 + 025 empleando cuatro materiales disponibles en la ciudad de Cali* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia.
- Giraldo, B., y Rodríguez, S. (2019). *La infraestructura portuaria colombiana para el transporte por vías marítimas como una oportunidad de ejecución de trabajo con ingeniería civil* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Gómez, C. M. (2019). Análisis sobre la estandarización estadística del movimiento de carga de los puertos de Buenaventura, Buenos Aires y San Antonio entre 2010 y 2016. *Inventum*, 14(26), 1-12. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.14.26.2019.1-12>
- González, F., Freire, M. J., Pais, C., y López, B. (2019). Análisis de redes complejas del transporte marítimo en el Océano Atlántico. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(E-1), 42-61. <https://doi.org/10.31876/rcs.v25i1.29596>
- González, N., Molina, B., Esteban, M., Soler, F., y Camarero, A. (2020). Escenario de digitalización para el sistema portuario español. *Revista Transporte y Territorio*, (22), 258-279. <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.6377>
- González-Laxe, F., y Novo-Corti, I. (2016). Concentración, especialización y liderazgo de los puertos españoles. Análisis de los efectos de la crisis económica. *Journal of Regional Research*, 35, 37-65. https://old.aecr.org/images/ImatgesArticles/2016/11/2_gonzalez.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R. A., y Coello, S. (2011). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria.
- Justavino-Castillo, M. E., Gil-Saura, I., y Fuentes-Blasco, M. (2020). Efectos de la sostenibilidad y el valor logístico en las relaciones entre empresas de transporte marítimo. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 377-390. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3767>
- López, E. (2011). *Metodología de la investigación: Guía instruccional*. Universidad Nacional Abierta.
- López, J. D. (2015). *Un modelo para el análisis de la competitividad portuaria: una aplicación a los puertos de Las Palmas y Santa Cruz de Tenerife* (Tesis doctoral). Universidad de las Palmas de Gran Canaria, Las Palmas, España.
- López, M., Pardo, C. F., y Montenegro, Y. A. (2019). *Transporte marítimo en indonesia: desafío que enfrenta el país por falta de inversión en infraestructura. Indonesia: Un punto geoestratégico para el comercio internacional*. Publicaciones Universidad El Bosque.
- Martner, C. D. (2010). Puertos, espacio y globalización: el desarrollo de hubs en México. *Convergencia*, 17(52), 319-360.
- Mejía, C. O. (2018). *Aplicabilidad de seguridad portuaria en operaciones de atraque y zarpe de buques, caso*

- Muelle-Caraguay (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Mencias, N., y Rodríguez, G. (2017). Gerencia estratégica tecnológica basada en benchmarking en la industria petrolera venezolana, región occidente. *Revista Venezolana de Ciencia y Tecnología*, 7(1), 1-17.
- Ministerio del Ambiente de Colombia (2016). Diagnóstico de la guía ambiental de puertos carboníferos y la guía ambiental de terminales portuarios. <https://bit.ly/3jLNPXO>
- Ministerio de Obras Portuarias de Chile (2014). *Glosario de la infraestructura costera y portuaria*. Ministerio de Obras Portuarias de Chile https://dop.mop.gob.cl/acercadeladireccion/Documents/terminologia_portuaria_2014.pdf
- Montaño, J. L., y Nieto, L. E. (2018). Factores internos que afectan la competitividad internacional del puerto de Buenaventura, Colombia. *Libre Empresa*, 15(1), 103-118. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2018v15n1.3159>
- Montero, J. (6 de abril de 2015). Sobre el Puerto de Santa Fe. *El Litoral*. https://www.ellitoral.com/index.php/diarios/2015/04/06/opinion/OPIN-03.html?utm_source=otras_impresa
- Muñoz, M. D. P., Cabrita, M. D. R., Ribeiro, M. L., y Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales*, XXI(3), 346-357.
- Pacheco, J. A., y Cuesta, J. L. (Coords.) (2019). *VI jornadas de doctorando de la Universidad de Burgos*. Editorial Universidad de Burgos.
- Porter, M. E. (2015). *Estrategias Competitivas: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria.
- Pulache, M. Y. (2019). *La gestión de calidad y el marketing de las micro y pequeñas empresas del rubro joyerías en el centro de Sullana, año 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.
- Quiroga, C. X. (2019). *Análisis de los efectos de la globalización en el transporte marítimo y el desarrollo portuario. Caso de estudio: Colombia y Ecuador* (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Real Academia Española - RAE (2020). *Pantalán (Puerto)*. Diccionario de la RAE <https://dle.rae.es/pantal%C3%A1n>
- Robles, L. E. (2020). *Estudio de las obras de atraque y sus características o fases constructivas* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Romero, D., Sánchez, S., Rincón, Y., y Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: Binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 465-475. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34674>
- Rúa, C. (2006). *Los puertos en el transporte marítimo*. Universidad de Catalunya, España. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/289/8.%20Rua.pdf>
- Rubio, L., y Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Salama, R. (2016). *Elaboración de un modelo analítico que permita relacionar el transporte marítimo, la globalización y el desarrollo económico. Casos de estudio: Venezuela, Colombia, Perú y Brasil* (Tesis doctoral). Universidad

- Politécnica de Catalunya, Barcelona, España.
- Salazar, E., y Blanco-Ariza, A. B. (2017). Caso exitoso de implementación de la metodología PADIE en la Facultad de Administración y Negocios. En A. Blanco-Ariza y G. Rodríguez-Calderón (Coords.), *Programa de Articulación de las Funciones de Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social (PADIE). Un enfoque desde la Facultad de Administración y Negocios* (pp. 69-85). Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Salinas, D. (2020). *Apuntes de derecho marítimo*. Tirant Lo Blanch.
- Solleiro, J. L., y Castañón, R. (Coords.) (2016). *Gestión tecnológica: Conceptos y prácticas*. Ediciones CamBioTec A.C.
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad de Antioquia.
- Villa, R. (2015). *Sistema de amarres en buques: Situación actual y evolución futura* (Tesis doctoral). Universidad da Coruña, La Coruña, España.