

**IMPORTANCIA DEL COACHING Y EL LIDERAZGO EN LA
SEGURIDAD DE DIFERENTES TERMINALES PORTUARIOS DE LA
CIUDAD BUENAVENTURA COLOMBIA**

JEAN MILLER ARIZA HURTADO

CODIGO 1098627109



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

BUENAVENTURA

2021

**IMPORTANCIA DEL COACHING Y EL LIDERAZGO EN LA
SEGURIDAD DE DIFERENTES TERMINALES PORTUARIOS DE LA
CIUDAD BUENAVENTURA COLOMBIA**

JEAN MILLER ARIZA HURTADO

CODIGO 1098627109



GERMAN ARTURO TOVAR ZAMBRANO

ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

BUENAVENTURA

2021

Contenido

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Apartado 1. Análisis del tema a tratar	8
Historia, evolución y situación actual del puerto de Buenaventura.....	8
Apartado 2. Argumentación y/o desarrollo lógico el tema.....	16
Características del Personal de seguridad y satisfacción de las empresas con el servicio de seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura	16
Características del Personal de seguridad	16
Nivel de satisfacción de las diferentes empresas y navieras con la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura.....	18
Importancia de la idoneidad del personal de seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura	20
Aparatado 3. Aportes.....	22
Si se implementa el coaching y el liderazgo en la seguridad de las terminales portuarias, los procesos se mejoran y por consiguiente la prosperidad.....	22
Referencias bibliográficas	29
Anexos	32
Anexo “A”. Encuesta	32

Resumen

La seguridad de terminales, navieras y empresas marítimas es un factor clave de éxito para las mismas. La búsqueda de la mejora y de las mejores prácticas es obligatorio, no solo para estas, si no para la academia y los investigadores. El puerto de Buenaventura es uno de los principales puertos de Colombia y con un potencial envidiable, al estar sobre el Pacífico y con obras de mejora como el túnel de la línea, entre otros. Sin embargo, Buenaventura posee y mantiene unas condiciones socio económicas, de pobreza y desempleo solo comparables con la Guajira.

Por lo anterior, el presente ensayo tuvo como objetivo determinar la importancia del liderazgo y el coaching en la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura, por medio de analizar las características del personal de seguridad que presentan los terminales marítimos de Buenaventura para su logística y operación, verificar el nivel de satisfacción de las diferentes empresas y navieras con respecto a la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura y mostrar la importancia de la idoneidad en la seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura.

Los resultados en general y de las empresas de manera particular tanto en las características como en la medición de la satisfacción reflejan la importancia y necesidad de implementar competencias y habilidades en coaching y liderazgo por parte del personal de seguridad, las cuales aportarían compromiso, trabajo en equipo, unión hacía un propósito, entre otros. Sin embargo, también llama la atención que, si bien existe evidencia en la revisión de la literatura, no así en evidencia empírica.

Palabras clave. Coaching, liderazgo, seguridad, puerto, terminal.

Abstract

The security of terminals, shipping companies and maritime companies is a key success factor for them. The search for improvement and best practices is mandatory, not only for these, but for academia and researchers. The port of Buenaventura is one of the main ports in Colombia and with an enviable potential, being on the Pacific, the improvement works such as the tunnel of the line, among others. However, Buenaventura has and maintains socio-economic conditions, poverty and unemployment that are only comparable to La Guajira.

Therefore, this essay aimed to determine the importance of leadership and coaching in the safety of maritime terminals in Buenaventura, by analyzing the characteristics of the security personnel presented by maritime terminals in Buenaventura for their logistics and operation. , verify the level of satisfaction of the different companies and shipping companies with respect to the safety of the maritime terminals in Buenaventura and show the importance of the suitability of the security of the maritime terminals of Buenaventura.

The results in general and of the companies in a particular way both in the characteristics and in the measurement of satisfaction reflect the importance and need to implement competences and skills in coaching and leadership by the security personnel, which would contribute commitment, work in team, union had a purpose, among others. However, it is also striking that, although there is evidence in the literature review, not in empirical evidence.

Keywords. Coaching, leadership, security, port, terminal.

Introducción

Buenaventura ha sido una ciudad golpeada por la violencia, por los grupos al margen de la ley y por la corrupción, en donde los más perjudicados han sido los ciudadanos, como consecuencia de esto los grupos al margen de la ley, se han aprovechado y han reclutado personas con necesidades, que son capaces de realizar cualquier cosa, con el fin de conseguir dinero, de igual forma no es solamente en Buenaventura, también a nivel nacional, los grupos al margen de la ley reclutan personas con el fin de que hagan actividades ilícitas y una de estas actividades que con gran frecuencia se ve, es la de introducir sustancias o elementos ilegales a los terminales portuarios de Buenaventura. Por lo anterior surgió el siguiente interrogante ¿por qué es importante el coaching y el liderazgo en la seguridad de los diferentes terminales portuarios de buenaventura?

El objetivo del ensayo fue determinar la importancia del liderazgo y el coaching en la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura, por medio de analizar la historia, evolución y situación actual del puerto de Buenaventura, revisar las características del personal de seguridad y la satisfacción de las empresas con el servicio de seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura y mostrar la importancia de la idoneidad del personal de seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura.

La tesis de trabajo es que la aplicación del coaching y liderazgo por parte del personal de seguridad de las empresas redundará en la reducción de delitos, un mejor nivel de satisfacción de los servicios de seguridad y el contar con personal idóneo para esta importante labor.

La metodología que se utilizó fue de tipo descriptiva, con un método deductivo que sirvió para revisar desde la teoría y enfoque del coaching y liderazgo de manera particular la importancia de su implementación, en las diferentes terminales y empresas marítimas del puerto de Buenaventura.

Para recolectar la información se aplicó un instrumento de encuesta que permitió conocer las características y el nivel de satisfacción de las empresas con la seguridad que se presta en los terminales y navieras. Así mismo, se revisaron artículos científicos, trabajos de grado y material especializado en la temática objeto de estudio.

El ensayo está estructurado en tres apartados, en el primero se describe la situación actual de Buenaventura con respecto a la seguridad en los terminales y empresas marítimas, luego el apartado dos, en donde se describen las características del personal de seguridad y la percepción sobre el nivel de satisfacción, las fortalezas, debilidades y recomendaciones para mejorar la seguridad, luego los aportes del ensayo, las conclusiones y referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo del ensayo.

Los resultados muestran que es necesario y recomendable la aplicación del coaching y el liderazgo por parte del personal de seguridad de los terminales, navieras y empresas del puerto de Buenaventura, puesto que significa un aporte para la mejora de la seguridad, toda vez que en la actualidad no se exigen habilidades a los aspirantes a trabajar en la seguridad de estas empresas. Otros aportes son un mejor relacionamiento, asertividad, confianza, sinergia y permitir la conformación de equipos de trabajo comprometidos, esto último es, considerar que los procesos, controles, planificación, entre otros, es una construcción conjunta y merece el apoyo y compromiso, caso contrario de no estar apoyado en el coaching, esto aparecería como aspectos impuestos y que no se construyeron en consenso, ni en equipo y por lo tanto no se contaría con el compromiso y responsabilidad de estos.

Apartado 1. Análisis del tema a tratar

Historia, evolución y situación actual del puerto de Buenaventura

El origen de Buenaventura, como población, se remonta a la llegada de Vasco Núñez de Balboa en 1515, quien después de desembarcar en la Costa Caribe atravesó el Darién y llegó al que llamó Mar del Sur o Mar del Pacífico (Pérez, 2007, pág. 4). Durante mucho tiempo el puerto de Buenaventura, quedó sin operación, teniendo en cuenta diferentes sectores, en los cuales uno era el transporte, que al verse Buenaventura en un precoz desarrollo, estos sacaban beneficios a esta situación, después de mucho tiempo y al ver la importancia que tenía el puerto de Buenaventura, teniendo en cuenta que estaba llegando población de otros países a desarrollar este sector del Valle del Cauca, lo que logro fue que mediados del siglo XIX, se lograra poner en operación de nuevo el puerto logrando con esto la condición de puerto franco.

Es así que el primer terminal marítimo en Buenaventura empezó a funcionar para los años de 1819, el cual se constituyó en la isla de cascajal, desde ese entonces vienen funcionando diferentes terminales marítimos en Buenaventura – Valle del Cauca, a pesar de las situaciones difíciles, ha logrado ser un municipio importante para el Valle del Cauca y para Colombia, hoy por hoy tiene varios terminales marítimos, entre los más importantes Sociedad Portuaria de Buenaventura S.A., Sociedad Puerto Industrial Agua Dulce S.A. y Terminal de Contenedores de Buenaventura S.A., estos terminales y otros más se mueve más del 51% de carga en toda Colombia, por esta razón la importancia de tener personal idóneo en la seguridad de los terminales marítimos (Flórez, 2019, pág. 72).

Buenaventura, está situado en el departamento del Valle del Cauca, en la costa pacífica, al norte limita con el departamento del Choco, por el oriente con los municipios de Jamundí, Cali, Dagua y Calima del Darién, por el sur con el departamento del Cauca y por el occidente con el océano

Pacífico, teniendo en cuenta su ubicación geoestratégica, se ha convertido en uno de los principales puertos de Colombia, viéndose reflejado en el 65% de mercancía que entra y sale por este puerto, y está entre los 10 principales puertos de América latina, tomando como dato que en un año mueve más de un millón de contenedores.

Como lo señala Hernández:

“Mientras que la Sociedad Portuaria de Buenaventura movilizó un millón de contenedores durante 2017 y por esto se consolida como uno de los diez puertos más importantes de Latinoamérica, el 81% de los bonaverenses vive en la pobreza y el 65% está desempleado” (Hernández, 2017)

Buenaventura es un municipio que tiene muchas vulnerabilidades por la ausencia del estado, su economía es muy precoz, y la población raizal no tiene muchas oportunidades, a pesar de que es un puerto no toda la población puede laborar de las diferentes empresas que se adhieren a este, alguna población busca su forma de subsistir en la ilegalidad, y mucha de esa ilegalidad va relacionada con los terminales marítimos, en donde los grupos al margen de la ley necesitan sacar y traer cosas ilícitas, ejemplos: droga como cocaína, armas y demás (Meneses, 2014, pág. 40).

Para el caso de la pobreza:

“los índices de pobreza de los habitantes de la segunda ciudad más importante del Valle del Cauca superan el umbral del 80 %. Los datos del DANE demuestran que la mayoría de bonaverenses no tienen satisfechas sus necesidades básicas. En la ciudad no hay un hospital digno para atender los quebrantos de salud de la comunidad. El 71 % de la población sólo tiene agua durante ocho horas al día. El 40 % de los ciudadanos no tiene servicio de alcantarillado. El desempleo supera el 65 %, y el 41 % de las personas viven en la miseria. Esta situación, que de por sí debería ser inaceptable para cualquier sociedad moderna, se hace más grave si se tiene en

cuenta que por Buenaventura se mueve el 60 % del total de la mercancía que entra y sale de Colombia, y que el Estado, a través de la DIAN, recauda más de \$5 billones en impuestos anuales” (Hernández, 2017)

Así mismo, algunos de los casos que se han presentado en los terminales portuarios de Buenaventura, son:

En la terminal marítima Sociedad Portuaria, las autoridades competentes, policía antinarcóticos, mediante registro y control de personas y vehículos, encuentran 15 kilos de cocaína, escondida en una ambulancia adscrita a la brigada de emergencias de la entidad. (Díaz, 2019)

Otro caso, es:

La Armada Nacional, mediante sus equipos de buceo y salvamento, realizando una inspección subacuática, encuentran 97 kilogramos de marihuana, en una embarcación pequeña, donde esta sustancia psicoactiva, sería pasada en altamar a alguno de los buques mercantes que salen para el exterior del país. De igual forma en diferentes controles y registros que se les realizan a los contenedores a diario, se encuentran diferentes cantidades de sustancias alucinógenas, que serán trasladadas en los buques mercantes con diferentes destinos a nivel mundial. (Vanguardia, 2019)

Los problemas de narcotráfico, pérdida de mercancía, extorsión y delito son la constante en la ciudad y no es ajeno el clúster portuario y marítimo; si bien ha causado inconvenientes, la ubicación estratégica, la demanda de servicios y el talento humano que labora en este han permitido la sostenibilidad de las empresas, motivo que permite inferir que la implementación del coaching y liderazgo, no solo es de fácil trabajo, al requerirse para iniciar la decisión de la alta gerencia y el compromiso de las direcciones, sino que sus resultados serán casi que inmediatos, tales como, menor contaminación de personal de las empresas con las bandas criminales, un mejor desempeño en indicadores de seguridad como detección de droga, mayor reprensión de mercancía por

contrabando, reducción de carga contaminada en los destinos con las correspondientes multas y mayor sensación de seguridad y confianza por parte de los clientes.

Al revisar la historia, evolución, cultura y economía de Buenaventura subyace unas condiciones difíciles por un lado y unas grandes oportunidades por otras. Sus características geográficas, pobreza y desempleo no ayudan a la sostenibilidad del puerto, de sus terminales, navieras y empresas asociadas, lo que se convierte en un ciclo cerrado de problemas que no se han podido superar, y en donde el talento humano, su idiosincrasia y creencias no ayudan, a menos que surjan e implementen herramientas como el coaching y liderazgo, se diría no solo para el puerto, sino para toda la ciudad.

Con el fin que el puerto de Buenaventura mantenga su desempeño, como lo son ser el principal puerto del pacífico colombiano y el segundo puerto a nivel nacional, se hace necesario que se mantenga una excelente seguridad en todas las líneas logísticas, que hace que los terminales portuarios, tengan una operatividad constante, además la seguridad hace que las compañías navieras más importantes ingresen al puerto de Buenaventura, llegando a los diferentes terminales portuarios, sintiendo seguridad de que sus buques y los contenedores no van hacer contaminados, es una razón más por la que es necesario contratar, mantener coach y líderes en seguridad; estos tienen un alto sentido al logro, responsabilidad y honestidad, tienen buenas relaciones interpersonales y asertividad, logran sinergias para trabajar en equipo, entre otros.

Al mantener personal especializado en el tema de seguridad, se logra que las diferentes empresas tanto nacionales como internacionales que realizan sus operaciones en el puerto de Buenaventura, no busquen puertos en otros países, asegurando la sostenibilidad financiera y el liderazgo en el pacífico suramericano muy competido con otros puertos como manta, El Callao y Valparaíso, por solo citar algunos.

El coaching es la punta de lanza, en muchos de los procesos que se vienen adelantado en diferentes empresas, ya que con resultados se ha visto la importancia de esta cualidad que se debe tener en un grupo de trabajo, ayudando con esto a los diferentes procesos que se pueden llevar en una empresa, pero lo más importante es la excelencia de ese resultado que se espera, ya que con esta cualidad el coaching, las personas se vuelven más eficientes en sus lugares de trabajo. Con diferencias experiencias y viendo resultados, de que el coaching, mejora a las personas en lo personal, en lo social, en lo laboral, diferentes autores confirman esta situación algunos de ellos son (Whitmore, 2016), (Goleman, 1995), (Marchal, 2013) entre otros. (Puerto, 2017, pág. 5)

El coaching es: "Coaching es el arte de hacer preguntas para ayudar a otras personas, a través del aprendizaje, en la exploración y el descubrimiento de nuevas creencias que tienen como resultado el logro de sus objetivos" (Escuela Europea de Coaching, 2020).

Otra conceptualización, el coaching es un estudio a diario, que ayuda a mejorar el entorno, ya sea en lo personal, en lo laboral, en lo familiar, obteniendo excelentes resultados en cada caso, el coaching lo que hace es sacar el mejor provecho de la persona, mejorándolo en todos los campos, optimando su estilo de vida, tanto personal como interpersonal. (International Coach Federation, 2020).

El coaching está basado, en un valor indispensable en el diario vivir de las personas y es el respeto ya que, con este valor se aceptan a las personas tal cual como son sin importar alguna condición, además el coaching es una instrucción diaria, en comunicaciones, teniendo en cuenta que comunicar es dirigir, ayudando con esto al autoconocimiento y el saber llegar a las otras personas del entorno. (Escuela Europea de Coaching, 2020).

El liderazgo es aquella persona capaz de llegar a la mente de las personas que lo siguen, para que realicen las actividades de la mejor manera, es esa transformación para que cada persona sepa

que es lo que debe hacer cuando lo debe hacer y qué momento lo debe hacer, para que los resultados obtenidos sean los mejores, el liderazgo es la combinación de diferentes habilidades, con el fin de llegar a cada miembro de su organización y poder sacar adelante, los diferentes problemas que se le presenten, a la organización o a cada individuo.

Los líderes son personas ejemplares, que con su ejemplo lo siguen las personas que vienen atrás, son personas honestas y comprometidas con lo que realizan, son motivadoras, están un paso adelante, no están juzgando, están mirando como puede sacar lo mejor de cada persona, con el único objetivo de cumplir el objetivo y de esa forma cumpliendo el objetivo, todo el personal tendrá un bienestar, cumpliendo de esta manera tanto en lo laboral como en lo interpersonal.

“De igual manera, el líder planifica las actividades del equipo, resuelve conflictos y estimula el reconocimiento continuo”. (Ángeles, 2021)

El coaching es una estrategia que nace del respeto, de la sinergia, del compromiso, del apoyo en equipo y esta su fortaleza, que combinado con un ejercicio del liderazgo permitirán sistemas de seguridad confiables, prósperos, mejorables y beneficiosos para las organizaciones de todo tipo y en particular de las del objeto de estudio de este ensayo.

Es así que, las empresas reconocen los aportes del coaching al desarrollo del liderazgo transformacional en todo el mundo: “dichas organizaciones requieren verdaderos coach y líderes transformacionales, capaces de guiar con autoridad moral a su equipo de trabajo por el camino del crecimiento, desarrollo personal y profesional” (Ortiz, 2010, p. 59); logrando sacar el máximo provecho de las competitividades, de cada uno de su equipo de trabajo, logrando con esto mejorar el interés en todos los campos del personal, logrando obtener de esta manera unos mejores objetivos para la organización. (Eslali, 2014); las consecuencias son el trabajo realizado por cada uno de los miembros de esta organización, queriendo decir esto que, si las personas realizaron una

excelente labor en el proceso, los resultados van hacer mucho mejor que los esperados. (Caicedo, Herrera & Quenguan et al, 2013, pág. 44).

Los líderes, pueden aplicar herramientas del coaching en diferentes circunstancias para tener un mejor desempeño de su núcleo de trabajo algunas de ellas son:

-El primer elemento son los valores, ya que estos son el pilar de las personas en cualquier comunidad, esto ayuda con los métodos para conseguir que la persona sea mejor, son el motor de la exaltación.

-El segundo elemento se encuentra los resultados, ya que estos son el objetivo por el que se trabaja a diario, es el objetivo final deseado, el cual requiere una continuidad mejorada.

-La disciplina es el tercer elemento, es esa esencia que se debe tener con el fin de ir logrando los resultados día a día, es ese comprometimiento que se tiene con el fin de lograr los objetivos que se quieren.

-El cuarto elemento es el entrenamiento, ya que este hace al maestro, es necesario capacitarse día tras día, con el fin de consolidar lo aprendido, de esta forma, llegarle para motivar a que su entorno sea cada vez mejor.

Por lo anterior el que es líder está dispuesto a los cambios, aprender nuevas cosas a tener nuevos conocimientos, para incorporar nuevas ideas mediante el coaching, es por esto que es de gran importancia el coaching, ayuda a tener nuevos conocimientos y aplicarlos tanto en lo individual como en lo grupal, logrando de esta manera una mejor organización, afianzando el coaching como un liderazgo que además guiar transforma. (Scott, 2007, pág. 2).

Es por ello que es importante el ejercicio del coaching y liderazgo por parte del personal de seguridad, haciendo que el puerto y los distintos terminales mantengan altos indicadores de

desempeño portuario y movimiento de carga desde y hacia Buenaventura, amplíen el mercado que para el caso del pacífico es inmenso para cubrir destinos, rutas, tipos de carga y mercancías.

Es por todas las razones anteriormente expuestas que los diferentes terminales debieran contar con personal idóneo, capacitado y comprometido para la seguridad de los mismos. Los enfoques de Coaching y liderazgo plantean competencias que debe poseer el personal de seguridad para contener las diferentes amenazas en los terminales, como responsabilidad, honestidad, empatía, trabajo sinérgico, respeto, alta orientación al logro, así mismo, para que el puerto y los diferentes terminales mantengan sus altos indicadores de desempeño portuario, movimiento de carga desde y hacia Buenaventura, dado que de esto depende que diferentes empresas a nivel mundial inviertan en Colombia, sea para importar o exportar.

Se logra evidenciar la necesidad de herramientas gerenciales innovadoras y que impacten toda la organización, dentro de las cuales como se ha venido presentando el coaching de la mano del liderazgo es una conjunción poderosa para un cambio cultural de las empresas del clúster portuario de Buenaventura.

Una vez descrita la problemática de seguridad en las terminales portuarias y empresas del sector y como desde los enfoques del Coaching y el Liderazgo se puede aportar en la solución, es necesario, revisar las características del personal, el nivel de satisfacción de las navieras y la idoneidad del personal de seguridad.

Apartado 2. Argumentación y/o desarrollo lógico el tema.

Características del Personal de seguridad y satisfacción de las empresas con el servicio de seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura

Características del Personal de seguridad

En este apartado, se presentan las funciones actuales y los perfiles (análisis del personal de seguridad), las características del personal de seguridad que labora en puertos y la satisfacción de las empresas del sector con este personal y su nivel de idoneidad. Para iniciar hay que señalar que para desempeñar cualquier cargo se realiza un análisis y descripción del mismo. El recurso humano es indispensable para cualquier empresa, es por esto la importancia de conocer las capacidades de cada persona con el fin de buscar el mejor perfil para el cargo a ocupar, ya que de este depende el funcionamiento de la empresa y de este el producto deseado.

Una organización debe tener claro los cargos que se van a desempeñar en esta, ya que una vez que se tiene claro esto, se puede organizar el personal con los diferentes cargos a desempeñar, esto con el fin de informar todas sus obligaciones y funciones e inclusive su salario, con el fin de que cada puesto tenga claro hasta dónde puede llegar y hasta donde está su límite. (Universidad de la Salle, 2016, pág. 2).

Dentro de las principales funciones, tareas y actividades del personal de seguridad de los puertos esta:

- Elaboración y aplicación de un plan de seguridad
- Estudios de seguridad y evaluación de riesgos
- Seguridad física y control del acceso
- Seguridad de la información
- Seguridad del personal

- Terrorismo marítimo
- Contrabando de drogas
- Contrabando de polizones y extranjeros
- Roles/responsabilidades/autoridades legales de los organismos portuarios
- Robos en el mar
- Seguridad de la carga y materiales peligrosos
- Inteligencia (Comunidad Andina, 2000, pág. 1).

Teniendo en cuenta esto, las personas que trabajan en seguridad deben tener unos criterios y unos conocimientos esenciales para realizar su labor, ya que las personas de seguridad, tienen una gran probabilidad de manejar armas y de accionarlas, son personas que trabajan bajo presión, se les puede extender la jornada laboral, por cual situación especial que pueda ocurrir, tienen que trabajar en equipo, con el fin de lograr los objetivos, son personas con una gran responsabilidad dentro de la organización, para que esta pueda cumplir con todas sus metas sin ningún contra tiempo.

Llama la atención que en las condiciones actuales no se encuentran incorporadas como competencias y habilidades el coaching y el liderazgo. Así mismo, es importante señalar o afianzar que estas dos competencias van de la mano de un buen líder es coach o hace ejercicio del coaching y un coach, es un líder que respeta, inspira y arrastra. Esto, en vez de ser una debilidad, es una oportunidad de mejora que se soluciona al incluir funciones y requisitos en coaching y liderazgo para el personal de seguridad en el clúster portuario y marítimo de Buenaventura.

Los resultados de la encuesta, son:

La mayoría de los encuestados (78%) consideran que el personal de seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura posee los conocimientos para un óptimo

desempeño, mientras que un (17%) considera que no, al faltarle formación en sistemas de seguridad como BASC, ISO-31000/ 2018 y PBIP protección de bahías e instalaciones portuarias.

En cuanto a la experiencia del personal de seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura, la mayoría de encuestados (65%) considera que si la tiene y un (35%) piensa que no, puesto que, para algunos cargos, como supervisores y jefes de seguridad, se debe exigir entre 8 y 10 años, que asegure que ha vivido prácticamente todas las situaciones que se pueden presentar en la seguridad de terminales y empresas marítimas.

La mayoría de los encuestados (85%) considera que el personal de seguridad es contrario a cometer o permitir fraudes y delitos, mientras que un (15%) considera que es muy difícil y tentador oponerse a sobornos y fraudes, dado que la situación socio económica de los trabajadores es muy frágil.

En cuanto a que el personal de seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura posea competencias y habilidades en coaching y liderazgo, casi la totalidad (93%) considera que si y un (7%), considera que debe revisarse como sería su implementación para no poner en riesgo la seguridad de los terminales y empresas del sector marítimo.

Es evidente que las empresas conocen y tienen diagnosticado las características del personal que trabaja en seguridad y de que se tiene que hacer para la mejora como la actualización del análisis y descripción de los cargos, de la necesidad de incorporar nuevas competencias, entre otros

Nivel de satisfacción de las diferentes empresas y navieras con la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura

Para responder a este ítem también se acudió al instrumento de encuesta y se obtuvieron los siguientes resultados:

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura, los encuestados manifiestan que está en un 83%, puesto que ocasionalmente se presentan fraudes, robos, tráfico de drogas que comprometen al personal de seguridad, un (10%) considera que no es del personal sino de las características del entorno y unos pocos que se debe realizar reingeniería del proceso.

La totalidad de los encuestados considera decisivo y definitivo el personal que labora en seguridad en el nivel de satisfacción sobre la seguridad en el puerto de Buenaventura, así como, sus competencias y habilidades.

Los encuestados como fortalezas de la seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura, están las pruebas de seguridad al personal, el uso de tecnologías y los procesos de selección del personal, sin embargo, hay que revisar los requisitos en aspectos tales como las competencias y habilidades en coaching y liderazgo.

Las debilidades que los encuestados encuentran en el personal de seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura, están la capacitación y entrenamiento en sistemas de seguridad como PBIP, ISO 31000/ 2017, BASC y en el fortalecimiento de actitudes como la honestidad, actuar con ética y la responsabilidad, respectivamente.

Como recomendaciones, para la optimización de la seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura, los encuestados plantean capacitar e implementar el coaching y el liderazgo, desde la selección, entrenamiento, evaluación del desempeño y como causa de premio o desvinculación.

Se logra apreciar que la satisfacción no es al mejor, que hace falta tomar decisiones para incrementarla, que es riesgoso los niveles actuales y su incidencia en los indicadores de

movimiento portuario, multas, retrasos, por lo que se deben revisar la aplicación de nuevas habilidades y competencias en el personal y que incidan en una mejor cultura organizacional.

Importancia de la idoneidad del personal de seguridad de los terminales marítimos de Buenaventura

La idoneidad que se requiere en el personal de seguridad del puerto de Buenaventura, los terminales y empresas relacionadas hace referencia a la aptitud, buena disposición y capacidad del personal de seguridad con un propósito determinado y común que asegure la confianza de los clientes y en general de sus grupos de interés.

Por lo anteriormente expuesto se hace necesario en cada terminal portuario de Buenaventura, personal idóneo en temas de seguridad, gente preparada como los coaching, que ayuden a entrenar y saca lo mejor de las personas que trabajen en la seguridad de estos terminales portuarios, ya que una vez se vea el entrenamiento y la mejor versión de cada persona en temas de vigilancia, se lograría minimizar los riesgos de que los contenedores o diferente material que ingresan a los terminales, los contaminen, ya que los grupos ilícitos al ver personal idóneo y preparado, se abstendría de ingresar a los terminales sustancias o materiales ilegales.

El liderazgo en seguridad en los terminales portuarios debe ser de prioridad, teniendo en cuenta que un terminal bien catalogado con su sistema de seguridad, está un paso adelante de los demás, ya que los diferentes inversionistas tanto extranjeros como locales, verán con buenos ojos esta característica particular del terminal, ya que ningún empresario quiera verse involucrado en temas ilícitos, además cuando sale alguna noticia como las que anteriormente se nombraron, dejan muy mal parados a nivel mundial ese terminal portuario, y no solamente la imagen del terminal portuario, si no en general la imagen de Colombia ante el mundo, para que se vea un gran progreso

en los terminales portuarios de Buenaventura, es necesario invertir en seguridad y esta seguridad debe ser con las personas idóneas para realizar esta labor.

Una de las principales razones de tener coaching y un líder en el tema de la seguridad, son las diferentes relaciones que se deben tener, con las autoridades, con el fin de trabajar en conjunto y realizar equipos de trabajo donde la amenaza que en este caso es que lo ilícito ingrese a lo terminales portuarios, se puedan minimizar, además de tener las relaciones directamente, para que en caso de que se llegue a presentar alguna novedad dentro de las instalaciones del terminal portuario, las autoridades competentes de una forma ágil y con el debido procedimiento realicen los procedimientos judiciales necesarios.

Se hace necesario que en los terminales portuarios puedan contar con coaching y líderes en la seguridad de terminal de puertos, para maximizar la producción de los terminales portuarios, ya que si no hay una buena seguridad los diferentes empresarios que toman el servicio, tomaran medidas como la de buscar nuevos destinos donde sus productos o mercancía estén seguras.

Es por esta razón que se hace necesario contratar coaching y líderes en seguridad, en todos los terminales portuarios de Buenaventura, teniendo en cuenta la problemática que se evidencia en Buenaventura, esto con el fin de minimizar o eliminar el riesgo de que a las terminales portuarias ingresen sustancias o material ilícito, ya que esto hace que importadores y exportadores no quieran realizar sus actividades comerciales con estos terminales portuarios, además de las diferentes multinacionales a nivel mundial que realizan operaciones por estos terminales portuarios, ya que una vez su mercancía se encuentre con algo ilícito, sería investigada por las autoridades competentes, los empresarios no volverían a realizar negocios con ese terminal, es por esto la gran importancia, de que los terminales portuarios de Buenaventura ingresen en su planta de trabajo,

personal con la idoneidad de prestar la seguridad, con coaching en seguridad y líderes con experiencia en seguridad.

Aparatado 3. Aportes

Si se implementa el coaching y el liderazgo en la seguridad de las terminales portuarias, los procesos se mejoran y por consiguiente la prosperidad.

Los terminales portuarios son activos estratégicos no solo para el puerto, si no para la nación como tal, ya que por este se mueve una gran mayoría de economía, que hace que la nación tenga movimiento de dinero, de esta forma buscando mejores beneficios para la comunidad, es por esta la importancia de que las diferentes mercancías se encuentren lo más protegidas posible dentro del terminal, ya que este es el principal centro de la cadena logística, donde llega y donde sale dicha mercancía.

Desde la década de los sesenta, los terminales portuarios y los buques, empiezan a recibir amenazas y estas se convierten en sabotajes, en donde se empieza a notar un sin número de acciones ilícitas, poniendo en riesgo tanto la mercancía, como el personal y el material que lo transportaba, a raíz del 11 de septiembre del 2001, se pronuncia el terror por todo el mundo, donde los diferentes gremios toman acciones con el fin de evitar una tragedia, y este gremio no fue la excepción, donde se vio un interés a nivel mundial, por la seguridad de las instalaciones portuarias. (Romero, 2015, pág. 2)

Las terminales portuarias, deben estar preparadas contra todas estas nuevas amenazas que día a día se están observando, donde deben valorar cada amenaza y se debe diseñar la forma como se va a contrarrestar dicha amenaza, todo esto coordinado con las autoridades judiciales competentes y los organismos nacionales. (Romero, 2015, pág. 28)

El Código PBIP (Código Internacional para la Protección Marítima de los Buques y de las Instalaciones Portuarias) tiene como propósito proporcionar un marco regulatorio y consistente para evaluar riesgos y evitar que, a través de los buques, instalaciones, cargas y pasajeros, se cometan atentados terroristas permitiendo a los gobiernos aumentar en forma coordinada, a nivel internacional, las medidas de protección necesarias para enfrentar dichas amenazas. Dentro de las medidas dispuestas en el Código ISPS, (Código Internacional para la Protección Marítima de los Buques y de las Instalaciones Portuarias), los buques, las instalaciones portuarias y las compañías navieras deben designar oficiales de protección, previamente capacitados y acreditados por la autoridad marítima. (Romero, 2015, pág. 29)

“Además, obliga a los puertos y compañías navieras a realizar planes de contingencia basados en las evaluaciones de protección, con el fin de evitar potenciales actos terroristas.” (Romero, 2015, pág. 29)

El factor humano y el factor tecnológico, hoy por hoy van de la mano, se puede decir que la tecnología es un complemento de todas las actividades que realiza el factor humano, en cuanto a la seguridad en el puerto de Bahía de la Cruz, se confirma que estos dos elementos fundamentales están adheridos y si alguno llega a faltar en algún momento, se puede decir que la seguridad no estaría dando su 100%, en cuanto a los recursos humanos es necesario,

Que este personal cuente con la capacitación necesaria para desarrollar sus labores en condiciones de seguridad y salud. En la APBC (Autoridad Portuaria de la Bahía Cádiz) se ha establecido un sistema de gestión por competencias, donde se establecen las competencias y conocimientos que son necesarios para desarrollar cada uno de los puestos de trabajo existentes en la entidad, de manera que se asegure que el perfil de los trabajadores sea el adecuado para desarrollar las tareas asignadas de una manera segura y eficiente al contar con la formación,

capacitación y experiencia requeridas para las mismas, estableciéndose planes de formación que cubran las necesidades de todo el personal de la entidad, tanto profesionalmente como en materia de prevención de riesgos laborales. (Cuadernos de seguridad , 2019, págs. 24,25)

La tecnología ha mejorado en todos los campos el tema de seguridad, donde ya no se requieren muchas elementos que antes eran necesarios, con la ayuda de la tecnología, podemos evitar ciertas acciones que se hacen a diario, pero es ahí la importancia del recurso humano, donde este debe estar atento a todas estas nuevas acciones que hacen la tecnología y no obviar ninguna anomalía que esta puede mostrar, es por esta razón el seguimiento que le hacemos a esta herramienta con el fin de esclarecer hechos ocurridos, Es ahí donde la experiencia y pericia del administrador y usuario de estos sistemas juega un papel importantísimo. (Cuadernos de seguridad , 2019, págs. 18,19)

Teniendo en cuenta esta seguridad con el coaching y el liderazgo del personal que realiza labores de seguridad en las instalaciones marítimas, se logra conseguir grandes resultados como los siguientes.

Buenaventura, 15 de marzo de 2019. La alcaldesa de Buenaventura desarrollo una reunión con diferentes empresarios japoneses donde también estuvieron involucrados las autoridades tanto militares, como civiles y el personal de ejecutivos de los terminales de Buenaventura, con el fin de tratar temas de la llegada de grandes multinacionales a los terminales de Buenaventura, donde los ejecutivos de los terminales portuarios, explicaron sus sistemas logísticos y sus formas de operar en todos los ámbitos y la posición estratégica que tiene el puerto de Buenaventura, Por otra parte, en el marco de la reunión de acercamiento las Fuerzas Públicas del Distrito dieron a conocer cómo se encuentra actualmente la ciudad en materia de seguridad y los resultados de la lucha directa contra el narcotráfico, que permitió que los inversionistas se llevarán una muy buena

impresión de la ciudad-puerto. Tenemos grandes avances en el campo de seguridad, nuestras Fuerzas Públicas vienen realizando un trabajo constante, generando la confianza que solicitan los empresarios para asentarse en el territorio", puntualizó la Mandataria Local. Logrando con esto que los empresarios japoneses se llevaran una excelente imagen del puerto de Buenaventura, donde los resultados se verían más adelante. (Alcaldía Distrital Buenaventura, 2019)

el Banco Interamericano de Desarrollo BID, la firma Araújo Ibarra e Invest Pacific, utilizando la tecnología, desarrollo una conferencia en línea con 250 compañías, con el fin de mostrar las capacidades que se tienen en el pacífico colombiano, para que de esta forma lo utilicen como una plataforma, para llegar a otros lugares, dándoles a conocer el excelente procedimiento logístico que se tiene para ser punta de lanza en la región. (Procolombia, 2020)

Con la compra del terminal portuario de Agua Dulce por parte de la Terminal de Servicios Internacionales de Contenedores de Filipinas (International Container Terminal Services ICTSI) y su socio Autoridad Portuaria de Singapur (Port of Singapore PSA), se ha visto la inversión en el sector privado, logrando de esta manera mayor empleo para las personas de la región, y no solo al sector privado, donde esta terminal también ha realizado diferentes obras sociales tanto en el área urbana de Buenaventura, como en el área rural, logrando de esta forma demostrar que si es importante la llegada de nuevas empresas, multinacionales, para el desarrollo de Buenaventura y su región en general, “con este puerto, Buenaventura completa cinco terminales portuarias: Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura (concesionado desde 1994), Grupo Portuario (1997), Compas Buenaventura (1999), Terminal de Contenedores de Buenaventura - TC BUEN (2007), y Sociedad Puerto Industrial Aguadulce” (Procolombia, 2020).

El ejemplo más claro que tenemos es el siguiente.

Las Sociedades Portuarias en Colombia se han convertido exitosas, por sus diferentes procesos que han desarrollado, logrando poner en alto la bandera colombiana, donde está compitiendo con las mejores sociedades portuarias del mundo, donde por poner un ejemplo, podemos citar el modelo de gestión del desarrollo aplicado por la Sociedad Portuaria de Cartagena donde se evalúa el trabajo de los trabajadores, teniendo en cuenta las competencias laborales, para que este se encuentre alineado con la tecnología, el propósito es que las personas se sientan identificadas con los objetivos de la compañía y que estos a su vez puedan cumplir sus objetivos personales, esto con el fin de obtener unos mejores resultados de los esperados.

El modelo basado en competencias no solo trabaja en el saber (conocimientos pertinentes) y en el saber hacer (criterios de desempeño en la función productiva), sino que también trabaja en el ser (saber estar y actuar, para precisar las actitudes y comportamientos requeridos), incluye todo lo que hemos tratado en este ensayo, competencias que debe tener el recurso humano que trabaja en la organización, deben tener unas conductas “valores” y esto en conjunto se logra lo que toda organización quiere, solución de problemas, comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, cooperación, actitud de servicio cooperación, actitud de servicio, iniciativa y solución de problemas, flexibilidad, liderazgo, visión de oportunidad e innovación, planeación y seguimiento, se deben también capacitaciones y desarrollo como entrenamiento en el cargo, entrenamiento en habilidades y conocimiento, participación en reuniones, coaching por parte del jefe, enriquecimiento del cargo, rotación, proyectos especiales, reemplazos, actuar como instructor y actualización a través de lecturas. (Hena y Heano, 2009, págs. 7,8)

Aparatado 4

Conclusiones

-Las características del contexto y entorno de Buenaventura no son las mejores para operar terminales, navieras y empresas del sector marítimo. Las condiciones de pobreza y desempleo hacen vulnerable a la población, que fácilmente se dedica a actividades ilícitas como narcotráfico, robos y fraudes y al ser el puerto y las empresas de ese conglomerado las que más empleo generan y exportan e importan mercancías, se convierten en un blanco para estos delitos.

-La implementación del coaching y liderazgo en las empresas del clúster portuario y marítimo es una contribución significativa y debe revisarse más a fondo sus efectos para ciudades puerto y su incidencia en la competitividad y reconocimiento de estas empresas.

-En los análisis y descripción de cargos aplicados por las empresas, las competencias y habilidades de Coaching y liderazgo no aparecen, es decir, no se exigen y por lo tanto no están explícitas y es aquí donde este ensayo presenta su mayor aporte, en vista que al incorporarlas en los perfiles de ingreso y asignarles tareas y roles en la descripción de los cargos asegura la idoneidad de ingreso y permite ser impulsadas, desarrolladas y evaluadas como funciones y definirles.

-Como lo plantea la Escuela Europea de Coaching, se relaciona con otras habilidades y valores que afloraran en el personal de seguridad a partir del coaching y liderazgo como alto sentido al logro, responsabilidad y honestidad, excelentes relaciones interpersonales y asertividad, esta propuesta de aplicar coaching y liderazgo como competencias y habilidades del personal de seguridad puede ser aplicado por otros puertos colombianos y aportar al acervo de evidencias de los beneficios de estos dos enfoques.

-Con el coaching y el liderazgo en la seguridad de las terminales portuarias de Buenaventura, se garantiza una prevención mayor contra todos los ilícitos que se presentan, ya que esto permitiría que este personal trabajara mancomunadamente con las autoridades estatales y se realizara una mejor labor en el tema de seguridad, de esta forma no solo se lograría una mejor seguridad en los terminales portuarios de Buenaventura, sino que, además, se lograría una mejor seguridad en la ciudad.

-Logrando que en los terminales portuarios se vincule personal de seguridad con idoneidad en coaching y liderazgo, abriría campo para que otras empresas tanto nacionales como internacionales llegaran al puerto de Buenaventura, logrado de esta manera una mayor demanda en empleo, de esta forma disminuyendo el desempleo que tiene Buenaventura.

- Con el coaching y el liderazgo en tema de seguridad en los terminales portuarios, se verá reflejado en las demás áreas, ya que esta área está pendiente de todo el entorno empresarial o portuario, logrando de esta manera mantener la motivación del personal de empleados, no solo del área de seguridad, sino de todas las dependencias, logrando de esta manera mantener una cadena logística proactiva, con el fin de tener los mejores resultados para los clientes.

- Por último se evidencia que los principales puertos del mundo, el coaching y el liderazgo está tomando fuerza, con el fin que los empleados de los terminales portuarios, se mantengan con actitud hacia la misión de las empresas, con el fin de lograr mayor calidad en su producto, teniendo en cuenta la situación socio económica del puerto de Buenaventura, es un gran paso implementar el coaching y el liderazgo en el personal de seguridad de los terminales portuarios de Buenaventura, para lograr mejores resultados de los esperados, trabajando articuladamente con las entidades estatales, mejorando la imagen del puerto de Buenaventura.

Referencias bibliográficas

- Comunidad Andina. (2000). *Seguridad Portuaria guía de la planificación nacional*.
 “Seguridad+portuaria%3A+La+Guía+de+Planificación+Nacional”&oq=“Segurid
 ad+portuaria%3A+La+Guía+de+Planificación+Nacional”&aqs=chrome..69i57.12
 49j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Díaz. (2019). *Descubren Narcoambulancia en terminal portuario de Buenaventura*. Cali: RCN.
<https://www.rcnradio.com/colombia/pacifico/descubren-narcoambulancia-en-terminal-portuario-de-buenaventura>.
- Escuela Europea de Coaching. (2020). *Concepto de Coaching*. Madrid:
<https://www.escuelacoaching.com/que-es-coaching-ser-coach/>.
- Eslali. (2014). *El líder transformador a través del Coaching*. Escuela Latinoamericana de Liderazgo.
http://www.eslali.com/index.php?option=com_content&view=article&id=118&Itemid=87.
- Flórez. (2019). *Análisis de la competitividad de los terminales marítimos en concesión privada del puerto de Buenaventura a partir del estatuto portuario de 1991*. Cali: Universidad del Valle. maestría en Administración.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/15062/CB-0600499.pdf?sequence=1>.
- Hernández. (2017). *La triste paradoja del puerto de Buenaventura*. Bogotá: El Espectador.
<https://www.elespectador.com/noticias/economia/la-triste-paradoja-del-puerto-de-buenaventura/>.

- International Coach Federation. (2020). *Definición de Coaching*. Barcelona: ICF.
- Meneses. (2014). *Diagnóstico y priorización de las problemáticas sociales de la ciudad de Buenaventura bajo una óptica multicriterio y mapa cognitivo*. Cali: Universidad ICESI.
 Maestría en Administración.
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/77297/1/problematicas_sociales_ciudad%20.pdf.
- Ortiz. (2010, p. 59). *Psicología y Coaching: Marco General, las diferentes escuelas*. Murcia:
<http://pdfs.wke.es/8/2/4/6/pd0000048246.pdf>.
- Pérez. (2007). *Historia, geografía y puerto como determinantes de la situación social de buenaventura*. Bogotá: Banrep.
<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-91.pdf>.
- Scott. (2007). *El Coaching Gerencial: Una propuesta para fortalecer el liderazgo en las organizaciones*. Posgrado y Sociedad.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3662373>.
- Universidad de la Salle. (2016). *Análisis y descripción de cargos*. BOGOTÁ: UniSalle.
<http://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/Analisis-y-descripcion-de-cargos.pdf>.
- Vanguardia. (2019). *Incautan tonelada y media de cocaína en Buenaventura que sería enviada a Bélgica*. Bucaramanga: Vanguardia. <https://www.vanguardia.com/colombia/incautan-tonelada-y-media-de-cocaina-en-buenaventura-que-seria-enviada-a-belgica-XA673617>.
- Romero. (2015, p. 27-38), *Evaluación y organización de la seguridad en terminales portuarias*
 Revista transporte y territorio
<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/2427>.

Gabriel Arturo Henao Rendón y Jaime Alberto Henao Rendón (junio 2009, p. 97-105)

Desarrollo y transformación de los puertos en Colombia. Un enfoque desde las competencias laborales Revista Educación y Humanismo.

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2120>

Cuadernos de seguridad (junio 2019) *seguridad en puertos tecnología e innovación*

https://files.epeldano.com/publications/pdf/8/cuadernos-de-seguridad_8_344.pdf

Líderes empresariales del Japón quieren invertir en el distrito (marzo 2019)

<https://www.buenaventura.gov.co/articulos/lideres-empresariales-de-japon-quieren-invertir-en-el-distrito>

Valle del Cauca, plataforma logística y exportadora para empresas asiáticas (julio 2020)

<https://procolombia.co/noticias/valle-del-cauca-plataforma-logistica-y-exportadora-para-empresas-asiaticas>

Anexos

Anexo “A”. Encuesta

Objetivo: Conocer las características del personal de seguridad de los terminales del puerto de Buenaventura y el nivel de satisfacción de las diferentes empresas y navieras con la seguridad de los terminales marítimos en Buenaventura. Las opciones de respuesta son (5) cinco, a saber:

Totalmente de acuerdo/ siempre	5
De acuerdo/ casi siempre	4
Neutro/ a veces	3
En desacuerdo/ casi nunca	2
Totalmente en desacuerdo/ nunca	1

Características del personal de seguridad de los terminales del puerto de Buenaventura.

1. Considera que el personal de seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura posee los conocimientos para un óptimo desempeño:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Que apreciación le merece la experiencia del personal de seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura posee los conocimientos para un óptimo desempeño:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Considera que el personal de seguridad es contrario a cometer o permitir fraudes y delitos:

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

4. Considera que la situación socio económica de Buenaventura afecta al personal de seguridad hacia conductas permisivas y tolerantes con el narcotráfico, robo de mercancías y otros:

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

5. Que apreciación le merece que el personal de seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura posea competencias y habilidades en coaching y liderazgo:

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

Nivel de satisfacción de las empresas y navieras del puerto de Buenaventura

6. En qué nivel de satisfacción considera se encuentra la seguridad de las empresas, terminales y navieras del puerto de Buenaventura:

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

7. Considera que el personal que labora en seguridad es decisivo en el nivel de satisfacción sobre la seguridad en el puerto de Buenaventura:

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

8. Que fortalezas encuentra en la seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura:

9. Que debilidades encuentra en la seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura:

10. En general que recomendaciones plantea para la optimización de la seguridad de las empresa, terminales y navieras del puerto de Buenaventura:

Gracias