



Elementos de la Competitividad en la pequeña y mediana empresa (PyMEs) Agrícolas del Distrito de Santa Marta (Caribe Colombiano)

Elements of Competitiveness in Agricultural SMEs in the District of Santa Marta (Colombian Caribbean)

RUIZ-CABEZAS, Meri Rocio [1](#); SEVERICHE-SIERRA, Carlos Alberto [2](#); BRICEÑO-ARIZA, Leonar Javier [3](#) y DURAN-CHARRIS, Luis Jorge [4](#)

Recibido: 15/05/2019 • Aprobado: 12/09/2019 • Publicado 23/09/2019

Contenido

- [1. Introducción](#)
 - [2. Materiales y métodos](#)
 - [3. Resultados y discusión](#)
 - [4. Conclusiones](#)
- [Referencias Bibliográficas](#)

RESUMEN:

El objetivo de este trabajo es Identificar los elementos de la competitividad en las PyMEs Agrícolas del distrito de Santa Marta en el Caribe Colombiano. La población objeto son 97 PyMEs; en cada una se aplicó un cuestionario a la persona responsable de la realización de las actividades relacionadas con el proceso productivo. La recolección de la información se realizó con base en la técnica de la encuesta. Utilizando el cuestionario como instrumento, estructurado por preguntas cerradas mediante un total de seis ítems, con cinco alternativas de respuesta tipo escala de Likert. Se obtuvo un puntaje de 3.26, que según la clasificación del baremo es considerada una posición neutral, aspectos que evidencian una indiferencia por los elementos que se relacionan con el desarrollo tecnológico, bajando sus niveles de competitividad frente a instituciones de la misma naturaleza.

Palabras clave: Competitividad, Desarrollo tecnológico, Gestión gerencial, Producción agro-industrial.

ABSTRACT:

The objective of this paper is to identify the elements of competitiveness in agricultural SMEs in the district of Santa Marta in the Colombian Caribbean. The target population is 97 SMEs, in each one a questionnaire was applied to the person responsible for carrying out the activities related to the production process. The collection was made based on the technique of the survey. This questionnaire is composed of a total of six items, structured with closed multiple-choice questions, with five Likert scale response alternatives. A score of 3.26 was obtained, which according to the classification of the scale is considered a neutral position, aspects that show an indifference to the elements that are related to technological development, lowering their levels of competitiveness against institutions of the same nature.

Keywords: Competitiveness, Technological development, Management, Agro-industrial production

1. Introducción

La Competitividad en términos de fácil comprensión hace referencia a la producción de bienes y servicios de forma eficiente, pero su alcance es mucho más amplio tal como lo señala Porter (2007, p.4) el cual expresa que "la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y perfeccionarse", de tal manera que la competitividad está relacionada con esa habilidad que puedan tener las empresas para innovar y encontrar mejores formas de hacer las cosas, es decir, hacer todo en forma eficiente lo que genera competitividad en el país. Adicionalmente, García (2010, p.38) señala "la competitividad la podemos entender como la capacidad que desarrollan las empresas para actuar adecuadamente en los mercados y mantenerse en ellos produciendo de forma rentable". A su vez plantea, que una competitividad en su concepto hace referencia a varios factores clave, en primer lugar la competitividad hoy día depende de factores intangibles como el conocimiento y la innovación que de factores tangibles como lo financiero, necesario pero no suficiente. (García, 2010).

Cabe destacar, como la competitividad constituye un desafío para las organizaciones que operan en el siglo XXI, las cuales se enfrentan a muchos retos, significativos, entre ellos: rentabilidad, globalización, velocidad de los cambios, capacidad de adaptación, crecimiento y tecnología. En consecuencia, equilibrar estos y otros requisitos organizacionales puede constituir un proceso difícil y desalentador. Es aquí donde entran en juego la competitividad, al permitir aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización (Severiche et al., 2016). Su implementación eficaz puede ayudar con: a) gestionar los riesgos sociales, medioambientales y financieros; b) mejorar la efectividad operativa; c) reducir costos; d) aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas; e) proteger la marca y la reputación; f) lograr mejoras continuas; g) eliminar las barreras al comercio; h) aportar claridad al mercado y el Potenciar la innovación. (González et al., 2019).

Según Hernández et al. (2019), señalan que "El uso de una competitividad probado le permite renovar constantemente su objetivo, sus estrategias, sus operaciones y niveles de servicio". Además, aunque parezca una paradoja, los cambios son procesos lentos, pero necesarios para dar respuestas a necesidades imprevistas y urgentes. Por ello, es necesario determinar cuáles son los objetivos que pretendemos lograr mediante la introducción de cambios o innovaciones dentro de una organización.

En la actualidad, las organizaciones están modificando su enfoque hacia el crecimiento y la gestión, como resultado de un entorno económico tan cambiante y competitivo. La llamada "nueva normalidad" exige un cambio radical en las estructuras y formas de trabajo de una organización y los entornos de negocio (Ahmed et al., 2012). En efecto, la investigación convencional sobre la gestión ambiental ha explorado los determinantes de la propensión de una organización para innovar.

Aunque los investigadores han analizado la influencia de las variables individuales, organizacionales y ambientales, la mayor parte de la investigación se ha centrado en estructura organizativa. La importancia de la estructura para la capacidad de gestión de una organización ha representado un tema central de estudio. Para King y Anderson (2003) la estructura organizacional está relacionada con la asignación formal de roles de trabajo y los mecanismos administrativos que permiten el control, así como también la integración de las actividades laborales, incluyendo aquellas que van más allá de los límites organizacionales. La teoría clásica del diseño de la organización se ha caracterizado por una preocupación por su forma universal y la idea de una mejor manera de organizar. (Wang et al., 2017).

Diseñar estructuras organizativas adecuadas para una estrategia determinada es un elemento clave para lograr el éxito competitivo, para su diseño se plantean los siguientes elementos que la conforman, a saber: Sistemas Vertical de Relaciones Formales, Agrupación Horizontal de Tareas y Mecanismos integradores (Fernández y Martos, 2011). Este último no será considerado en la investigación, en su defecto se adicionará el departamento de Investigación y desarrollo (I+D) como otro elemento clave para el diseño de la estructura organizativa para la gestión.

El proceso de agrupación horizontal de tareas en departamentos comprende una técnica de

gestión que sirve para analizar, documentar, y disminuir los riesgos asociados a aquello que se está estudiando; se utiliza principalmente en la mejora de competitividad y productos con la intención de evitar la aparición de problemas de calidad, aunque también se utiliza en otros ámbitos de la gestión, por ejemplo, en la prevención de riesgos laborales, además de las alternativas productivos que provee.

Después de identificar las necesidades tecnológicas de la organización en lo que, al producto, el proceso o servicio se refiere, se debe empezar con los procesos para la gestión ambiental, y esto en palabras de Hidalgo (2011) se realiza ya que se hace necesario definir una estrategia de búsqueda de información sobre las posibles fuentes de información y fuentes de gestión ambiental, las cuales pueden ser formales e informales, o de carácter nacional o internacional.

El proceso de búsqueda de información inicia con la definición de fuentes, pasando por la definición de necesidades de información, y finaliza con la evaluación y análisis de la información. Existen diversas estrategias de búsqueda de fuentes de tecnología para las PyMEs Agrícolas de Santa Marta, entre las más utilizadas están, búsqueda informal por medio de contactos, participación en ferias comerciales y tecnológicas, consulta de publicaciones, contratación de firmas, solicitud de ofertas, entre otras

En los procesos de búsqueda y utilización de información por parte de los usuarios de diversas áreas de la PyMEs Agrícolas de Santa Marta, es necesario que intervenga personal preparado y calificado para optimizar los resultados de esos procesos. En virtud de lo anterior, las organizaciones destinan personal calificado en tecnologías de información y comunicación con el propósito de manejar los factores intervinientes relacionadas con sistemas de búsqueda y procesamiento de información que faciliten la apropiación de información tecnológica de acuerdo a los fines de la organización.

Los diseños organizativos que las empresas seleccionan para llevar a cabo los distintos proyectos de gestión que deciden emprender constituyen la clave o el elemento crucial del proceso de desarrollo de nuevos productos. Sus miembros son las personas que realmente realizan el trabajo de desarrollo del producto. Estos diseños se concentran en equipos de trabajadores, que son los encargados de comprender las necesidades del cliente y de convertirlas rápidamente en conceptos de producto susceptibles de fabricarse de forma eficiente, rentable para la compañía y con valor incorporado para los clientes. Debido a todo lo expuesto en este trabajo se busca Identificar los elementos de la competitividad en las PyMEs Agrícolas del distrito de Santa Marta en el Caribe Colombiano.

2. Materiales y Métodos

El trabajo es de tipo descriptivo con diseños de investigación de campo no experimental, además como se realiza en un momento preciso y en un tiempo determinado se considera transeccional o transversal, ya que el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo.

2.1. Población

La población estudiada en el Distrito de Santa Marta corresponde según Cámara de Comercio de Santa Marta (2016) a un total de 731 PyMEs o unidades empresariales; de éstas, 97 son PyMEs Agrícolas. Ahora bien, es necesario determinar las unidades informantes, las cuales según Parra (2010) son todas aquellas unidades de observación por medio del cual se obtienen la información. La población objeto de esta investigación son las 97 PyMEs Agrícolas: 91 empresas pequeñas y 6 de tamaño mediana (Cámara de Comercio, 2016). En cada una de ellas se aplicó el cuestionario al "Administrador" persona responsable de la realización de las actividades relacionadas con el proceso productivo.

2.2. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta; seleccionando el cuestionario como instrumento para ser aplicado en la población objeto del estudio. De allí

que mediante el cuestionario se realiza la medición de la variable elementos de competitividad en las PyMEs Agrícolas de Santa Marta. En el mismo orden, como técnica de análisis se utilizará la estadística descriptiva que sumado a las cualidades alcanzadas a través de la observación directa, análisis de textos y páginas web, en torno al objeto del presente trabajo, se determinó la realidad objeto del estudio. Cabe destacar, que el cuestionario está integrado por un total de seis (6) ítems, los cuales son derivados de las mencionadas variables, sus dimensiones e indicadores, estructurado con preguntas cerradas de respuestas múltiples, con cinco (05) alternativas de respuesta de actitud, de tipo escala de Likert descritas como: a) Muy en desacuerdo; b) de desacuerdo; C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, d) en desacuerdo; y finalmente e) muy en desacuerdo. (Véase Tabla 1).

Tabla 1
Baremo de categorización.

Intervalo	Categorías	Descripción
$4.24 < x < 5,00$	Muy de acuerdo	Manifiesta total acuerdo
$3.43 < x < 4,23$	De acuerdo	Señala un mediano acuerdo
$2,62 < x < 3,42$	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Posición Neutral
$1,81 < x < 2,61$	En desacuerdo	Señala un mediano desacuerdo
$1 < x < 1,80$	Muy en desacuerdo	Manifiesta total desacuerdo

2.3. Análisis de los datos

El análisis de los datos obtenidos a través del cuestionario se realizó con el software IBM SPSS statistics 22. Al tratarse de variables categóricas se utilizó el procedimiento frecuencias gráficas y además medidas de tendencia central: Media, mediana y moda. Para llevar a cabo el análisis se agruparon todas las PyMEs agrícolas y se analizó cada uno de los ítems. En un segundo momento se sacaron las medias de cada una de los ítems del cuestionario segmentando los datos por nombre la organización. Los datos recolectados fueron procesados con estadísticas descriptivas, procediendo a tabular los resultados en una matriz de doble entrada, ubicando en el margen superior horizontal los ítems indicando cuales pertenecen a cada indicador, asimismo en el margen izquierdo en forma de columna se ubicaron los sujetos encuestados, los cuales se sumarán permitiendo conocer el puntaje de cada uno de ellos, la sumatoria obtenida en cada ítem.

3. Resultados y Discusión

Los indicadores de Elementos de la Competitividad en las PyMEs Agrícolas estudiados fueron Innovación tecnológica, Internacionalización y El desarrollo de prácticas de gestión. Para cada uno se formularon tres cuestionamientos como se muestra en la Tabla 2, cada uno de estos indicadores obtuvo una ponderación respectiva de 3.10 (posición neutral), 3.45 (mediano acuerdo) y 3.25 (posición neutral).

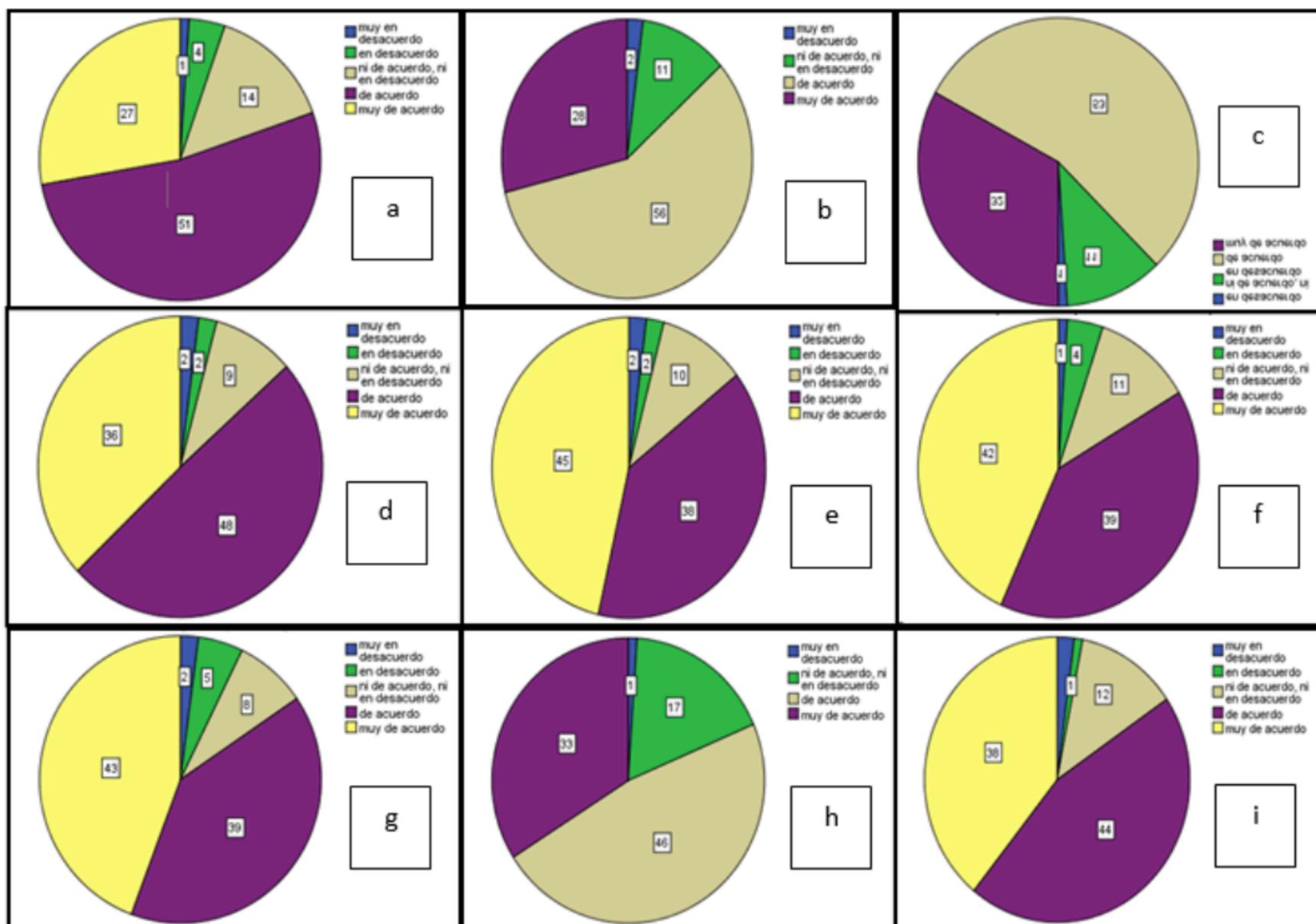
Tabla 2
Indicadores Elementos de la Competitividad.

Cuestionamientos de innovación tecnológica		
a	b	c
Está usted de acuerdo en que la	Está usted de acuerdo en que en la	

empresa realiza cambios en los productos teniendo en cuenta las necesidades del cliente	empresa se realizan cambios en los productos teniendo en cuenta las necesidades de conservación de los recursos naturales	Está usted de acuerdo en que los procesos productivos en la empresa son cero contaminantes
Cuestionamientos de internacionalización		
d	e	f
Está usted de acuerdo en que la empresa participa en ferias internacionales de productos verdes	Está usted de acuerdo en que los productos menos contaminantes son más solicitados a nivel internacional	Está usted de acuerdo en que su empresa exporta sus productos a otro país
Cuestionamientos de desarrollo de prácticas de gestión		
g	h	i
Está usted de acuerdo en que la empresa se promueve el uso de algún tipo de energía alternativa (solar, eólica)	Está usted de acuerdo en que la empresa promueve acciones ambientales para cuidar el medio ambiente	Está usted de acuerdo en que la empresa gestiona y realiza proyectos ambientales para conservar los recursos naturales

En la figura 1 se muestran los distintos resultados de cada indicador, destacando el nivel o porcentaje alcanzado por cada alternativa de respuesta en la selección de los sujetos encuestados. (Vease figura 1).

Figura 1
Grafico de resultados de la medición de indicadores



Después de haber realizado la descripción de los elementos de la competitividad de las PyMEs Agrícolas del distrito de Santa Marta, se pudo evidenciar como las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto, deberían comprender las necesidades presentes y futuras, satisfacer sus requisitos y enfocarse en exceder sus expectativas. Al respecto, Gutiérrez (2008) señala que las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se tiene que basar la Competitividad, ya que de no hacerlo así y perder la brújula de las necesidades de los clientes, conduce a mediano o largo plazo a que éstos se alejen de la organización y con ello su prestigio y viabilidad se pongan en serios cuestionamientos.

De esto se infiere que, es el cliente quien juzga y define la calidad, por lo tanto, la organización debe orientar la mejora continua de todos los procesos que contribuyen de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente y al desempeño de la misma. El autor antes señalado, explica que este enfoque en el cliente implica una orientación al mercado, conocer las necesidades y expectativas del cliente, establecer una amplia comunicación con ellos y finalmente, medir tanto su nivel de satisfacción como aquellos aspectos que contribuyen a ello. Las organizaciones además de pensar en el cliente deben pensar en el medio ambiente y los recursos naturales para mantener el capital natural.

Lo anterior representa, el eje principal en el que se sostiene el sistema de calidad y las acciones de mejora, debido a que, inequívocamente, en el interior de las organizaciones a veces no se escuchan las opiniones y necesidades del cliente y en consecuencia, se entrega un producto que no se necesita o que es de mala calidad, ya sea por actitud errónea en el trato, malos procesos en la operación o políticas comerciales equivocadas.

El resultado de ello es que, si bien permanecen en el mercado, sin lugar a dudas, no es posible determinar durante cuánto tiempo más será así. Al respecto, Gutiérrez (2010) expone cuatro condiciones para un buen servicio relacionado con el enfoque al cliente, estos son: a) Poner interés en el contacto con el cliente, b) Espontaneidad y capacidad resolutive en el contacto, c) Flexibilidad, es decir, ir más allá, d) Arreglo cuando las cosas salen mal. Otra recomendación, señalada por este autor, que incrementa la sensibilidad de la organización hacia el cliente es lo que se conoce como la elaboración de mapas de contacto con el cliente, pues, éste queda satisfecho o no en el momento en que se hace contacto con la empresa.

Igualmente, Gutiérrez (2010) se refiere a los pasos a seguir en relación a lo anterior mencionando como identificar los puntos y momentos de contacto, y hacer un mapa de los mismos, dicho de otra forma:

1. Describir cómo ocurren tales contactos, bajo qué circunstancias, en qué lugar de la organización y con qué personal.
2. Relacionar los contactos con los procesos para atenderlos y rediseñarlos en función de los contactos.
3. Capacitar intensivamente a la gente que está haciendo los contactos.

Estas recomendaciones, deben ser tomadas en cuenta por las empresas desde el inicio del ciclo de vida del producto que va desde la intervención en los ecosistemas, diseño, producción y venta, conllevan a escuchar al cliente, responderle y darle lo que desea. En consonancia con lo expuesto, la autora de esta investigación considera que estas recomendaciones deben aplicarse a cabalidad las PyMEs Agrícolas del distrito de Santa Marta de la costa caribe colombiana; las cuales podrían ofrecer una mejor y mayor competitividad a su diversa clientela.

Este principio, de acuerdo con Gutiérrez (2010) explica que el personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma, donde la organización debe buscar que las personas se comprometan con los proyectos de ésta. Esto será posible en la medida que la gente, desde el ámbito de su responsabilidad, se involucre y se comprometa con el reto de mejorar la organización, pero a su vez comprenda los beneficios que a su vez le generan.

De allí que se debe generar, el ámbito propicio para que el personal entregue su talento en la mejora de sistemas y procesos, al mismo tiempo que se desarrolle, crezca y se realice, ya

que se necesita gente que aprenda a generar los resultados que se desean, es decir que posea capacidad de liderazgo. Cabe señalar lo expuesto por Pillou (2004) al referirse a este principio, señalando que los empleados deben comprender que juegan un rol importante en la organización.

Es por esto que deben involucrarse en el proceso de establecer objetivos motivadores para sí mismos. Por tanto, las habilidades del trabajador deben evaluarse regularmente y deben implementarse planes de capacitación para ayudar a los empleados a evolucionar en su trabajo. También puede resultar útil permitir que los empleados evalúen el estilo de gestión de sus superiores y su relación de trabajo. En ese contexto, cada empleado se inclinará cada vez más a mejorar sus habilidades para lograr sus objetivos personales y, por lo tanto, para compartir su experiencia y conocimientos en la organización, es vital para ésta, su involucramiento voluntario lo que permite que sus habilidades y conocimientos sean usados a favor de la organización.

Sin la participación y el compromiso del personal, no importando la función, puesto o nivel jerárquico que tenga, no se alcanzan los objetivos establecidos. Considerando los aspectos expuestos en los párrafos anteriores, la autora de esta investigación infiere que, si el personal no se involucra y participa con interés, aunque éste sea suficiente e incluso sobrado para la ejecución de las actividades, éstas pueden no realizarse conforme a los programas establecidos. Pues el involucrarse implica un pleno o casi total conocimiento de la realidad de la empresa, lo cual permitirá al empleado ejecutar sus responsabilidades de la manera más oportuna posible, apegadas a los requerimientos como aspiraciones diseñados en la empresa.

Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales. Implica identificar los diferentes procesos que interactúan para lograr un resultado y hacer que el trabajo y las interfases entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil y con la calidad adecuada. Ante esto, Gutiérrez (2010) señala que cuando se quiere corregir un problema de calidad o competitividad, más que limitarse a esperar resultados, la tarea está en determinar qué realmente agregan valor al producto.

Los materiales, los métodos, los criterios y flujos de trabajo, la actitud de trabajo, las máquinas, entre otros, de acuerdo con los lineamientos de Pillou (2004) las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse claramente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos.

De tal manera, que la identificación de actividades puede resultar más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño de cada proceso y analizar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la compañía.

En efecto, resulta muy conveniente que las organizaciones tengan conciencia de que sus actividades y los resultados no son independientes de las actividades y resultados de otras, por lo que los cambios que se realicen en las actividades productivas, como el uso de materia prima cero contaminantes, tiene influencia positiva en el medio ambiente y en la empresa.

En el contexto de esta investigación, los resultados obtenidos de las PyMEs Agrícolas para los elementos de la competitividad (media 3.26 posición neutral en la categorización del baremo) relacionados con la innovación tecnológica, la internacionalización y el desarrollo de prácticas de gestión inducen a promover acciones ambientales enmarcadas en proyectos ambientales integrales que involucren el desarrollo de habilidades y destrezas para la incorporación de valor agregado a los procesos, bienes y servicios agrícolas, como el uso de energías alternativas.

Por ello, es de suma importancia que se aplique el concepto de proceso para cada una de las diversas actividades necesarias para la realización de un producto, y se determinen las relaciones entre esos procesos. De tal manera, que estén perfectamente identificadas las entradas y salidas de cada uno de los procesos (actividades), así como las características

(especificaciones) de ellas. La salida de un proceso normalmente es la entrada de otro, de ahí la importancia de que las entradas y salidas de cada proceso se ajusten a las características establecidas para ellas.

4. Conclusiones

Se obtuvo un puntaje de 3.26, que según la clasificación del baremo es considerada una posición neutral, aspectos que evidencian una indiferencia por los elementos que se relacionan con el desarrollo tecnológico, bajando sus niveles de competitividad frente a instituciones de la misma naturaleza. Esto define vulnerabilidad en aquellos procesos de innovación tecnológica necesarios en los contextos actuales que demandan innovación a estas empresas. Así mismo, la internacionalización de la actividad económica de las pymes agrícolas no reviste la trascendencia que debiera, lo cual limita la introducción de los productos en mercados globalizados. Finalmente, la gestión en estas empresas son viabilizadas con las actividades propias de sostenimiento u funcionamiento, pero no proactivamente para alcanzar mayores espacios que impulsen el crecimiento y desarrollo organizacional y convertir en fortalezas las actividades que dentro de los elementos de competitividad potencien la competitividad en estas empresas, puesto que las estrategias de trabajo no han permitido su solidificación empresarial y un mejor desarrollo de las actividades dentro de sus procesos productivos.

Referencias Bibliográficas

- Ahmed, K.; Shepherd, C.; Garza, L. y Garza, C. (2012). Administración de la innovación. México, Pearson Educación.
- Fernández, C.M.; y Martos, M.S. (2011): "¿Generan las competencias básicas resultados empresariales mejores en PYMES regionales?". *Revista Galega de Economía*, vol. 20, nº 2, pp. 1-27.
- García, J. (2010). Gestión de la innovación empresarial. La Coruña, España :Editor netbiblo
- González, A., Capa, L.; Toro, L. y Zambrano, A. (2019). La gestión ambiental en la competitividad de las MIPYMES de la Provincia El Oro, Ecuador. *Revista Espacios*, 40(4), Pág. 17.
- Gutierrez, H. (2010). Calidad total y productividad. México. Mc Graw – Hill.
- Gutiérrez, M. (2008). Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de la calidad. México. Editorial Limusa S.A de C.V.
- Hernández, Y; López, D. Moya, F. (2019). Monitoreo ambiental como herramienta para el seguimiento continuo previsto en la evaluación de impacto ambiental. *Revista Espacios*, 40(3), Pág. 17.
- Hidalgo, N. (2011). La gestión de la innovación como proceso U. de Rica (Ed.), Conocimiento, Innovación y Desarrollo. Costa Rica: Impresión Gráfica del Este.
- King, N., y Anderson, N. (2003): Cómo administrar la innovación y el cambio. Guía práctica para organizaciones. Madrid: Thomson Editores.
- Pillou, J. (2004). Principios de la gestión de calidad. Recuperado de <http://es.ccm.net/contents/603-gestion-de-calidad>
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las Naciones. Harvard Business School Publishing Corporation.
- Severiche, C., D. Muñoz y J. Jaimes. (2016). Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia. *Revista Omnia*, 22(1), 91-105.
- Wang, Z.; Subramanian, N.; y otros cuatro autores. (2017). Port sustainable services innovation: Ningbo port users' expectation, *Sustainable Production and Consumption*, 11, 58-67.

Docente Catedrática Universidad del Magdalena. Docente de planta IED 20 de Octubre. Santa Marta - Colombia.
ruimeri@gmail.com

2. Doctor en Ciencias (Mención: Gerencia), Magíster en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente, Especialista en Ingeniería Sanitaria y Ambiental, Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo, Químico. Corporación Universitaria Rafael Nuñez - CURN. Cartagena de indias - Colombia. carlos.severiche@curn.edu.co

3. Doctor en Ciencias, Especialista en Gerencia de Mercadeo, Administrador de Empresas. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta - Colombia. leobri2010@gmail.com

4. Doctor en Ciencias (Mención: Gerencia), Magister en Telemática y Telecomunicaciones, Especialista en Redes de Computadores, Ingeniero de Sistemas. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta - Colombia.
luis.duran@campusucc.edu.co

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 40 (Nº 32) Año 2019

[\[Índice\]](#)

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]