

Puerto Cabo Cañaveral Vs. Puerto Santa Marta ACTIVOS LOGÍSTICOS ESTRATÉGICOS Y MOTORES DE DESARROLLO ECONÓMICO INTERNACIONAL DE ESTADOS UNIDOS Y COLOMBIA

IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones
1 al 7 de Junio 2015



Foto: cortesía Carolina Ochoa



Puerto de Santa Marta Sociedad



2015) Obtenido de <http://www.complejohistoric.com>



Imagen puerto cabo



UTAD E O

UNIVERSIDAD DE BOGOT A JORGE TAD E O LOZANO

INDICE

RESUMEN / ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

HOSPITALIDAD Y SERVICIO

PUERTO CABO CAÑAVERAL
Vs. PUERTO SANTA MARTA

CONCLUSIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

**Puerto Cabo Cañaveral Vs. Puerto Santa Marta
Activos logísticos estratégicos y motores de desarrollo económico internacional
de Estados Unidos y Colombia.**

IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones

Participantes

**Harry Alberto Fajardo Prada
Sonia Josefa Sánchez Díaz Granados
Erly Ivonne López Meneses
Yesenia Barreto Castro
Nohemí Liliana Villegas Carranza**

**Asesor trabajo de grado: Mg. Luz Mery Sánchez Sánchez
Coordinación Académica: Mg. Carolina Ochoa Corredor**

**Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Administrativas
Programa Gerencia de Mercadeo**

**Santa Marta
Julio 2015**





RESUMEN

Se realiza un análisis comparativo de las características de los puertos **Cabo Cañaveral** ubicado en Orlando Florida Estados Unidos y **Santa Marta** en Colombia, en relación a su localización, extensión, No. de muelles, características naturales, economía, y ventajas comparativas, con base en la información recolectada en la experiencia académica, empresarial y turística en el marco del Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones USA 2015, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Se identifican fortalezas y oportunidades de mejora y desarrollo económico, en el Puerto de Santa Marta, teniendo como referente el Puerto Cabo Cañaveral americano y la hospitalidad como atributo esencial en el buen servicio, extendido en la ciudad de Orlando.

Palabras claves: Puertos marítimos, Orlando(Estados Unidos), Santa Marta (Colombia), hospitalidad, servicio.

ABSTRACT

A comparative analysis of the characteristics the Cape Canaveral port located in Orlando Florida and Santa Marta in Colombia, regarding its location, extension, No. springs, natural features, economy, and comparative advantages, is performed based on the information collected in the academic, business and tourism experience under the International Seminar on Management of Organizaciones USA 2015, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Strengths and opportunities for improvement and economic development in the Port of Santa Marta are identified, taking as reference the Port Cape Canaveral American and hospitality as an essential attribute on good service, widespread in Orlando city.

Keywords: Seaports, Orlando (USA), Santa Marta (Colombia), hospitality, service

INTRODUCCIÓN

Los puertos marítimos de un país constituyen uno de sus activos logísticos estratégicos más relevantes, dada su participación en el intercambio internacional de bienes. De acuerdo con estadísticas de la Organización Mundial de Comercio (OMC, 2012) más del 80% de las mercancías que se comercializan en el mundo se mueven por vía marítima, siendo los puertos los nodos que permiten operar dicho intercambio. (Vergara, 2011).

Dada la importancia de estos centros logísticos internacionales, se realiza un análisis comparativo de las características de los puertos Cabo Cañaveral ubicado en Orlando Florida y Santa Marta en Colombia, en relación a su localización, extensión, No. de muelles, características naturales, economía, y ventajas comparativas.

La visita a los puertos como unidades empresariales, las conferencias académicas recibidas en Universidad Central de Florida, UCF, el disfrute de ocio

ofrecido por Universal Studios, se constituyeron en la base de la información recolectada, para documentar la experiencia académica, empresarial y turística ofrecida en el IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones, realizado por la Facultad de Posgrados en Ciencias Administrativas, de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

Finalmente, se identifican fortalezas y oportunidades de mejora y desarrollo económico, en el Puerto de Santa Marta, teniendo como referente el Puerto Cabo Cañaveral americano y la hospitalidad como atributo esencial en el buen servicio, extendido en la ciudad de Orlando. La misma, tiene como objetivo hacer que cada turista, se contagie de alegría, viva una experiencia de diversión y cuente la historia, para que esta se haga repetitiva.



HOSPITALIDAD Y SERVICIO



Para avanzar hacia la prosperidad democrática, será necesaria una mayor diversificación de las relaciones internacionales de Colombia, tanto en el ámbito multilateral como también en la búsqueda de nuevos socios y alianzas estratégicas en el ámbito internacional". (Santos, J.M 2010).

En la presente declaración se encierra el lineamiento del actual gobierno en materia de relaciones exteriores, que como resultado, para los colombianos ha abierto puertas a nivel internacional. Se observa el incremento de visas por 10 años hacia EE.UU, lo mismo que el desmonte de la visa Shengen, anunciado para finales de este año. Esto tiene dos connotaciones, la primera es la interrelación entre las diferentes culturas, que favorece el intercambio no solo de productos y servicios a través de tratados internacionales y, la segunda a nivel de la cosmovisión de cada uno de los habitantes del planeta que se transmite con la interacción humana.

Nace allí un reto en cuanto a la gestión y el esfuerzo que cada uno de los colombianos debe hacer para que cada día se logre posicionar nuestro país como líder de la

región a nivel económico y cultural, lo que es alcanzable, siempre y cuando se continúe afianzando el sentido de pertenencia y la identidad que se transmite de generación en generación, que es cada vez más difícil, si se revisan las fallas en la comunicación familiar, gracias al incremento en uso de las TICs (Tecnología de la Información y Comunicación) que aleja silenciosamente a los seres humanos, sumándose a esto, cada vez más padres absorbidos por el sistema económico.

Indagando con algunos visitantes de otros países, se oyen voces que una de las características que impacta de los colombianos, es su calor humano, pero al interior del país, por aquello del regionalismo, es la Región Andina la que abandera el tema de hospitalidad, seguido de la Región Pacífica, sin dejar de exaltar la jovialidad del costeño que contagia de alegría y de amor por la vida.

Es evidente, que se ha avanzado positivamente en cuanto al cambio de percepción de la imagen de Colombia ante el mundo, y se viene posicionando como un referente en el diálogo, de tenacidad, de creatividad y de hospitalidad, pero apenas se

HOSPITALIDAD Y SERVICIO

han dado los primeros pasos, y aún se encuentra en los primeros escalones de la interminable escalera de la hospitalidad, que sin lugar a dudas, se ha comenzado a escalar.

Este tema abordado por el señor Youcheng Wang, profesor and Associate Dean, Rosen College of Hospitality Management, University of Central Florida; menciona en su intervención el auge que ha venido teniendo el concepto de hospitalidad, intentando desde la academia, encriptarlo en cada estudiante como un estilo de vida de cara a nuevas generaciones.

La hospitalidad genera prosperidad y ese es el enfoque contundente del seminario. El servicio va más allá de la mera cortesía, del protocolo, debe ser un sentir que transforme percepciones a través de la experiencia. Orlando ha venido haciendo muy bien la tarea, y ha logrado impregnar a cada visitante de razones para regresar, con sus múltiples atracciones mecánicas y simuladores virtuales, que aunque su permanencia sea de un mes y con una logística impecable, no podría recorrerlas todas, lo que le hace pensar en volver.

La Real Academia Española (2012), define la

hospitalidad como “Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes”. Es por esto que se puede definir “hospitalidad” como una virtud que se convierte en servicio cuando se acoge a un individuo y se le hace sentir lo más importante, siendo amable, confiable, a través de vivencias que lo sorprendan, como encontrar en un televisor un saludo de bienvenida, unos chocolates en la mesita de noche cada día, pequeños grandes detalles que marcan la diferencia.

La hospitalidad en el área de Orlando, se ha convertido en filosofía, con el propósito de obtener mayores ingresos apoyándose en este enfoque. Se debe identificar el anhelo más íntimo de cada alma, para “deleitarla” dejar sin aliento, a través de la innovación y la flexibilidad, logrando así el amor y la devoción del cliente convirtiéndolo en fans.

El reto es descubrir las características que deben ser creadas, modificadas y/o eliminadas al interior de cada proceso y que se convierta en un ritual, que baje desde el liderazgo, a través del modelaje hacia el equipo, para que por medio de su participación activa, se transforme esa energía en hechos, y logren con éxito



PUERTO CABO CAÑAVERAL Vs. PUERTO SANTA MARTA



Imagen puerto cabo cañaveral: www.portcanaveral.com/

transferirlo al cliente final, impactando de manera positiva en ese momento de verdad, mostrando coherencia entre palabras y gestos, estando conscientes de lo que están escuchando de boca del cliente y atesorarlo para convertirlo en obras.

Esta dinámica observada en Orlando concuerda con la afirmación dada por (Pullman y Gross, 2003), citado por Da Silva, J. P., & Leite, Y. V. P. (2010)., quienes afirman "Los esfuerzos a fin de crear conexiones emocionales con los consumidores por medio de la planificación eficaz de los elementos tangibles e intangibles de los servicios, han sido más notables en las empresas de hospitalidad".

Lo que no es medible no es mejorable reza el viejo adagio popular, y una herramienta reflexiva fue la escalera de servicio, que enfrenta al individuo y su ego y lo invita a mantener los pies sobre la tierra, a canalizar sus estados anímicos, esos momentos de enojo, de tristeza, de desagrado que elevan el ego y causan tanto daño al caer, por lo tanto el escenario ideal debe ser mantenerse en el piso, desde allí se puede mejorar y arreglar la situación que se presente en tiempo real,

evitando consecuencias irreparables.

El servicio es una industria, que supera ya a la manufactura, por lo tanto se puede afirmar "vivimos en una economía de servicio". La gran mayoría de las empresas dedicadas a la venta de productos están utilizando cada vez más los servicios y las experiencias como un diferenciador agregándole valor a la compra, aunque todavía se evidencia un nivel alto de insatisfacción general con el tema.

Las políticas colombianas en materia de comercio internacional mencionadas aunadas a los atributos del buen servicio, hacen parte de las características generales de los puertos, los cuales se han constituido en lugares donde son más continuos y evidentes los intercambios culturales.

En el caso colombiano, los puertos de los océanos Atlántico y Pacífico nutren el país, no solo de mercancías sino también de visitantes en busca de placer, de experiencias, e irónicamente se observa como cada vez se aprecian más las cosas básicas, que es uno de los potenciales que tiene Colombia, donde las tradiciones indígenas y afrocolombianas entretejen desde mochilas cada una con una historia única y especial, pasando por una variada gastronomía, hasta un macondiano



Puerto de Santa Marta, Sociedad Portuaria, (14 de Junio de 2010). Obtenido de <http://www.aport.com.co/>

PUERTO CABO CAÑAVERAL Vs. PUERTO SANTA MARTA

mundo lleno de mariposas y sueños.

Sin duda, los puertos marítimos son las puertas de los países, y haciendo énfasis en el Puerto Samario, es importante que se identifiquen las debilidades y fortalezas en materia de hospitalidad, para ello es importante compararse con puertos de otros países que guarden relación en cuanto a propósito, políticas, buscando así, tener una radiografía clara del estado actual y buscar a través del intercambio de conocimiento, crecer en aquellos aspectos que presentan falencias y potenciar todos aquellos diferenciadores con los que ya se cuenta.

Así, con base en la valiosa experiencia académica, turística y empresarial, obtenida en el IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones, USA (2015), de la Universidad Jorge Tadeo Lozano, e información obtenida en conversatorios con el personal de puertos, se realiza una descripción comparativa entre el Puerto Cabo Cañaveral (Orlando, Estados Unidos) y Puerto de Santa Marta (Colombia), dada su afinidad misional en relación a que ambas empresas son multipropósito dedicadas a la carga de contenedores, hidrocarburos, productos

alimenticios y servicios ofrecidos a personas provenientes de los cruceros.

Según (Rodríguez, 2015) "Veintitrés millones de personas alrededor del mundo, toman cruceros al año, y por Cabo Cañaveral se movilizan cuatro millones de ese gran volumen, convirtiéndose en el segundo puerto de cruceros más transitado del mundo". Estas cifras, permiten visualizar la importancia que tiene el Puerto Cabo Cañaveral en cuanto a cruceros en el Estado de la Florida, y en cierto modo, es uno de los pilares que impulsa la estrategia turística concebida en Orlando, aprovechando sus ventajas comparativas de localización, extendiéndose a lo largo del Condado de Brevard, en Cabo Cañaveral, (Florida) a 45 minutos de Orlando y 3,5 horas de Miami. Este puerto cuenta con 9 muelles con largo de 122 a 305m. y tiene una profundidad hasta de 12m de calado arenoso y suave, facilitando los trabajos de limpieza del canal navegable, el cual requiere permisos ambientales para el dragado, con el fin de lograr atracar buques con grandes esloras o postpanamax,

El puerto cañaveral es un puerto abierto sin



PUERTO CABO CAÑAVERAL Vs. PUERTO SANTA MARTA

barreras perimétricas y en su interior, funciona una base de operación militar, con participación de proyectos como el "Programa del transbordador espacial de la NASA".

Las actividades portuarias se conjugan con la pesca, manteniendo 2 compañías que se encuentran activas, haciendo honor a sus raíces. Se cuenta con zonas de restaurantes y se tiene proyectado construir un hotel con grandes almacenes dentro del puerto para incentivar las compras en los turistas. Existen controles entre ellos la higiene del lugar, en el cual no se perciben malos olores, lo que brinda una experiencia positiva a los visitantes

Con cuatro áreas de operación, cruceros con un 80% de participación, carga con solo un 4%, representado por el cargue de cemento, petróleo, sal y desechos. Dentro de este último grupo radica una oportunidad de crecimiento. Otros sectores que jalonan la economía son la finca raíz y recreación, generando 800 empleos directos y más de 7000 indirectos.

El auge en los cruceros, se ha logrado a través de alianzas con Operadores de Tours que

ofrecen los fines de semana el transporte terrestre para que los turistas arriben a sitios de interés de la ciudad orientados por personal bilingüe capacitado en hospitalidad. El puerto es operado por la agencia "Cañaveral Port Authority Briefing" y la forma de conseguir su primera fuente de financiación, fue a través de la creación de impuestos especiales en el Estado de Florida desde el año 1953. Sin embargo, la buena administración del recurso, hizo rentable la inversión de tal manera que desde 1986 no se requiere cobrar impuestos. Las políticas las establece una Comisión de 5 personas encargada de los contratos con el Estado de Florida y el presupuesto operacional actual es de 80 millones de dólares anuales.

Se proyecta a mediano plazo, reestructurar terminales adicionales, para que recalen cruceros de mayor capacidad, dado el crecimiento constante, experimentado en el Puerto. Dentro de la planeación, también se incluyen modificaciones estructurales en cuanto a canales de ingreso, que se limita a uno solo en el momento, con miras a la apertura del canal de Panamá, previendo un aumento en la demanda. Una de las



Imagen puerto cabo cañaveral. www.portcañaveral.com/



Imagen puerto cabo cañaveral. www.portcañaveral.com/

PUERTO CABO CAÑAVERAL Vs. PUERTO SANTA MARTA

estrategias es que a medida que cierran contratos con líneas navieras a largo plazo, realizan las construcciones necesarias para operarlos. De esta manera, aseguran que las inversiones sean recuperadas en el tiempo estipulado. Eso significa que entre más contratos más mejorías se hacen al Puerto Distante a ese puerto se encuentra en Suramérica el Puerto de Santa Marta, único con un microclima ideal gracias a su ubicación geográfica, en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta, el pulmón de la zona, donde los vientos alisios soplan desde la Sierra hacia el mar, liberan el clima de humedad y salinidad, favoreciendo además la conservación de las cargas y una mejor calidad de vida a sus habitantes y visitantes. Es un importante puerto para el ingreso de carga al país, con una profundidad de 60 pies en su canal de acceso, ofreciendo una disponibilidad permanente para la atención de naves pequeñas y de gran calado de tipo postpanamax.

Es un puerto multipropósito, cuya fortaleza se basa en su calado natural, el cual no requiere de inversiones para mantener su canal navegable. Actualmente, se opera a

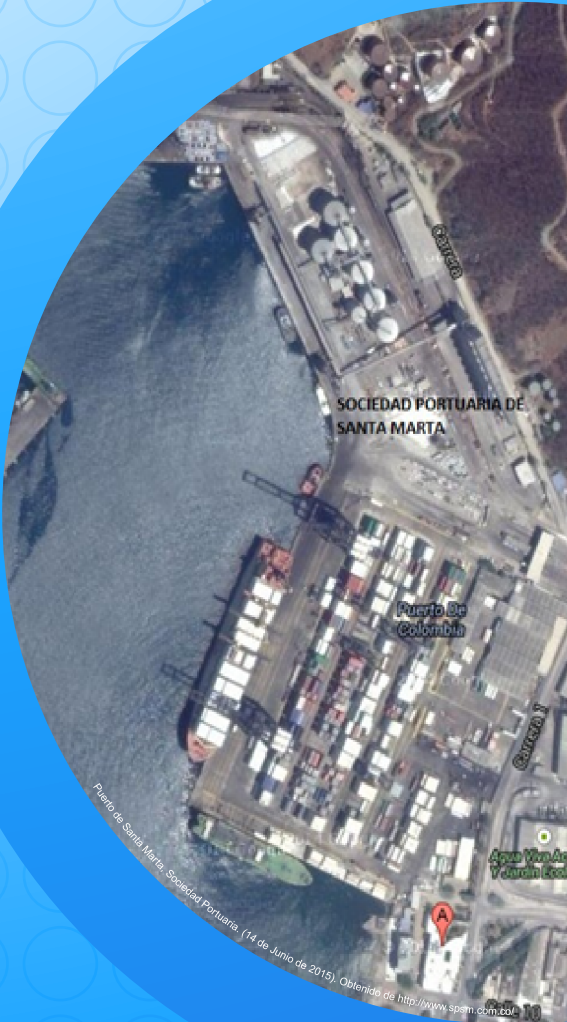
través de 4 subterminales que representan cerca del 98% de participación: granel (carbón, aceites) contenedores, vehículos y carga en general. Eventualmente se reciben cruceros con un 2% en el margen presupuestal, actuando como motor de desarrollo de la región, generando 500 empleos directos y más de 700 indirectos.

Cabe resaltar que con los cruceros se tiene una gran oportunidad de crecimiento, con el desarrollo de una subterminal, sin embargo no existen proyectos que indiquen la intención de explotar este tipo de servicio y además el talento humano es poco con la suficiente capacitación en idiomas y buen servicio requerido para tal fin.

El puerto de Santa Marta es una empresa de economía mixta fundada por 60 empresas del Magdalena, Departamento del Magdalena y el Distrito de Santa Marta, supervisado por la Superintendencia General de Puertos, El terreno del puerto es del gobierno y es concesionado al operador de puerto hasta el año 2033. El proyecto "Plan Parcial Puerto de Santa Marta y su área de influencia" se llevará a cabo de manera funcional con el Distrito de



PUERTO CABO CAÑAVERAL Vs. PUERTO SANTA MARTA



Magdalena.

El puerto cuenta con 7 muelles de carga, con dimensiones de hasta 240m., profundidad hasta 18,3m.

Estas ventajas comparativas del puerto de Santa Marta lo caracterizan por sus buenas condiciones naturales, de abrigo y la profundidad, variables que no posee ninguno de los demás puertos ccolombianos. (Puerto de Santa Marta, Sociedad Portuaria, 2015)

La demanda del puerto para carga Ro- Ro muestra un crecimiento exponencial, y el espacio es limitado, llevando la necesidad de ampliar las áreas calificadas, a través de un proyecto "Plan Parcial Puerto de Santa Marta y su área de influencia".

La seguridad es uno de los pilares fundamentales y una política fuerte del Puerto, cuenta con cerramiento perimetral reforzando la seguridad física se cuenta con base antinarcóticos, doble cordón de vigilancia que monitorea 24/7 las actividades internas a través de CCTV. Una de las debilidades además de su tamaño de 40mil m2, son los malos olores a causa de la deficiente presencia de las

empresas de acueducto y alcantarillado local. En el puerto de Santa Marta hicieron presencia dos restaurantes (Muelle 8 y Valsao), los que actualmente no funcionan. Pese a estas oportunidades de mejora, se resalta de Sociedad Portuaria de Santa Marta, una gerencia sencilla y de puertas abiertas, consciente de sus fortalezas y debilidades, modela a sus colaboradores la forma correcta de servir y de tratar con seriedad pero con mucho respeto. Esta política de buen servicio, ha dado sus primeros frutos, puesto que en sondeo con sus principales clientes, afirman que se sienten importantes para el puerto, por su servicio personalizado.

Con miras a la especialización del servicio, se han venido celebrando alianzas estratégicas para que en el mediano plazo, el puerto de Santa Marta sea reconocido por su alta calidad e implementación de estándares internacionales en sus subterminales, lo que la posicionará en un nivel de talla mundial.



CONCLUSIONES



Imagen puerto cabo cañaveral: www.portcañaveral.com/



Imagen puerto cabo cañaveral: www.portcañaveral.com/

Los Puertos Cabo Cañaveral y Puerto Santa Marta, son activos logísticos estratégicos y motores de desarrollo económico internacional de Estados Unidos y Colombia. Su dinámica económica y empresarial guarda una relación directa con el nivel de desarrollo de ambos países.

El puerto americano es autosostenible desde el año 1986, mientras que el colombiano depende en parte de recursos públicos.

Ambos son multipropósito, es decir, tienen varias fuentes de ingresos distribuidas en carga de contenedores de hidrocarburos y alimentos y, servicios a los cruceros. No obstante su distribución es invertida. Así, para Estado Unidos el servicio de los cruceros se constituye en un 80% frente al 4% del resto de servicios, mientras que en Colombia su comportamiento es del 98% en servicio de carga en relación al 2% de los cruceros.

Respecto a las empresas adicionales de servicios, en el puerto americano se encuentran restaurantes funcionando, con

proyecto de aumentar el hotel, en el puerto colombiano, dos restaurantes existentes no se encuentran en funcionamiento.

Otra diferencia significativa es que Santa Marta no requiere inversión adicional debido a que su formación natural lo hace idóneo para el atracado de barcos. Por su parte, el de USA si requiere dragado, inversiones y permisos ambientales adicionales.

Otra característica natural de resaltar es el clima. En Santa Marta, está afectado por los vientos alisios y por el pulmón de oxígeno natural de la Sierra Nevada, el americano puede ser impactado por los cambios bruscos de temperatura que afectan la mayoría del territorio anglosajón pese a que en Orlando no se dan a cabalidad las 4 estaciones del clima.

Con respecto al talento humano, la hospitalidad y el bilingüismo, son atributos implícitos en el servicio y es política de la ciudad de Orlando, en el Puerto de Santa Marta y en la misma ciudad, puede estar solo en la mente de algunas personas que han tenido oportunidad de capacitarse.

CONCLUSIONES

De lo anterior se colige que el puerto americano pese a que no tiene las ventajas naturales del colombiano respecto a su dragado y clima, si ha logrado una mejor administración de sus recursos haciendo del mismo una empresa autosostenible, rentable y con el aprovechamiento del turismo como mayor generador de su renta.

Este análisis comparativo, se constituye en una oportunidad de mejora, en lograr junto con las autoridades locales y la academia en convenio con gobiernos externos, el formar tanto al personal que ya labora en el medio (operadores, taxistas, ...) , como a las nuevas generaciones en carreras bilingües de hotelería y logística, aunado a la cátedra de hospitalidad, para avanzar de este modo de manera efectiva en el posicionamiento de Santa Marta, como un lugar turístico, y desarraigar la equivocada percepción que el narcotráfico y la prostitución se han creado como consecuencia de una falta de oportunidades, fruto de unos gobernantes corruptos y un pueblo permisivo.

Finalmente, esta experiencia académica, empresarial y turística obtenida en el IX Seminario Internacional de la Organizaciones, Estados Unidos 2015, ha causado en el equipo investigador, un cambio positivo en su proyecto y visión de vida, la cual se extenderá a sus equipos de trabajo a nivel empresarial y familiar, generando en los mismos, el desarrollo de mejores habilidades y competencias gerenciales, propias de las requeridas en Especialistas en Gerencia de Mercadeo, con visión internacional.



Puerto de Santa Marta, Sociedad Portuaria. (14 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.sppm.com.co/>

Puerto de Santa Marta, Sociedad Portuaria. (14 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.sppm.com.co/>

REFERENCIAS

Da Silva, J. P., & Leite, Y. V. P. (2010). Hospitalidad y ambiente en los hoteles. Estudios y Perspectivas en Turismo, 19(3).

Puerto de Santa Marta, Sociedad Portuaria. (14 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.spsm.com.co/>

Real Academia Española. (13 de 07 de 22.^a edición y las enmiendas incorporadas hasta 2012). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=HOSPITALIDAD>

Rodríguez, E. (14 de Junio de 2015). Fieras de la ingeniería. Obtenido de [http://www.fierasdelaingenieria.com/puerto-canaveral-el-segundo-puerto-de-cruceros-mas-transitado-del-mundo/Eugenio Rodríguez](http://www.fierasdelaingenieria.com/puerto-canaveral-el-segundo-puerto-de-cruceros-mas-transitado-del-mundo/Eugenio_Rodríguez)

Rosen Shingle Creek. (14 de Junio de 2015). Obtenido de <http://www.rosenshinglecreek.com>

Santos, J.M. (2010). Cancillería Gobierno de Colombia. Recuperado el 14 de Junio de 2015, de Cancillería Gobierno de Colombia: <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/policy>

Trade and Logistics Innovation Center. (2015). Recuperado el 16 de Junio de 2015, de <http://www.ciltec.com.mx/es/infraestructura-logistica/puertos-maritimos>

University of Central Florida. (2-6 de Junio de 2015). Notas del IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones-Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano . Orlando, Florida, Estados Unidos.

Youcheng , W. (3 de Junio de 2015). La hospitalidad y el servicio. Orlando, Florida, Estados Unidos.



Anexos

De izquierda a derecha, Sonia Sánchez, Eryl López, Harry Fajardo, Yesenia Barreto, Liliana Villegas.
A todos los que hicieron posible este seminario, ¡Nuestro respeto y devoción!



De izquierda a derecha, el Dr. Gustavo Ramirez, Dr. Youcheng Wang, Director Abraham Pizam, Harry Fajardo, Eryl Lopez.



Director Abraham Pizam, Sonia Sanchez Director Abraham Pizam, Liliana Villegas
Director Abraham Pizam Yesenia Barreto.



De izquierda a derecha;
Yesenia Barreto,
Sonia Sánchez,
Carolina Ochoa,
Harry Fajardo,
Liliana Villegas,
Eryl López.



De izquierda a derecha;
Carolina Ochoa,
Erlly López,
Dr. Gustavo Ramirez
Sonia Sánchez
Harry Fajardo.
Yesenia Barreto,
Liliana Villegas,



IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones,
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano



IX Seminario Internacional en Gestión de las Organizaciones,
Facultad de Ciencias Administrativas
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano