

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ



VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

INSTITUTO DEL CANAL DE PANAMÁ

**ESTUDIOS SOBRE EL CANAL DE PANAMÁ
Y LA INDUSTRIA MARÍTIMA INTERNACIONAL**

**“LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR OTRO
SERVICIO DE LANCHAS EN EL FONDEADERO
DEL SECTOR PACÍFICO EN EL CANAL DE PANAMÁ”**

MISAEAL CABALLERO

**TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA
OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN ESTUDIOS SOBRE EL
CANAL DE PANAMÁ Y LA INDUSTRIA MARÍTIMA INTERNACIONAL**

PANAMA, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2005

AUTOR

- 6 MAR 2006

ST

DEDICATORIA

Mamá, este trabajo te lo dedico a tí;
por darme la oportunidad de vivir, crecer,
formarme para ser un ser productivo en esta sociedad,
pero principalmente por vivir para mí.

Gracias.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Dra. Luzmila de Sánchez y al Magíster Miguel Cantos, por su constante interés y apoyo para la realización y finalización de este proyecto, así como, a todos los amigos, familiares y profesionales que me brindaron su apoyo incondicional.

INTRODUCCIÓN

Panamá, un estado con cultura marítima, pero con poca vocación marítima, ha ido cambiando en los últimos años, debido al interés de las compañías marítimas más importantes del mundo en establecerse en los puertos a los extremos norte (Cristóbal) y sur (Balboa) del Canal de Panamá.

También, se debe señalar el interés de inversionistas nacionales e internacionales de establecer e incrementar los fondos de inversión en proyectos turísticos, los cuales han tenido resultados positivos, en una nueva industria para el fortalecimiento de la economía nacional.

Los cambios geopolíticos , logísticos y de mercado de las grandes cadenas comerciales de los EEUU, han llevado al gran coloso norteamericano a cambiar sus centros de acopio ubicados en su mayoría en el sector oeste del país hacia la costa este, beneficiando directamente al Canal de Panamá en el aumento significativo del trasiego de mega cantidades de mercadería en buques hacia y desde los EEUU.

Las tres razones, anteriormente mencionadas, presentan factores positivos e interesantes de crecimiento de la actividad marítima en el país, los cuales afectan otras actividades económicas directas e indirectamente. Una de estas actividades es el servicio de lanchas que se ofrece a los buques que fondean en aguas canaleras exclusivas para este propósito en el extremo sur o Pacífico, como en el norte o Atlántico del Canal de Panamá.

En esta investigación se busca establecer la necesidad de implementar otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, el cual brindaría un mejor costo y servicio marítimo para el desembarque de tripulantes de los buques que fondeen en estas aguas canaleras; así como, brindarle nuevas opciones turísticas en el sector de la Isla Flamenco y con atracciones existentes y las que están en proyecto de desarrollo en el área de Amador.

En el primer capítulo, referente a los aspectos generales, abordaremos: la situación actual del problema, el planteamiento del problema, la hipótesis general, el objetivo general y los objetivos específicos; al igual que las limitaciones, la justificación de la investigación, la delimitación del problema y las proyecciones.

En el segundo capítulo, el cual trata el marco de referencia, presenta los antecedentes de esta investigación y la conceptualización independiente de las dos variables presentadas en este estudio.

En el tercer capítulo, titulado marco metodológico, se aborda las definiciones operacionales de las variables, el paradigma de investigación; junto con la población y muestra; seguido de los instrumentos y los procedimientos, en los cuales están incluidos el flujograma y el cronograma de actividades, finalizando con el presupuesto económico del estudio.

El cuarto capítulo muestra la presentación de resultados; en el mismo están incluidos el análisis de la información recogida, la interpretación estadística, hallazgos importantes; los cuales guardan relación con el nivel de medición de las variables.

El quinto capítulo, Discusión de Resultados, presenta las conclusiones de la investigación realizada: el análisis de la información tabulada y las recomendaciones, que son las propuestas del investigador en relación a las conclusiones.

RESUMEN

La presente investigación se ha realizado con el objetivo de demostrar la necesidad de establecer otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, aparte del que realiza en la actualidad la empresa concesionada por el estado panameño, Transibérica S.A. Para establecer esta necesidad, o no, se realizaron entrevistas y encuestas a personal idóneo en la actividad náutica que se realiza en aguas compartidas del Canal de Panamá; específicamente en el área del Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá y la vía marina rumbo norte de acceso al Canal de Panamá. El personal entrevistado fue funcionarios de la máxima autoridad regidora de la actividad marítima en la República de Panamá (Autoridad Marítima de Panamá, A.M.P.) y la máxima autoridad que rige la actividad náutica en el Canal de Panamá (Autoridad del Canal de Panamá, A.C.P.). Estos describieron la maniobra de fondeo en el Fondeadero del Pacífico; así como, la clasificación de buques y programación de tránsito de los mismos a través del Canal de Panamá. También, se realizaron encuestas a funcionarios de las agencias navieras, quienes son los usuarios directos del servicio de lanchas que ofrece Transibérica S.A. Los datos obtenidos por medio de los instrumentos aplicados a la muestra de esta investigación fueron tabulados y analizados cuidadosamente para así presentar conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar el servicio de lanchas en estudio. Esta investigación no presenta propuesta porque actualmente el tránsito de buques a través del canal de Panamá ha disminuido, debido a la tendencia mundial de economía de escala; por tanto, establecer otra compañía que brinde otro servicio de lanchas no es la solución; sino mejorar el servicio ofrecido en la actualidad.

SUMMARY

The current research has been made with the objective of demonstrating the need of establishing another boat service for the Panama Canal Pacific Anchorage Area, apart from the current service provided by Transiberica S.A., company concessioned by the Panamanian State to give the service. To establish this need, or not, interviews and surveys were made to personnel related to nautical activities, which take place in shared waters of the Panama Canal; specifically, at the Pacific Anchorage Area of the Panama Canal and its North-bound maritime access to the Panama Canal. The interviewed personnel was civil employees of the maximum ruling authority of the maritime activity in the Republic of Panama (A.M.P.) and the maximum ruling authority of the maritime activity in the Panama Canal (A.C.P). These people described the maneuver of anchoring at the Pacific Anchorage Area; likewise, the classification and traffic programming of vessels through the Panama Canal. There were other surveys made to employees of nautical agencies, who are the direct users of the boat service offered by Transiberica S.A. The data obtained through these instruments, applied to the sample of this research, was tabbed and analyzed carefully; so that, conclusions and recommendations could be presented to improve the boat service which is studied here. This research does not present any proposal, because currently the traffic of vessels through the Panama Canal has reduced due to the global tendency of scale economy. Therefor, to establish another company which could offer another boat service is not the solutions, but to improve the service offered nowadays.

ÍNDICE

Página

Dedicatoria

Agradecimiento

Indice

Indice de Figuras

Introducción i

Resumen

Summary

Capítulo I (Aspectos Generales)

1.1. Situación Actual del Problema 2

1.2. Planteamiento del Problema 3

1.3. Hipótesis3

1.4. Objetivos 4

 1.4.1. Objetivo General4

 1.4.2. Objetivos Específicos 4

1.5. Limitaciones 5

1.6. Justificación de Investigación6

1.7. Delimitación8

1.8. Proyecciones8

Capítulo II (Marco de Referencia)

2.1. Antecedentes del Problema.....	10
2.2. Conceptualización de las Variables	19
2.2.1. Conceptualización de la Variable, Servicio de Lanchas	19
2.2.2. Conceptualización de la Variable, Fondeadero del Sector Pacífico	20
2.3. Situación Actual del las Variables	20
2.3.1. Situación Actual del Servicio de Lanchas	20
2.3.2. Situación Actual del Fondeadero del Sector Pacífico.....	25

Capítulo III (Marco Metodológico)

3.1. Definición Operacional de las Variables	30
3.1.1. Operacionalización de la Variable, Fondeadero del Sector Pacífico	31
3.1.2. Operacionalización de la Variable, Servicio de Lanchas	32
3.2. Diseño de Investigación	33
3.3. Población	34
3.1.3. Muestra.....	36

3.4. Descripción de Instrumentos	37
3.5. Procedimiento de Investigación	38
3.5.1. Flujograma de Actividades	40

Capítulo IV (Presentación de Resultados)

4.1. Análisis sobre Resultados Estadísticos	42
4.2. Interpretación Gráfica de los Principales Datos Estadísticos	73

Capítulo V (Discusión de Resultados)

5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones	77
▪ Bibliografía	
▪ Anexos	

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica

Título

- | | |
|---|---|
| 1 | Especificaciones y Dimensiones de Lanchas |
| 2 | Horario de Lanchas Establecidos |
| 3 | Posibilidad de Reducir el Tiempo de Navegación |
| 4 | Acondicionamiento de las Instalaciones Portuarias |
| 5 | Especificaciones y Dimensiones de Lanchas |
| 6 | Habilidad en la Ejecución del Servicio Ofrecido |

Foto

- | | |
|---|---|
| 1 | Lancha Amarrada en Muelle |
| 2 | Lancha Zarpando de Muelle |
| 3 | Muelle que utiliza Transibérica para Servicio de Lanchas |
| 4 | Lancha Recibiendo Carga |
| 5 | Buque Saliendo del Canal, Rumbo Sur. |
| 6 | Panorámica de la Vía de Acceso del Sur del Canal |
| 7 | Estación de Señales de Flamenco |
| 8 | Panorámica del Fondeadero del Pacífico desde La Estación de Señales de Flamenco |
| 9 | Sector Mercantil del Fondeadero del Pacífico |

<u>Foto</u>	<u>Título</u>
10	Panorámica del Sector de Carga Peligrosa del Fondeadero del Pacífico
11	Buque con carga de Gas de Petróleo Líquido
12	Panorámica del Sector de Carga Peligrosa del Fondeadero del Pacífico

Mapa

1	Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá
---	---

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1. Situación Actual del Problema:

En la actualidad, el servicio de lanchas para el transporte de personas, víveres y pertrechos de buque a puerto y viceversa esta siendo controlado por una sola compañía, la cual tiene el mercado monopolizado causando un alto costo en la tarifa de este servicio

La tecnología continúa avanzando y en la misma forma, lo ha hecho el transporte marítimo; buques más grandes, más terminales portuarias y un incremento en los volúmenes de carga han cambiado totalmente el panorama.

Ya las lanchas se han hecho un elemento imprescindible, ya no en gran manera para la carga, sino que la misma puede ser transportada directamente a los muelles, sino con respecto al embarco y desembarco de tripulantes, provisiones y pasajeros a bordo de buques que no atracan en el país, los cuales sólo están de paso o poseen una necesidad inmediata de desembarcar, bien sea por enfermedad, termino de contrato, accidentes o simplemente a hacer turismo

En el caso del Canal de Panamá, éstas son muy utilizadas por las agencias navieras, las cuales preparan toda la documentación y proveen al buque de cualquier avituallamiento necesario a través de lanchas Servicio

que tiene proyecciones favorables de crecimiento, debido a la ampliación que se realiza en la actualidad del Puerto de Balboa y la posible construcción de un tercer juego de esclusas en el Canal de Panamá.

1.2. Planteamiento del Problema:

Por lo anteriormente expuesto, se presenta la siguiente interrogante:

¿Es necesaria la implementación de otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá?

1.3. Hipótesis:

Existe la necesidad de implementar otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá

1.4. Objetivos:

“Los objetivos de investigación son los tipos de conocimiento que se pretenden producir en relación a los elementos o preguntas que constituyen

el problema de investigación. Ellos son fundamentales, porque sin ellos es imposible decidir sobre los medios de realización de la misma”¹

1.4.1. Objetivo General:

Determinar la necesidad de implementar otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico del Canal de Panamá.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Identificar la necesidad de implementar otro servicio de lanchas al Fondeadero del Canal de Panamá, Sector Pacífico.
- Revisar la información obtenida mediante diversos instrumentos de medida.
- Diseñar instrumentos de medida para la recolección de datos que permitan establecer la necesidad de implementar otro servicio de lanchas.

¹ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2º edición Imprenta Articcsa, Panamá 2004 Pág 16

- Analizar la información para establecer la necesidad de implementar el servicio de lanchas de acuerdo a los análisis estadísticos.
- Demostrar la factibilidad financiera del servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá.

1.5. Limitaciones:

- Poco conocimiento de equipo y servicio marítimo.
- Falta de accesibilidad a datos reales por parte de la compañía que ofrece el servicio de lanchas al Fondeadero del Canal de Panamá, Sector Pacífico.
- Falta de experiencia en investigación científica.
- Abstencionismo de información por parte de la Autoridad Marítima de Panamá, en relación al contrato de concesión otorgado a Transibérica, compañía que tiene la concesión del servicio (monopolio).

1.6. Justificación de Investigación:

La presente investigación se realiza con el propósito de presentar una propuesta para ofrecer un mejor servicio y equipo a los tripulantes de los buques que fondean en aguas designadas para este propósito en el Sector Pacífico del Canal de Panamá, además, de eliminar el monopolio en el servicio de lanchas ofrecido al Fondeadero del Sector Pacífico del Canal por la compañía Transibérica. Al limitar esta actividad monopolística, el consumidor se beneficia directamente, al reducir el costo en la tarifa del servicio prestado, debido a que existiría competencia en el sector. También, debido a las nuevas instalaciones turísticas que se están creando en el área de Amador, se podría ofrecer una nueva atracción turística para los usuarios del servicio de lanchas.

Este trabajo es importante porque demostrará la necesidad de implementar otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, debido a que eliminaría el acaparamiento único en este servicio ofertado, el cual se reflejaría en una disminución en costo del servicio prestado, el cual se traduce en ventajas y un mejor servicio para el consumidor del servicio de lanchas. Es importante destacar que en el área, aparte de sus actividades tradicionales, se están estableciendo nuevos proyectos turísticos, los cuales, a su vez, están atrayendo cada vez más turistas al área. Y, si se ofrece el servicio de lanchas desde el Fuerte

Amador Marina & Resort se atraería más actividad comercial turística a los proyectos existentes y los por venir.

La información suministrada, por esta investigación, servirá de base para implementar o mejorar a partir del 2007 otro servicio de lanchas en el Sector Pacífico del Canal de Panamá, debido a que este servicio es ofertado por una concesión otorgada a la empresa Transibérica en el año 1997 y que tiene una duración de diez años. Al implementarse este nuevo servicio de lanchas se crearían nuevas plazas de trabajo directa e indirectamente para pobladores de la ciudad de Panamá; eliminaría la exclusividad del servicio existente en esta actividad económica; reduciría el precio por el servicio prestado, mejoraría la calidad del servicio y fomentaría el turismo local.

1.7. Delimitación:

Esta investigación se realizará en el corregimiento de Ancón, en el área de Balboa y la Calzada de Amador, debido a que allí se encuentran las instituciones e instalaciones que rigen las actividades marítimas (Autoridad Marítima de Panamá y Autoridad del Canal de Panamá), las que enmarcan los estudios de la implementación de otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Pacífico en el Canal de Panamá; y porque en el área de Amador, específicamente en la isla de Flamenco es donde está ubicado el

Flamenco Marina & Resort, lugar desde el cual se podría ofrecer el servicio de lanchas

1.8. Proyecciones:

Una vez presentada la evaluación de este estudio, se procederá a establecer la necesidad de implementar otro servicio de lanchas en el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, o si se mejora el servicio actual.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del Problema:

Antes de que Colón llegara a América, Panamá era una región de tránsito para las tribus indígenas que iban hacia el norte y hacia el sur, explorando nuevas tierras; buscando nuevos productos o con ánimos expansionistas

Algunos de esos grupos de indígenas se asentaron en regiones del Istmo, tales como .

- El Lago Alajuela en la Región Central
- La Finca Guardiria en Bocas del Toro
- La Yeguada en Veraguas
- Sangua en Herrera

Durante los primeros catorce siglos la humanidad permaneció apacible, casi estática, como producto del dominio religioso sobre el pensamiento, el desarrollo y el mundo científico. El hombre sólo se aventuraba a explorar sobre la tierra y el mar constituía lo ignoto, lo desconocido y lo misterioso. Después de la segunda mitad del siglo quince el hombre se hace a la mar en busca de nuevos horizontes.

En 1453, Mehmet II (poderoso Emperador Otomano) se toma el estrecho del Bósforo que une a Europa con el Asia menor, extinguiendo el Imperio Romano de Oriente, cuya capital era Constantinopla y que desde entonces se conoce como Estambul. Este hecho interrumpe el próspero intercambio comercial existente (especies, joyas, metales preciosos y todo tipo de mercaderías) desde que Marco Polo visitara la China y traéramos noticias a Europa sobre las maravillas del Asia Mayor, la India y los Reinos Musulmanes del Asia Menor.

La interrupción del paso, a través de los dominios del Imperio Turco, obligó a los europeos a buscar rutas marítimas. Los portugueses rumbo al sur doblan el Cabo de la Buena Esperanza en Sur África, rumbo al noreste en el océano Índico, alcanzan las costas del Asia Menor, la India y después el extremo del Asia o China.

Los españoles pensaron que navegando hacia el Oeste podían llegar hasta Catay (China), bajo la premisa de que la tierra tenía forma circular: tesis que Cristóbal Colón había desarrollado de sus conocimientos y estudios en la Europa Medieval.

Estos viajes fueron posibles gracias al descubrimiento de la brújula (orientación) y al desarrollo de la vela (grandes distancias impulsados por la fuerza del viento)

El 10 de octubre de 1492 se suscita el acontecimiento más importante de la tercera de las grandes revoluciones de la humanidad, con el descubrimiento de un nuevo continente: América. De un día para otro, el tamaño del mundo se duplicó y las fronteras de la humanidad se expandieron, como nunca antes había sucedido.

En 1501, el explorador español Rodrigo de Bastidas, viaja del Este al Oeste, y recorre la costa norte de Venezuela, Colombia y Panamá. Es el primer europeo que visita, y por ende, descubre el Istmo de Panamá.

En 1502, Cristóbal Colón, en su último viaje, visita el Istmo de Panamá y se le informa de que cruzando el mismo existe otro mar tan extenso como el Atlántico.

En 1509, se funda Nombre de Dios en el Atlántico y al año siguiente, Santa María la Antigua.

El hecho trascendental ocurre el 13 de septiembre de 1513, cuando Vasco Núñez de Balboa, comandando una expedición terrestre, atraviesa el Istmo de Panamá de norte a sur y, descubre el Mar del Sur, el Océano Pacífico, la más grande de las masas oceánicas del globo terrestre. Este descubrimiento dio inicio a la perspectiva de que atravesando el Istmo se establecería la Ruta Interoceánica del Istmo de Panamá.

Panamá se convierte rápidamente en un centro de exploraciones, conquistas y colonización de la corona española. De aquí salieron Pizarro y Almagro a la conquista del Perú, que es uno de los muchos hechos notables de la historia de América ligada a España, que tuvo su origen en esta parte del mundo. Pero el hecho más significativo para Panamá, es que toda esta acción colonial propició el nacimiento del primer Multimodal, a través del Istmo.

Este descubrimiento le ha permitido a Panamá jugar un papel protagónico en la logística de transporte para el mundo. Iniciándose con el trasiego de carga en pequeñas embarcaciones por el Río Chagres y luego a lomo de mula y hombro de esclavos por el Camino Real y el Camino de Cruces los cuales dieron vida al primer Multimodal Panameño, tierra – mar – tierra. Nace así una actividad que ha marcado nuestro destino por más de quinientos años y que nos impuso una economía de servicios, que es lo que nos ha sostenido durante todo este periodo de tiempo.

Para entonces, el istmo de Panamá contaba con ciudades terminales portuarias en ambas costas del istmo centroamericano (Panamá en el océano Pacífico y Portobelo en el Atlántico); las cuales gozaban de una importante actividad comercial y servía de centro de acopio, de embarque y desembarque de suministros procedentes de Europa y riquezas minerales procedentes de las colonias hasta mediados del siglo XVIII

El periodo del esplendor a la decadencia (1543 a 1739) llega con el fenómeno de los piratas y corsarios, muchos de ellos regentados y protegidos por sus propios gobiernos (ingleses y franceses), acaba con la hegemonía de la ruta panameña del periodo español cuando el pirata Cronwell ataca y destruye Portobelo en 1739, marcando el fin del Corredor Transístmico y de toda la actividad de servicios en el Istmo, motor de la actividad económica de nuestro país

Es en este mismo siglo, cuando empiezan a darse las gestas revolucionarias de independencia de las colonias españolas en América Panamá no escapa de esta corriente La actividad comercial que se daba en el área empieza a decaer, pero el destino no desampararía al istmo panameño, porque afortunadamente se da el descubrimiento de oro en el sector oeste de los EEUU en las famosas minas de California.

La fortuna de Panamá, su posición geográfica, la convierten en el punto de preferencia para el transporte del preciado metal a las ciudades portuarias del este de los EEUU (Boston, Nueva York y Virginia). Éstas contaban con un gran intercambio comercial con el viejo mundo, una industria naval creciente con grandes astilleros y un fructífero desarrollo económico basado en el capitalismo y la Revolución Industrial.

La revolución industrial, que es la cuarta de las revoluciones de la humanidad, propicia el invento del motor a vapor que hizo posible la sustitución de las velas y permitió la construcción de barcos más grandes que cubrieran mayores distancias en menos tiempo y con mayor capacidad de carga.

También en 1814, de la mano de Richard Trevithick y George Stephenson, nace el ferrocarril en Inglaterra, que es el medio de transporte más útil, barato y versátil en tierra; convirtiéndose rápidamente en el método más eficaz del comercio de la transportación terrestre, al eliminar el uso de carretas y diligencias

Recorrer el territorio de los Estados Unidos desde los vastos yacimientos auríferos localizados en Sacramento hasta los mayores asentamientos del Este, constituía una travesía larga y peligrosa, ya que se realizaba en carretas, diligencia y a caballo, atravesando hostiles territorios indígenas.

La necesidad de incrementar la rapidez del trasiego de oro californiano, a través de Panamá conlleva a la construcción del primer Ferrocarril Transístmico de Panamá, gracias a la iniciativa de un grupo de empresarios de Nueva York que solicitaron una concesión al gobierno de la Nueva Granada.

De 1850 a 1855 tuvo lugar la construcción del Ferrocarril de Panamá, el cual reduciría la travesía del corredor ístmico que antes demoraba 7 días a 3 horas

A estos eventos históricos, debemos añadirle simultáneamente la expansión de la actividad marítima-comercial en el Océano Pacífico con la participación del Extremo Oriente y Oceanía con las nuevas ciudades occidentales de los EEUU (San Francisco, Los Ángeles y Seattle)

Con el agotamiento del Oro en California en 1870, se encuentra un estado panameño con dos ciudades portuarias importantes, tanto en el Pacífico (Panamá) como en el Atlántico (Aspinwall), y, a la vez, el destino nos ponía otro obstáculo; el 10 de mayo de 1869 se inaugura el Ferrocarril Intercontinental de los Estados Unidos (de Nueva York a San Francisco)

- Otra vez nos convertimos en una región olvidada, casi en ruinas, tanto así que podemos citar a Rufino J. Cuervo: *“el que quiera conocer a Panamá que venga, porque se acaba”*.² No había la más mínima actividad económica, puesto que el comercio y la actividad de servicios ya no tenía usuarios.

² CORREA, Noris de Sanjurjo **Historia de Panamá: Año 1º. Edición LIL. Costa Rica, 2000.**
Pág 28

Pero, en noviembre de 1869, se inaugura el Canal de Suez, hecho que reconfigura las rutas principales del comercio internacional en las que ya no teníamos ninguna o muy poca participación.

Debido a la creación de buques de hierro con máquinas a vapor de mayor calado y a la creciente demanda de productos, se impone la necesidad de transitar a través del istmo panameño de forma marítima. Lo cual pone a Panamá nuevamente en la mira del comercio internacional.

Fernando De Lesseps, el creador del Canal de Suez, logra reunir fondos para fundar la Compañía Universal del Canal de Panamá, pero desafortunadamente fracasa este proyecto.

En 1904 los Estados Unidos de América logra comprar las acciones de la empresa y retoma la construcción de la franja marítima, culminando con la inauguración del Canal de Panamá, el 15 de agosto de 1914.

Desde Aquella inauguración, hasta el momento, se ha desarrollado una economía terciaria en el istmo panameño, siendo la ruta de tránsito por excelencia, para el trasiego de bienes e insumos, los cuales generan actividades portuarias relevantes en las ciudades terminales (Ciudad de Panamá en el Pacífico y Ciudad de Colón en el Atlántico) como centros de

reembarque de mercaderías, específicamente en los puertos de la zona Atlántica.

Esta actividad ha traído, a su vez, otros servicios o empresas auxiliares, entre las que podemos mencionar el servicio de lanchas, ofrecido para los buques que tienen que esperar o fondear en los extremos norte y sur del canal acuático. Este servicio era ofrecido por Comisión del Canal de Panamá; pero cambió de ofertante, a partir de la creación de la Autoridad Portuaria, mediante el Tratado de Neutralidad Permanente del Canal y al Funcionamiento del Canal de Panamá, luego con la creación de la Autoridad Marítima de Panamá, el servicio fue dado a concesión por diez años a una compañía en el sector pacífico y dos en el atlántico.

2.2. Conceptualización de las Variables:

“Las variables se pueden definir como todo aquello que se va a medir, evaluar, controlar y estudiar en una investigación o estudio. En consecuencia, es importante, conocer cuales son las variables antes de iniciar la investigación. Las mismas deben ser susceptibles de medición de manera cuantitativa o cualitativa”.³

³ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2° edición Imprenta Articcса, Panamá 2004 Pág 10

"Las variables pueden ser definidas conceptualmente y operacionalmente. La definición conceptual es de índole teórico, mientras que la definición operacional nos da las bases para su medición y la definición de sus indicadores".⁴

2.2.1. Conceptualización de la Variable, Servicio de Lanchas:

Un servicio de lancha es aquel que ofrece transporte acuático de un muelle ubicado en tierra a buques y viceversa. Consiste básicamente en brindarle a las agencias navieras y a tripulantes de los buques un medio de transporte el cual satisfaga sus necesidades y requerimientos básicos.

2.2.2. Conceptualización de la Variable, Fondeadero del Sector Pacífico:

Sitio que reúne las especificaciones necesarias como profundidad, calidad apropiada de su fondo, abrigo de los vientos dominantes, espacio para el calado de naves o buques de gran dimensión que no pueden atracar en las terminales portuarias

⁴ RODRÍGUEZ, Marta y Almengor, Manuel **Metodología de la Investigación** Imprenta Universitana, Panamá 1994 Pág 34

temporalmente; ya que las mismas prestan servicio a otra nave en ese momento.

2.3. Situación Actual de las Variables:

Con el objetivo de establecer la actualidad de las variables en estudio, se presentan sucesivamente un análisis financiero del servicio de lanchas, ofrecido por Transibérica, S.A. y la descripción física del Fondeadero del Pacífico del Canal de Panamá.

2.3.1. Situación Actual del Servicio de Lanchas:

En el estado financiero (ver anexos), se puede observar detalladamente la situación financiera mensual de la Empresa Transibérica, S.A., dedicada al Servicio de Lanchas, desde el muelle # 18 en las instalaciones de Panamá Ports hasta el fondeadero del Sector Pacífico del Canal de Panamá. (Ver fotos 1,2,3,4 – Anexos)

En el mismo, se observa claramente el alto margen de utilidad, mensual y por ende anual, por el servicio que presta, ya que por cada viaje que realiza, sólo se gasta menos de un 20%, lo cual corresponde a una utilidad de más de 75% por viaje, por lancha, por turno. Los costos de producción o del servicio que presta, son bajos con respecto

al precio que le cargan a sus usuarios por la utilización de este servicio.

Con respecto a su inversión, Transibérica S.A., ha obtenido en el primer año mucho más del total invertido por cada uno de sus socios y/o dueños y actualmente podemos confirmar:

- Por su rentabilidad es autosuficiente económicamente hablando, ya que el mismo no necesita de una financiación de ninguna entidad financiera, para la realización de sus operaciones; además de que su facturación es al contado, lo cual le permite utilizar sus propios recursos para su operación diaria, mantenimiento de lanchas, combustible, pagos quincenales a empleados y cualquier tipo de gastos en que incurra la empresa.
- Posee suficiente capital para solventar cualquier cambio en el costo del combustible.
- Expandirse, realizando inversiones a corto plazo, en el caso de necesitar suplantar alguna de sus lanchas por deterioro o necesitar algunos equipos adicionales -por no darse abasto- en el caso de la expansión del Canal de Panamá, ya que se

desarrollan en un mercado en el cual poseen absoluto control, por ser la única empresa que presta este tipo de servicio.

- Sus trabajadores podrían recibir muchos y mejores beneficios en salarios, bonificaciones, incentivos, y otros del que reciben actualmente.
- Están, también, en la capacidad de realizar inversiones en equipo tecnológico dentro de sus oficinas administrativas, lo que permitirá darse a conocer en el extranjero dentro de las Empresas Transnacionales que utilizan el Canal de Panamá.

El estado al otorgarle la concesión a esta empresa se está beneficiando grandemente, por lo tanto, que la misma deberá aportarle al fisco más de 100,000.00 al año en impuestos varios.

De acuerdo con sus costos y/o gastos, el precio que se le está cobrando a los usuarios es muy elevado, considerando, sobre todo, que las lanchas no ofrecen todas las características necesarias y exigidas por la ley.

Tomando en cuenta el tipo de usuario que transita por el Canal de Panamá que sustancialmente puede pagar estas tarifas,

Transibérica S.A., está en la capacidad de ofrecerle un servicio de excelencia, basado en la equiparación completa de las lanchas, tal como, lo exigen las leyes nacionales e internacionales y que en la actualidad no se están llevando a cabo, según nuestras investigaciones e igualmente la renovación completa de toda la flota de lanchas, luego de haberse depreciado en su totalidad.

Lo mostraremos de manera gráfica:

INFORME FINANCIERO 2004
Transibérica S.A.



Fuente: Información suministrada por personal de Transibérica S.A.

En esta gráfica podemos apreciar que los gastos operativos representan apenas un 15% del ingreso bruto de las operaciones de Transibérica, S.A.; lo cual le da una ganancia bruta de 85%. Esto demuestra la gran rentabilidad del servicio de lanchas hacia el fondeadero del Pacífico en el Canal de Panamá.

2.3.1. Situación Actual del Fondeadero del Sector

Pacífico:

El fondeadero del Pacífico, en el canal de Panamá, está ubicado a 8 grados 54 minutos latitud Norte y 78 grados 30 minutos Longitud Oeste en el Sector Pacífico del Canal de Panamá (Ver mapa - Anexos), como su nombre lo indica, y se distingue por una continua línea de boyas que finaliza con las operaciones de dragado donde opera la Grúa Mindi. (Ver Fotos 5, 6 – Anexos)

La elección de la ubicación del fondeadero es la primera fase del acto de fondear, determinada por el análisis de la cartografía y lectura del Derrotero, por la propia experiencia; así como, por la información suministrada por otros navegantes.

En el Canal de Panamá, la tecnología virtual, la cual está asistida por el sistema de posicionamiento global (gps), ayuda al operador de tránsito desde La Estación de Señales de la Isla de Flamenco a darles las coordenadas de tránsito a los buques hasta su punto de anclaje en el fondeadero e igualmente para la salida del los mismos. (Ver Fotos 7, 8 – Anexos)

Un fondeadero para buques de alto calado como los que transitan por el Canal de Panamá, debe reunir las siguientes características: capacidad, profundidad, calidad y abrigo; pero el del Canal de Panamá tiene dos secciones: la de carga mercantil y la de carga peligrosa. La sección mercantil está ubicada hacia el norte y la de carga peligrosa hacia el sur. (Ver fotos 8, 9, 10, 11, 12, 13 – Anexos).

En relación a la capacidad, el fondeadero debe permitir el libre borneo del propio barco y de los otros barcos "con un adecuado margen de seguridad". Para limitar el borneo se puede fondear con dos anclas a "barbas de gato" y en ríos y pasajes estrechos, con ancla por proa y codera a la segunda ancla. También, es común fondear con ancla y codera a tierra y viceversa (ancla con codera y amarra por proa a tierra), dependiendo esto de las características del lugar, corrientes y viento.

La profundidad depende, naturalmente, del calado, de la amplitud de marea y de otros factores hidrográficos. Debe ser lo suficiente como para que en la bajamar quede un margen de seguridad debajo del quillote, pero no debe ser excesiva al extremo que obligue a filar mucha cadena. Los fondeaderos para grandes buques resultan inadecuados para los yates, ya sea por la

profundidad o por las condiciones hidrográficas; es por eso que los yates fondean en el fondeadero de yates, ubicado en el área de Amador. El fondo no debe ser irregular, ya que "el ancla puede deslizarse por la pendiente y garrear con facilidad, siendo improbable que haga cabeza nuevamente". En este aspecto, hay que tener cuidado cuando se fondé muy cerca de la costa en los ríos del Delta. Para embicar, la amplitud de marea es fundamental. De todas formas, excepto en lagos o ríos cuya altura de aguas es estable, no se recomienda permanecer mucho tiempo en esta condición.

Cuando se habla de la calidad, el tipo de fondo, indicado en las publicaciones náuticas (Derrotero), constituye una guía. Se consideran mejores tenederos los "de arena fina y dura, arena fangosa y fango compacto"; aceptables los "de arena y conchilla y los de pedregullo". Los de "arcilla son buenos pero tienen el inconveniente que si el ancla garrea difícilmente vuelva a morder", razón por la cual, "en caso de garreo, se aconseja levar el ancla y lavarla antes de repetir el intento". No hay dudas que el fondo de barro o de limo es "relativamente poco seguro" y los peores son los de roca o coral.

El fondeadero debe ser *abrigado* a los vientos reinantes y al pronosticado. Debe tenerse precaución de dejar los posibles peligros a barlovento, pero si éstos están a sotavento, al menor indicio de temporal o fuertes vientos es prudente levar y alejarse. Por lugar abrigado, también entendemos aquellos que no están sometidos a fuertes corrientes. En la misma forma, debe considerarse el efecto combinado de viento y de corriente que, en ríos caudalosos, pueden darse en forma cruzada, opuesta o coincidente. El Fondeadero del Pacífico del Canal de Panamá está abrigado en el Sudoeste por las Islas de Taboga y Taboguilla, las cuales crean una barrera protectora natural para las embarcaciones con *carga peligrosa*. (Ver Fotos 10, 11, 12, 13 – Anexos)

Los barcos que ya han echado su ancla se han ganado su espacio. Por lo tanto, quien llega después, debe maniobrar con precaución y fondear en un lugar que no estorbe su eventual zarpada ni obstruya su borneo.

Donde hay barcos fondeados se debe transitar a baja velocidad, la suficiente para gobernar, sin producir olas y guardando la necesaria franquía.

Si un barco ha iniciado la maniobra de largar o levar anclas, mantenerse claro, pero si el que tiene intención de zarpar o de fondear advierte muy próximo a otro en tránsito, debería esperar que aquel lo supere para no estorbarle el camino.

En término general, el fondeadero es un lugar utilizado para que los buques permanezcan fondeados en él. Es un lugar de refugio, utilizado como atracadero que puede ser natural o artificial, o bien una zona que se establezca por la administración marítima para acoger buques necesitados de asistencia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Definición Operacional de variables:

“Las variables pueden ser definidas conceptualmente y operacionalmente. La definición conceptual es de índole teórico, mientras que la definición operacional nos da las bases para su medición y la definición de sus indicadores.”⁵

3.1.1. Operacionalización de la Variable,

Fondeadero del Sector Pacífico:

VARIABLES	INDICADORES
Fondeadero Del Pacífico	▪ Cantidad de buques que arriban al fondeadero. ▪ Clasificación de sectores para fondear en aguas del Canal de Panamá en el Sector Pacífico. ▪ Buques que no fondean, pero que necesitan servicio de lanchas. ▪ Accidentes en el fondeadero ▪ Lanchas ▪ Estación de Señales de Flamenco. ▪ Fondeadero. ▪ Utilización.

⁵ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2º edición Imprenta Articcsa, Panamá 2004 Pág 10

3.1.2.Operacionalización de la Variable,

Servicio de lanchas:

VARIABLES	INDICADORES
Servicio De Lanchas	▪ Costos de Administración. ▪ Costos de Operación ▪ Equipo a bordo para seguridad de navegación, tripulación y pasajeros ▪ Regulaciones para Instalaciones Portuarias (Embarcaciones Menores – Lanchas) ▪ Análisis de Quejas de Servicio por parte de los Usuarios (Agencias Navieras) ▪ Mejoramiento de Equipo para el Servicio de lanchas. ▪ Reducción de tiempo en el servicio de lanchas ▪ Mejores instalaciones portuarias. ▪ Mejores servicios portuarios ▪ Impacto económico en el Flamenco Marina & Resort.

3.2. Diseño de Investigación:

El modelo de investigación es observacional confirmativo, de tipo cualitativo, en las cuales se reflejarán los datos que serán cuantificados porcentualmente (%).

- Observacional. *“es un método clásico de investigación científica. Está considerada como la manera básica, a través del cual obtenemos información acerca del mundo que nos rodea”*.⁶
- Confirmativo: *“este tipo de estudio pretende conocer más a fondo el fenómeno que se quiere investigar, además posee una aproximación basada en el marco teórico y en el resultado de estudios exploratorios y/o descriptivos previos”*.⁷
- Cualitativo: *“la investigación cualitativa consiste en descripciones o cualidades detalladas de situaciones, eventos, persona, intervenciones, y comportamientos que son observables”*.⁸

⁶ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2º edición Imprenta Articcsa, Panamá 2004 Pág 65

⁷ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2º edición Imprenta Articcsa, Panamá. 2004 Pág 23

⁸ (Watson-Gegeo 1982 En Sánchez, 2004 Pág 31)

3.3. Población:

“Es la que está determinada por sus características definitonas. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo. Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación”.⁹

De lo citado, se puede decir que, la población en sentido estadístico es un conjunto de datos referidos a determinada características o atributo de los individuos; en otras palabras, para obtener el conjunto de datos de los cuales se ocupará el presente estudio, se practicarán diferentes técnicas donde se involucrarán todos los sectores que de una u otra forma estén relacionados con el Servicio de Lancha del fondeadero del Pacífico como lo son:

- Un (1) funcionario de la Autoridad Marítima de Panamá (AMP) aportó el contrato de Transibérica con la Nación para poder conocer las especificaciones y condiciones operacionales y de seguridad que se requieren para el servicio de lanchas, ofrecido a

⁹ TAMAYO, Mario y Otros **El Proceso de la Investigación Científica**. Mc Graw Hill, segunda edición 1998, 32p

buques que esperan tránsito en el Sector Pacífico del Canal de Panamá.

- Tres (3) funcionarios de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP) contribuyeron con información técnica sobre la forma de organizar y operar el Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, desde la Estación de Señales de Flamenco, la cual está regida por Centro de Operaciones Marítimas ubicado en La Boca.
- Un (1) funcionario de Transibérica proporcionó información para elaborar el estado financiero actual de la empresa. Estos datos fueron analizados por un especialista en administración de empresas para establecer la rentabilidad de la actividad del servicio de lanchas en el Fondeadero del Pacífico del Canal de Panamá.
- Veintinueve (29) funcionarios de las Agencias Navieras, las cuales son los usuarios del servicio de lanchas que ofrece Transibérica a los buques que fondean en el Fondeadero del Pacífico del Canal de Panamá, fue la población a la que se le aplicó el instrumento de recolección de información que aparece en el anexo # 5 con el que se realizó el quinto capítulo, presentación de resultados.

3.3.1. Muestra:

El conocimiento del tamaño apropiado de una muestra nos permite estar seguros de si los resultados que se obtendrán y se publicarán en el presente trabajo tuvieron como base, además de un diseño cuidadoso, una conclusión apropiada, en función de la significancia de la diferencia observada. Para calcular el tamaño de la muestra debemos tener en cuenta la magnitud del efecto, el nivel de significancia y el poder de la prueba. Para decidir el tipo de propuesta que se ofrecerá al finalizar el presente estudio

Por tal razón, se realizará un conteo minucioso a todos los estratos involucrados y se repetirá de manera alterna la técnica escogida para la obtención de datos.

Es preciso tener siempre presente que la Muestra representa.

▪ AMP	1
▪ ACP	3
▪ TRANSIBERICA	1
▪ NAVIERAS	<u>29</u>
TOTAL	<u>34</u>

La muestra es considerada representativa ya que, fue sacada de un total de 34 usuarios entre los que se encontraban técnicos y administradores del 50% de las Agencias Navieras que utilizan el Servicio que administra Transibérica, S.A

3.4. Descripción de Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizarán en este estudio son entrevistas y cuestionarios de recolección de información, los cuales se utilizarán para sustentar la necesidad de ofrecer otro servicio de lanchas en Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá.

- Entrevista. *El propósito de las entrevistas es obtener respuestas sobre el tema, problema o tópico de interés en los términos, el lenguaje y la perspectiva del entrevistado ("sus propias palabras").*¹⁰
- Cuestionario. *"Es un instrumento para obtener información de manera clara y precisa donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta respuestas."*¹¹ Se puede

¹⁰ Fernández, Carlos y Hernández, Roberto **Metodología de la Investigación** 2º edición Mc Graw Hill México 1998

¹¹ SÁNCHEZ, Luzmila **Metodología de la Investigación** 2º edición Imprenta Articcsa, Panamá 2004. Pág 72.

aplicar a una sola persona o a un grupo que se encuentre reunido en un lugar.

3.5. Procedimiento de Investigación:

1. La consulta a los expertos se realizó a lo largo de la investigación, debido a que se necesitó la constante revisión del material procesado y a la orientación al investigador
2. La revisión bibliográfica fue continua, debido a la relevancia en la obtención de información que luego debe ser procesada
3. El diseño de la investigación buscará coordinar las comparaciones que se requiere realizar y los métodos para el control de las variables, mejorar las posibilidades de interpretación del estudio, la programación de las actividades y frecuencia de recolección de los datos
4. El diseño de los instrumentos está dirigido a dos estratos. los entrevistados y a los que se le aplicaron los cuestionarios. El mismo estará basado en los sujetos, objetos o hechos que se observarán o serán medidos.

5. La validación de los instrumentos se realizó con una muestra o población piloto parecida a los informantes.
6. La aplicación de los instrumentos se realizó directamente a la población en estudio, basada en el diseño de los instrumentos
7. La tabulación de la información fue procesada una vez concluida la recolección de los datos, luego es clasificada, codificada y debidamente presentada en cuadros y gráficos.
8. El análisis de la información obtenida de los instrumentos nos sirvió para la elaboración de muestras conclusiones y recomendaciones.
9. El informe preliminar fue entregado a la coordinación de la maestría para su adecuado proceso administrativo.

3.5.1. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES



CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis Sobre Resultados Estadísticos:

Uno de los conceptos básicos de la precisión en una investigación, es la que se enfatiza en hacer apreciaciones "con base a hechos y datos", como la mejor manera de minimizar la posibilidad de hacer juicios equivocados que conduzcan a tomar decisiones equivocadas y perjudiciales para la calidad. Tomar las decisiones con base a datos hechos, representa un enfoque científico en la investigación, cuya ciencia fundamental es la estadística, la cual nos permite inferir a partir de unos cuantos datos. Si deseamos mejorar un proceso o resolver un problema existente, es de mucha ayuda el análisis de datos que se obtengan mediante la observación científica del proceso. El control de un proceso debe entenderse, como mantener y mejorarlo, partiendo de datos y sus análisis, que en esta ocasión provienen de la aplicación de un instrumento de recolección de información constituido por once preguntas cerradas que fueron contestadas por un total de 29 usuarios de los servicios de lancha del fondeadero del Pacífico, el cual es administrado por la Empresa Transibérica, S.A.

Para realizar la investigación, fue necesario contar con información primaria y secundaria, cuyas preguntas se obtuvieron a través de la utilización de la Técnica de Muestreo Simple, por considerar que es la más usual en los estudios descriptivos.

A continuación, se brindan los porcentajes obtenidos al tiempo que se
escribe la interpretación de los mismos:

CUADRO N° 1

¿Cumplen las Lanchas que operan en el Sector Pacífico del Canal de Panamá con las especificaciones y dimensiones requeridas para ofrecer un buen Servicio de Lancha?

Especificaciones y dimensiones de Lanchas	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	20	68.96%
NO	6	20.69%
NO SÉ	3	10.35%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 1

El resultado que refleja el cuadro N° 1, indica que la Concesionaria, cumple con lo estipulado en el contrato que realizó con la Autoridad Portuaria sobre las dimensiones, características y especificaciones del equipo de lanchas que debía utilizar.

El 68.96%, que representa 20 personas de los usuarios encuestados, manifestó que las lanchas ofrecidas cumplían con las especificaciones y dimensiones requeridas para un buen servicio de lanchas, mientras que el 20.69%, que representa 6 personas encuestadas, negó que la concesionaria brindara lanchas con las características establecidas en el contrato. El 10.35%, que está representado por 3 personas encuestadas, expresó no saber cuales eran las especificaciones de las lanchas ni sus características.

Con este resultado del 10.35%, sería de gran ayuda, sugerir a las navieras, retroalimentar a su personal, en cuanto a conocimientos mínimos de normas que deben presentar las lanchas que abordan, sus características, equipo y especificaciones.

Los detalles sobre las lanchas adecuadas para operar en este sector y la cantidad de las mismas se describen en el primer punto y sus

características en el anexo uno del Contrato de Concesión firmado por La
Autoridad Portuaria de Panamá y Transibérica, S A

CUADRO N° 2

¿Conoce Usted el equipo de seguridad que deben llevar a bordo las lanchas en todo momento y durante sus operaciones?

Conocimiento sobre Equipo de Seguridad	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	23	79.31%
NO	5	17.24%
NO SÉ	1	3.45%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 2

Las lanchas que se destinan a la transferencia de prácticos deben cumplir con las características generales mínimas establecidas por las normas uniformes internacionales (Lloyd's ABC, Servicios Guarda Costa de los Estados Unidos). Estas especificaciones incluyen un sistema eléctrico y estructural adecuado, así quedó establecido en el contrato de concesión.

Al preguntar si los prácticos o usuarios tenían conocimiento de estas normas de seguridad, obtuvimos los siguientes resultados: el 79.31%, que representa 23 personas encuestadas, respondió que si tenía conocimiento del equipo que deben mantener las lanchas de servicio, mientras que el 17.24%, que representa 5 personas encuestadas, contestó que sabía de su existencia pero que no las recordaba y el 3.45%, que representa 1 persona de las 29 encuestadas, desconocía de la existencia de estas normas.

Es importante y la ley establece la obligatoriedad en el uso de *lanchas* debidamente aprobadas por la Autoridad Marítima para las faenas de amarre, desamarre y Practicaje. Las *lanchas* tendrán una dotación de un patrón y dos ayudantes. Así mismo, las embarcaciones deben poseer dos equipos de comunicaciones y deberán poseer dos

bicheros resistentes, y contar con cabos, cuchillo y otros elementos que sean necesarios para las faenas de amarre y desamarre.

CUADRO N° 3

¿Zarpan las lanchas según horario establecido?

Horario de Lanchas establecidos	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	12	41.38%
NO	15	51.72%
NO SÉ	2	6.90%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 3

La respuesta, a esta interrogante, reflejó que no hay satisfacción en cuanto al horario de salida de las lanchas; ya que 15 usuarios que representan el 51.72% respondió un total desacuerdo en este servicio. Al tiempo que expresaron en la sección de observación de la encuesta, que ese tiempo que Transibérica, S.A. los hace esperar, se refleja en un incumplimiento en los planes de travesía de las naves y en el programa trazado por los agentes.

Un 41.38%, que representan a 12 usuarios, respondió que las lanchas partían con regularidad a la hora señalada; mientras que un 6.90%, que representa 2 personas encuestadas, dijeron no saber o que desconocían si las lanchas trabajaban en un horario fijado y si este era correcto o no.

CUADRO N° 4

¿Se puede reducir el tiempo de navegación que existe en la actualidad?

Posibilidad de reducir el tiempo de Navegación	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	22	75.86%
NO	4	13.79%
NO SÉ	3	10.35%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 4

El 75.86%, que representa 22 personas encuestadas, afirmó que si se podía reducir o minimizar el tiempo de navegación, de las lanchas de servicio, indicando que se permitiera otro servidor de lanchas adicional al de Transibérica, S.A.

Cuatro (4) personas encuestadas, que representan el 13.79% de la población, negó esa posibilidad, apuntando que existía un *monopolio* en el servicio el cual, no se debía violar.

El 10.35%, que representa 3 personas encuestadas, anotó no conocer si se podía o no reducir este tiempo.

La respuesta que marca un mayor porcentaje, es un indicativo que la concesionaria debe mejorar su servicio y prestar más atención a su equipo de Lanchas, por otra parte si la misma mantiene el número de lanchas estipuladas en el contrato de concesión, debería realizar un análisis que indique si es prudente aumentar la cantidad de lanchas o mantener las existentes en óptimas condiciones para que ninguna falle en el momento ni la hora de realizar su trabajo.

La respuesta afirmativa también describe en su observación que siempre que existe un atraso es por motivo de daño o desperfecto en una de las lanchas

CUADRO N° 5

¿Son apropiadas las instalaciones portuarias en donde se encuentran operando las lanchas?

Acondicionamiento de las instalaciones portuarias	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	10	34.48%
NO	18	62.07%
NO SÉ	1	3.45%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 5

El cuadro N° 1, muestra que un 62.07%, que representa 18 usuarios, contestó que las instalaciones no eran las apropiadas para este servicio, mientras que el 34.48%, que representan 10 usuarios, contestó que si eran apropiadas y el 3.45%, que representa a un usuario, respondió desconocer si las mismas eran apropiadas o no.

Este hallazgo conviene examinarlo de una manera más profunda ya que Panamá se encontraría en grandes problemas si ocurriera un accidente de cualquier índole en su territorio marítimo.

El Convenio Internacional para la seguridad de la vida humana en el mar indica que cada Gobierno Contratante tiene que asegurarse de que se realiza una evaluación de la protección de la instalación portuaria para cada una de las instalaciones portuarias situadas en su territorio que presten servicio a buques dedicados a viajes internacionales. Esas evaluaciones puede realizarlas el Gobierno Contratante, una autoridad designada o una organización de protección reconocida. Una vez ultimada, la evaluación de la protección de la instalación portuaria debe ser aprobada por el Gobierno Contratante o la autoridad designada correspondiente. Esta aprobación no podrá delegarse. Conviene revisar periódicamente estas evaluaciones.

CUADRO N° 6

¿Se manejan y estiban adecuadamente las cargas transportadas en las lanchas?

Manejo de carga y estiba adecuada	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	24	82.75%
NO	2	6.90%
NO SÉ	3	10.35%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 6

El 82.75%, que representa 24 personas encuestadas, afirmó que la mercancía se acomodaba de acuerdo a las normas de seguridad, siempre con la ayuda de ellos mismos, debido a que los prácticos de Transibérica S.A., no se ocupaban de ello, o desconocían el trabajo; mientras que 2 personas, que representa 6.90% de la población encuestada, aseguró que no se estibaba bien la mercancía y el 10.35%, que representa 3 personas encuestadas, respondió que desconocían las normas y formas en que se debía acomodar, por ende, no sabían si los prácticos realizaban su labor de acuerdo a las normas establecidas.

El Reglamento de admisión, manipulación y almacenamiento de mercancías en los puertos, se crea por el alto riesgo, que puede existir en un determinado momento, con el traslado de mercancía peligrosa

Por tal razón, se establece que cada lancha debe mantener un práctico encargado de estibar la mercancía a quien se le dará el nombre de estibador; ya que, será la persona física o jurídica a cuyo cargo directo se encuentra la operación de estiba, desestiba, carga, descarga, traslado, trasbordo, recepción, entrega o cualquier otra operación de manipulación de la mercancía.

CUADRO N° 7

¿Muestran los empleados habilidades para ejecutar el Servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?

Habilidad en la ejecución del servicio ofrecido	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	22	75.86%
NO	6	20.69%
NO SÉ	1	3.45%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 7

La concesionaria al adquirir la concesión del servicio de lanchas al Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panamá, recibió al personal que brindaba este servicio, por medio de la Autoridad Portuaria de Panamá, el cual estaba preparado para el ejercicio de la profesión; sin embargo, cabe anotar que los mismos deben actualizarse y aumentar sus conocimientos en forma periódica para evitar el desfase que les pueda sobrevenir.

La anterior observación se realiza, porque a pesar de que los encuestados en un 75 86%, que representan 22 personas encuestadas, afirmaron que los empleados conocían el trabajo y se manejaban con destreza se puede observar también que, en las preguntas anteriores registraron que desconocían ciertas técnicas y normas en su trabajo.

Por otra lado, el 20 69%, que representa 6 personas encuestadas, respondió que los empleados u operadores de las lanchas no eran idóneos en las labores realizadas, respuesta que afirma la sugerencia de que la concesionaria debe actualizar en manejo, operación y normas de seguridad a sus trabajadores.

El 345%, que representa una persona encuestada, respondió que desconocía el trabajo de los operadores de Transibérica S.A.

CUADRO N° 8

¿Da el ofertante del Servicio de Lanchas respuestas a sus quejas?

Respuesta a quejas presentadas	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	10	34.48%
NO	16	55.17%
NO SÉ	3	10.35%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 8

El atender las respuestas de los usuarios de las lanchas, representa brindar un buen servicio o un servicio de calidad. El brindar un buen servicio al cliente, es pensar a futuro, es diseñar los objetivos en cada paso para alcanzarlos.

El cuadro refleja el descontento e insatisfacción de los usuarios con el servicio brindado por la concesionaria, porque, el 55.17%, que representa a 16 usuarios del servicio de lanchas, aseguró que sus quejas no eran escuchadas por la administración, mientras el 34.48%, que representa 10 personas encuestadas, respondió que sí eran tomadas en cuenta; a su vez, el 10.35%, que representa 3 personas encuestadas, dijo no saber si sus quejas eran atendidas o no.

Vale la pena recordar que, la aplicación de los servicios en las diferentes actividades comerciales, está presente hoy en día y la razón principal es, que el cliente es el punto central de cualquier negocio, sin él no habría razón de ser de las empresas, por ello cada empresa deberá atender a sus clientes de manera particular y eficientemente.

No obstante, conectados a esta posición, el servicio al cliente debe contemplarse en todo nivel de la empresa, máxime si esta institución carece de un *programa* de comunicación y servicio al cliente.

CUADRO N° 9

¿A parte de Transibérica S.A., utiliza usted alguna otra compañía que ofrezca el Servicio de Lanchas hacia el Fondeadero del Pacífico?

Uso del Servicio de Lancha diferente a Transibérica, S.A.	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	8	27.59%
NO	21	72.41%
NO SÉ	-	0.00%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 9

El 72.41%, que representa 21 de las personas encuestadas, revelaron que no hacían uso de otro servicio de lanchas, no obstante, el 27.59%, que representa a 8 personas encuestadas, asintió que si utilizaba otro medio para transportarse, haciendo la observación que era, debido a la espera que, a veces, se daban con las lanchas de Transibérica S.A.

El contrato establecido con la Concesionaria, fija en su sexta cláusula, que no se otorgará, otras concesiones para la prestación de servicios similares o conexos

La respuesta obtenida, muestra la existencia de otro servicio, el cual ha surgido, en oposición al contrato establecido; sin embargo, el resultado de esta pregunta, es un indicativo del mal servicio que está ofreciendo la empresa Transibérica , S.A., porque inclina a sus usuarios a que utilicen, soliciten o recurran a otro servicio de lanchas.

CUADRO N° 10

¿ Se justifica el precio cobrado por el Servicio prestado?

Justificación del Precio Cobrado	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	6	20.69%
NO	21	72.41%
NO SÉ	2	6.90%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas.

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 10

El cuadro N° 10, refleja un descontento, cuando el 72.41%, que representa 21 personas encuestadas, contestó estar en total desacuerdo con el precio solicitado por la Concesionaria; el 20.69%, que representa a 6 personas encuestadas, contestó que sí estaba de acuerdo y el 6.90%, que representa 2 personas encuestadas, respondió no saber si los precios estaban aceptables o no.

Con relación a esta pregunta hubo limitaciones, en cuanto a obtención de cifras reales; sin embargo, es importante señalar que el contrato de concesión establece la obligación que tiene Transibérica S.A., con la Autoridad Portuaria, la cual fija un canon de B/2500.00 mensuales por cada lancha, más un canon variable de siete por ciento sobre la facturación mensual de la empresa.

En este sentido, la concesionaria podría compensar su justificada suma de peaje, reorganizando su forma de servicio al cliente y su actualización en conocimientos para el personal que forme parte de ella

CUADRO N° 11

¿Se han registrado alzas en los precios del Servicio de Lanchas en los últimos años?

Alzas registradas en los precios de Servicio de Lancha	Número	Porcentaje
<i>Total</i>	29	100%
SÍ	19	65.52%
NO	4	13.79%
NO SÉ	6	20.69%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del servicio de lanchas

Análisis de Resultados Reflejados en el Cuadro N° 11

Los resultados obtenidos en esta interrogante, muestran que el 65.52%, que representa 19 personas encuestadas, apuntó que los precios si habían subido en los últimos años; el 20.69%, que representa 6 personas encuestadas, respondió no saber sobre el tema y el 13.79%, que representa 4 personas encuestadas, aseguró que los mismos no habían subido.

La mayoría de los pasajeros, empleados de las navieras usuarias del servicio de lanchas que ofrece Transibérica S.A., están anuentes a las alzas que se han dado en los últimos años; sin embargo, otros no tienen que tramitar las facturas del costo por el servicio y simplemente no son conscientes del cargo por el uso de este servicio.

II. Interpretación Gráfica de los Principales Datos Estadísticos:

La estadística trata de las técnicas para recolectar, organizar, presentar, analizar un conjunto de datos numéricos y, a partir de ellos y de un marco teórico, hacer las diferencias de lugar. Es una herramienta fundamental para la investigación científica y empírica en los campos de la administración, educación, sociología, psicología, medicina, genética, informática, ingeniería, contabilidad, economía, agricultura y otros. Se consagra en forma directa al gran problema universal de como tomar las decisiones inteligentes y acertadas en condiciones de incertidumbre. Sirve como fuente de instrucción para los niveles introductorios de estadística descriptiva y, por consiguiente, los conceptos manejados y las técnicas empleadas han sido presentadas de la forma mas simple, claramente posibles

La estadística, se usa como un valioso auxiliar, en los diferentes campos del conocimiento y en las variadas ciencias. Es un lenguaje que permite comunicar información basada en datos cuantitativos. Constituye uno de los aspectos más relevantes, entre los estudiosos de las ciencias. La evolución de la estadística ha llegado al punto en que su proyección se percibe en casi todas las áreas de trabajo. También abarca la recolección, presentación y caracterización de información para ayudar, tanto en el

análisis e interpretación de datos, como en el proceso de la toma de decisiones. La estadística es parte esencial de la forma profesional. Es hasta cierto punto una parte necesaria para toda profesión; la herramienta matemática para analizar datos experimentales, basados en la observación. La estadística es un lenguaje que permite comunicar información basada en datos cuantitativos.

La presentación gráfica, proporciona al lector o usuario mayor rapidez en la comprensión de los datos, una gráfica es una expresión artística usada para representar un conjunto de datos.

De acuerdo al tipo de variable que vamos a representar, las principales gráficas son las siguientes:

- Histograma: Es un conjunto de barras o rectángulos unidos uno de otro, en razón de que lo utilizamos para representar variables continuas.
- Polígono de frecuencias. Esta gráfica se usa para representar los puntos medios de clase en una distribución de frecuencias.

- Gráfica de barras: Es un conjunto de rectángulos o barras separadas una de la otra, en razón de que se usa para representar variables discretas; las barras deben ser de igual base o ancho y separadas a igual.

- Gráfica lineal. Son usadas principalmente para representar datos clasificados por cantidad o tiempo, o sea, se usan para representar series de tiempo o cronológicas Gráfica de barra 100% y gráfica circular Se usan especialmente para representar las partes en que se divide una cantidad total.

- La ojiva: Esta gráfica consiste en la representación de las frecuencias acumuladas de una distribución de frecuencias. Puede construirse de dos maneras diferentes; sobre la base “menor que” o sobre la base “o más”. Puede determinar el valor de la mediana de la distribución

Los resultados del presente estudio se han interpretado en las gráficas que se presentan a continuación, escogiendo de los once resultados reflejados en la encuesta los más relevantes, pues se consideró que los mismos conducirán a la mejor toma de decisiones con respecto a las conclusiones y recomendaciones que se formularan a las entidades involucradas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Conclusiones:

A manera de conclusión del presente trabajo de investigación damos respuesta a la hipótesis planteada y a los objetivos trazados de la siguiente manera:

- Las condiciones estructurales en las que opera Transibérica no son apropiadas para una empresa que tiene contacto directo con sus usuarios. Estas instalaciones no proyectan una imagen de empresa con deseo de buena atención al cliente, ni que tiene como objetivo seguir creciendo; más bien, de falta de organización y desinterés.
- La navegación en aguas del canal está regida por códigos operaciones internacionales, que establecen y exigen equipos para la navegación segura; por tal motivo, el recurso humano que opera las lanchas de Transibérica debe dársele capacitación continua, tanto de las nuevas normas de seguridad, comunicación y operación en la navegación náutica moderna.

- Las lanchas utilizadas por Transibérica no son las apropiadas para estos menesteres. Las mismas tienen especificaciones para navegación lacustre; y no para aguas abiertas como es el caso de las aguas de aproximación al Canal del Panamá.
- A través de las investigaciones realizadas y orientados por los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios del Servicio de lancha del Fondeadero del Pacífico, se considera indispensable la implementación de otro servicio de lancha, ya que, la población o demanda se puede atender a entera satisfacción con tan sólo mejorar el servicio existente.
- A pesar que la Concesionaria, ha tenido muchas fallas en lo referente al servicio prestado, el estudio realizado determina que la demanda del servicio no es propicio para la instalación de otra empresa, pese a que clandestinamente se está ofreciendo.

5.2. Recomendaciones:

Tomando como referencia lo planteado en las conclusiones presentadas, se ofrece seguidamente las recomendaciones del presente estudio:

- De acuerdo al mercado abierto que se está suscitando en los tiempos actuales, es necesario que Transibérica se ponga a la par ampliando reconstruyendo su muelle, abasteciéndose con técnicas modernas y de gran productividad que satisfagan ambas partes
- La modernización que se pretende, también, involucra al recurso humano, ya que se requiere utilizar tecnología moderna con una alta especialización y capacitación de sus operarios
- Invertir en el equipo de operaciones del Servicio de Lancha, mejorando el equipo y manteniéndolo en buen estado la mayor parte del tiempo; así como, educando y retroalimentando al personal a cargo de su operación.
- Con las mejoras en la administración, en lo que respecta al recurso humano y, la modernización en las lanchas utilizadas, sujetándose a lo establecido en el contrato de concesión. Transibérica podría

realizar un buen trabajo y cumplir a satisfacción con lo que demandan los usuarios.

- Ofrecer, por parte de Transibérica, un Servicio rápido, a tiempo y con personal capacitado y actualizado, en lo que respecta a servicio de calidad, eficiencia y efectividad. Los mismos usuarios no se atreverían a buscar otro transporte o servicio de lancha que el brindado por la concesionaria.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS CONSULTADOS:

- Amich, Julian. **Diccionario Marítimo**. Editorial Juventud, S.A. 2° edición. Barcelona, 1998.
- Autoridad del Canal de Panamá. **Reglamentos Marítimos para Operación del Canal de Panamá**. Diciembre 1999.
- Baptista, Pilar; Fernández, Carlos y Hernández, Roberto. **Metodología de la Investigación**. 3° Edición. Editorial McGraw Hill. México, 2002.
- Correa de Sanjur, Noris. **Historia de Panamá: Año 1°**. Editorial LIL. Costa Rica, 2000.
- Fernández, Carlos y Hernández, Roberto. **Metodología de la Investigación**. Segunda Edición. Editorial. Mc Graw Hill. México. 1998.
- Rodríguez , Marta y Almengor, Manuel. **Metodología de la Investigación**. Imprenta Universitaria, Panamá. 1994.
- Sánchez, Luzmila de. **Metodología de la Investigación**. 2° edición. Imprenta Articcsa, Panamá. 2004.

- Tamayo, Mario y Otros. **Proceso de la Investigación Científica.** Mc Graw Hill, 2° edición. 1998.
- Torres Abrego, José Eulogio **Los Grandes Desafíos a la Revisión del Canal.** Panamá: Imprenta de la Universidad de Panamá, 1999.
- Torres Abrego, José Eulogio. **Contribución al Estudio del Subdesarrollo.** 3° Edición. Panamá: Imprenta Universitaria, 1995.
- Torres De León, Vasco. **Trabajo en el Mar y en las Vías Navegables.** Editorial Subaste. Panamá. 1998.
- Valdés F., Plinio F. **Compilación de la Legislación Marítima de la República de Panamá.** Tomo 2°. Impresora Sibauste, S.A. 1998.
- Vega Reyes, Victor Emanuel. **Estudios Jurídicos Sobre el Canal de Panamá.** Panamá: Imprenta de la Universidad de Panamá.

TESIS CONSULTADAS:

- Cantos, Miguel. **Evaluación de la Propuesta de Reestructuración del Plan de Estudio de la Licenciatura en Diseño de Interiores.** Panamá, 2001.

PROFESIONALES Y TÉCNICOS RELACIONADOS CON LA TEMÁTICA:

- **Osorio, Alberto.** Ingeniero Naval. Coordinador de Entrada de Puerto, Estación de Señales de Flamenco (ACP)
- **Peralta, Edilberto.** Magíster en Asuntos del Canal y la Industria Marítima Internacional. Gerente de Panama Marine Survey & Certification.
- **Saied, Abraham.** Ingeniero Naval. Gerente de la Sección de Administración de Tráfico y Arqueos.
- **Sánchez, Castor.** Ingeniero Naval. Consultor Marítimo.
- **Wood, Danino.** Magíster en Asuntos del Canal y la Industria Marítima Internacional. Capitán de Puerto, Canal & Bay Tour.

INTERNET:

- www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/18/controlserviciocliente
- www.portalcursos.com/cursosfidelización/Lecc-21

PERIÓDICOS:

- La Prensa. **Industria Marítima.**
- La prensa. **Martes Financiero.**
- Autoridad del Canal de Panamá. **El Faro.**

ANEXOS

Glosario de Términos Técnicos

1. Amarra: I. Mooring.- Todo cabo, cable o cadena con el que se hace firme un buque al muelle, a las boyas, a otro buque o a cualquier punto sólido y suficiente cuando se está en puerto, río o bahía.
2. Ancla: I. Anchor.- Instrumento de hierro forjado, a manera de garfio o anzuelo, que, arrojado al fondo del mar y fijando al mismo un extremo de una cadena o cable cuyo otro extremo queda a bordo también firme, impide que el buque vaya a la deriva.
3. Atracar: I. To lay a ship alongside.- Arrimar lo más que sea posible un buque a otro o al muelle.
4. Babor: I. Port.- Situados en el eje longitudinal del buque y mirando hacia proa, el casco queda dividido en dos mitades, que se llaman “babor” y “estribor”. Babor es la mitad de la izquierda.
5. Barbas de Gato. I. Tomoor by the head.- Sistema de fondeo de un barco mediante dos anclas dispuestas a cierta distancia, de modo que sus cadenas formen un ángulo entre 90° y 120°.
6. Barlovento: I. Windward.- La parte o dirección de donde viene el viento con respecto a un buque, objeto o lugar.
7. Bornear: I. To swing round the anchor.- Girar el buque cuando esta fondeado, impelido por el viento o la corriente.

8. Boyas: l. Buoy.- Cuerpo flotante que se fondea en un lugar determinado para señalar un peligro, orientar a los navegantes, mantener la cadena o cabo de un fondeo, etc.
9. Cobrar: l. To rowse.- Hacer entrar a bordo todo o parte de un cabo que forme seno o este en banda, hasta dejarle teso.
10. Codera: l. Stern fast, spring.- Cabo que se da por la popa a otro buque, boya o a la propia cadena del ancla para desatracar del muelle cuando estén los fuegos apagados, el viento impida abrir o estén las dos anclas arriba, o para cualquier otra maniobra cuando falte la máquina, no haya remolcador o no se cuente con el espacio suficiente.
11. Derrotero: l. Mailing book.- Libro que, además de contener la situación geográfica de los puntos más notables de la costa a que está dedicado, inserta todos los datos y observaciones necesarias y convenientes a la navegación por las cercanías de aquella.
12. Embarcadero: l. Wharf, pier.- Lugar junto al agua destinado para que suban a bordo de pequeñas embarcaciones de servicio interior de puerto o cortas travesías o bajen de aquellas los pasajeros de las mismas.
13. Embicar: l. To peck up.- Poner una verga en sentido inclinado arriando de un amantillo y cobrando del otro.
14. Estribor: l. Starboard.- La banda o costado derecho del buque mirando hacia proa.
15. Filar: l. To pay away.- Arriar lentamente de la cadena del ancla o de algún cabo durante la maniobra.

16. Fondeadero: I. Anchorage.- Sitio que, por la profundidad y calidad apropiadas de su fondo, así como por su orientación al abrigo de los vientos dominantes, es a propósito para que los buques permanezcan fondeados en el.
17. Franquia: I. Offing.- Resguardo de espacio que se da a un buque para maniobrar libremente. Situarse libre de peligros.
18. Garrear: I. To dag, to drive.- La acción de un buque fondeado que, por ser el fondo de piedra o demasiado blando, al haber mucho viento o corriente es arrastrado llevando consigo el ancla.
19. Grúa Mindi: Balsa con propulsión propia, la cual está equipada con un mecanismo de palas encadenadas, utilizadas para levantar y sacar del fondo marino piedras y fango.
20. Hacer Cabeza: Sinónimo de caer y abatir.
21. Latitud: I. Latitude.- El arco de meridiano comprendido desde el ecuador hasta un punto cualquiera, y se mide desde cero grados en el ecuador hasta noventa en cada uno de los polos, siendo latitud norte la comprendida en el hemisferio boreal, y sur la del hemisferio austral.
22. Longitud: I. Longitude.- La distancia entre dos meridianos, empezando a contar siempre por el primero, que es el de Greenwich, universalmente aceptado, hacia el este o el oeste.
23. Muelle: I. Warf.- Anden, malecón, rampa o cualquier otra obra de fábrica o de madera que puede ser utilizada dentro de un puerto para facilitar el embarque o desembarque de mercaderías.

24. Popa: l. Poop, stern, aft.- Parte posterior de la nave, en donde están el timón, la hélice y, antiguamente, en la parte más alta de la misma, la cámara y camarote.
25. Proa: l. Forehead, nose beak, proa.- La parte delantera de todo buque, comprendido entre la última cuaderna y el tajamar.
26. Quillote: l. Keel.- Gran pieza de madera recta, escuadrada o de hierro o acero, sobre la que se asientan las varengas perpendicularmente a su longitud y que para el buque representa el asiento de toda su armazón.
27. Sistema de Posicionamiento Global: El Sistema GPS (Global Positioning System) o Sistema de posicionamiento Global es un sistema de posicionamiento terrestre. La posición la calculan los receptores GPS gracias a la información recibida desde satélites en órbita alrededor de la Tierra. Consiste en una red de 24 satélites, cada uno de estos 24 satélites, situados en una órbita geoestacionaria a unos 20.000 Km. de la Tierra y equipados con relojes atómicos transmiten ininterrumpidamente la hora exacta y su posición en el espacio.
28. Sotavento: l. Lee.- La parte opuesta de donde viene el viento con respecto a un punto o lugar determinados
29. Verga: l. Yard.- Percha labrada a medida en la que se enverga una vela y que se sujeta y cuelga de cualquiera de los palos y masteleros, tomando el nombre de este o de la vela misma.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO
INSTITUTO DEL CANAL DE PANAMÁ
Maestría en Estudios Sobre el Canal de Panamá
Y la Industria Marítima Internacional
INSTRUMENTO No. 1

Instrumento Dirigido A. Sector Administrativo ☐ Sector Campo ☐

Estimado Participante:

El objetivo del presente cuestionario es recolectar información en relación al servicio de lanchas, ofertado en el fondeadero del sector Pacífico en el Canal de Panamá.

Agradezco su valiosa colaboración al responder en forma objetiva los reactivos que a continuación presentamos.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y coloque una (X) en el concepto que usted crea pertinente:

1. ¿Cumplen las lanchas de Transibérica, S.A. con las especificaciones y dimensiones requeridas para ofrecer un buen servicio de lanchas?

SI ☐ NO ☐ NO SÉ ☐

2. ¿Conoce usted el equipo de seguridad que deben llevar a bordo las lanchas en todo momento y durante sus operaciones?

SI ☐ NO ☐ NO SÉ ☐

3. ¿Zarpan las lanchas según horario establecido?

SI ☐ NO ☐ NO SÉ ☐

4. ¿Se puede reducir el tiempo de navegación que existe en la actualidad?

SI ☐ NO ☐ NO SÉ ☐

5 ¿Son apropiadas las instalaciones portuarias en donde se encuentran operando las lanchas?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

6. ¿Se manejan y estiban adecuadamente las cargas transportadas en las lanchas?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

7 ¿Muestran los empleados habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

8. ¿Da el ofertante del servicio de lanchas respuesta a sus quejas?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

9. ¿A parte de Transibérica, S.a., utiliza usted alguna otra compañía que ofrezca el servicio de lanchas hacia el Fondeadero del Pacifico?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

10 ¿Se justifica el precio cobrado por el servicio prestado?

SI ☐

NO ☐

NO SÉ ☐

11. ¿Se han registrado alzas en el precio del servicio de lanchas en los últimos año?

SI ☐

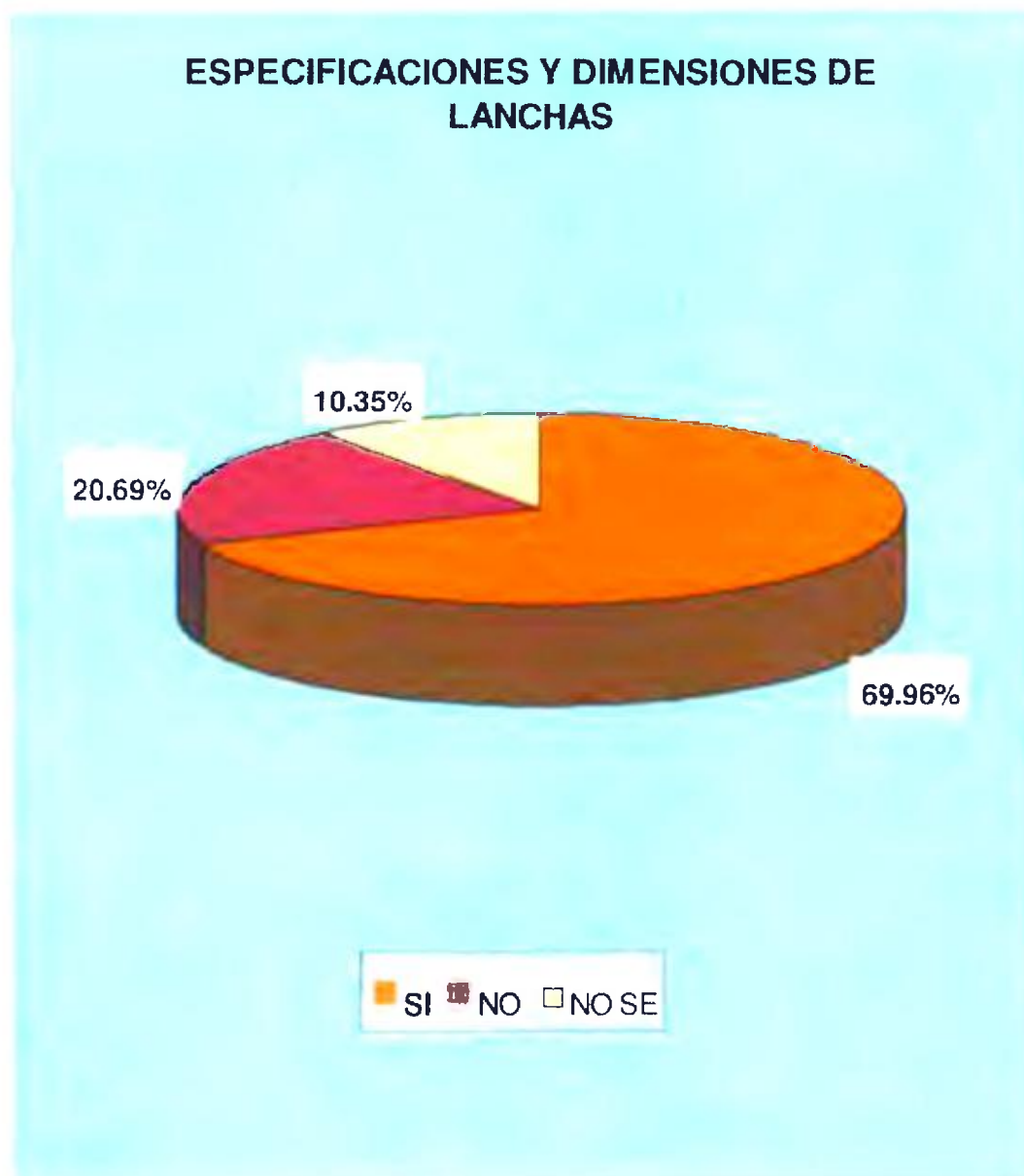
NO ☐

NO SÉ ☐

Nombre de la Empresa y Representante: _____

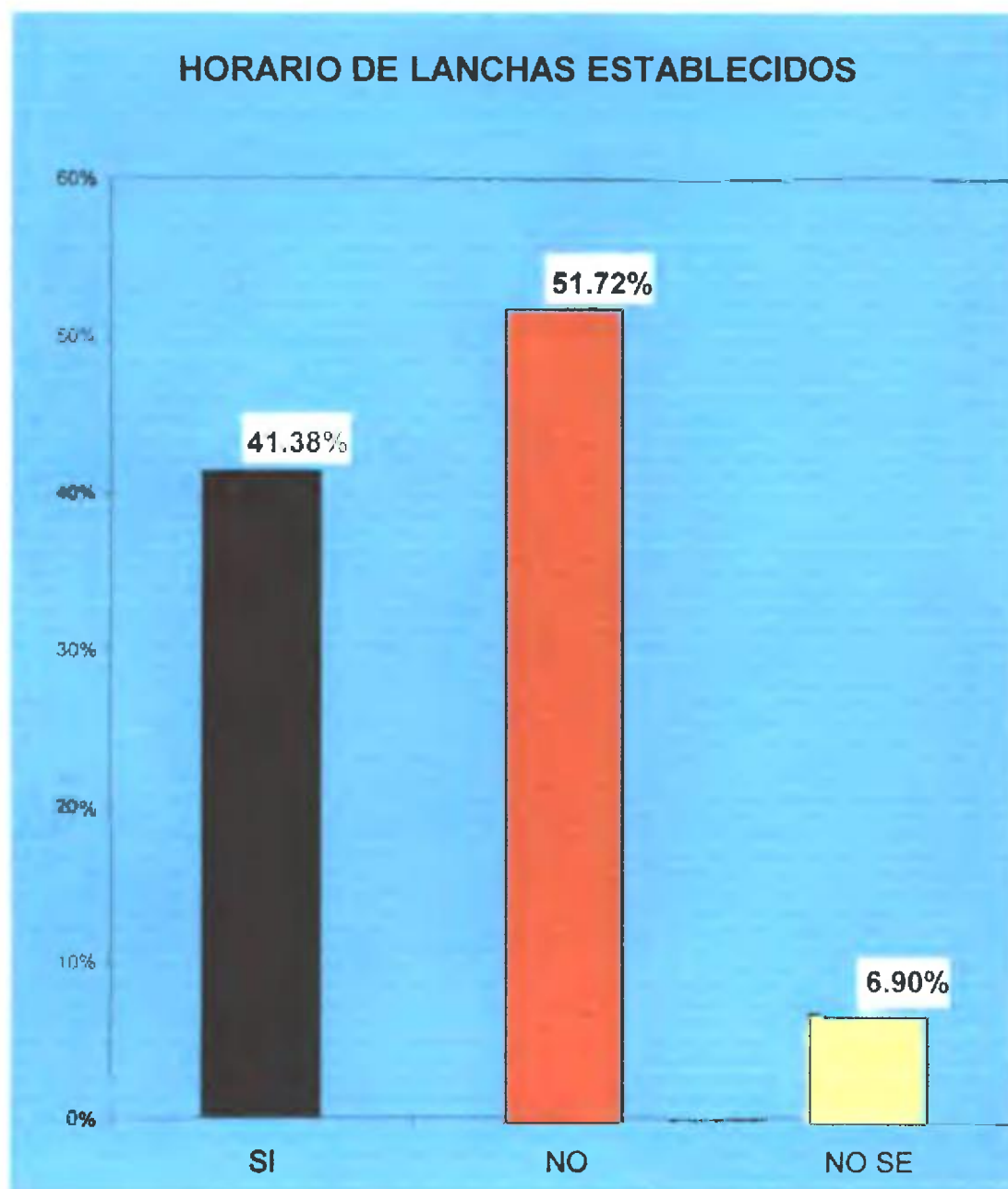
Observaciones: _____

GRÁFICA 1



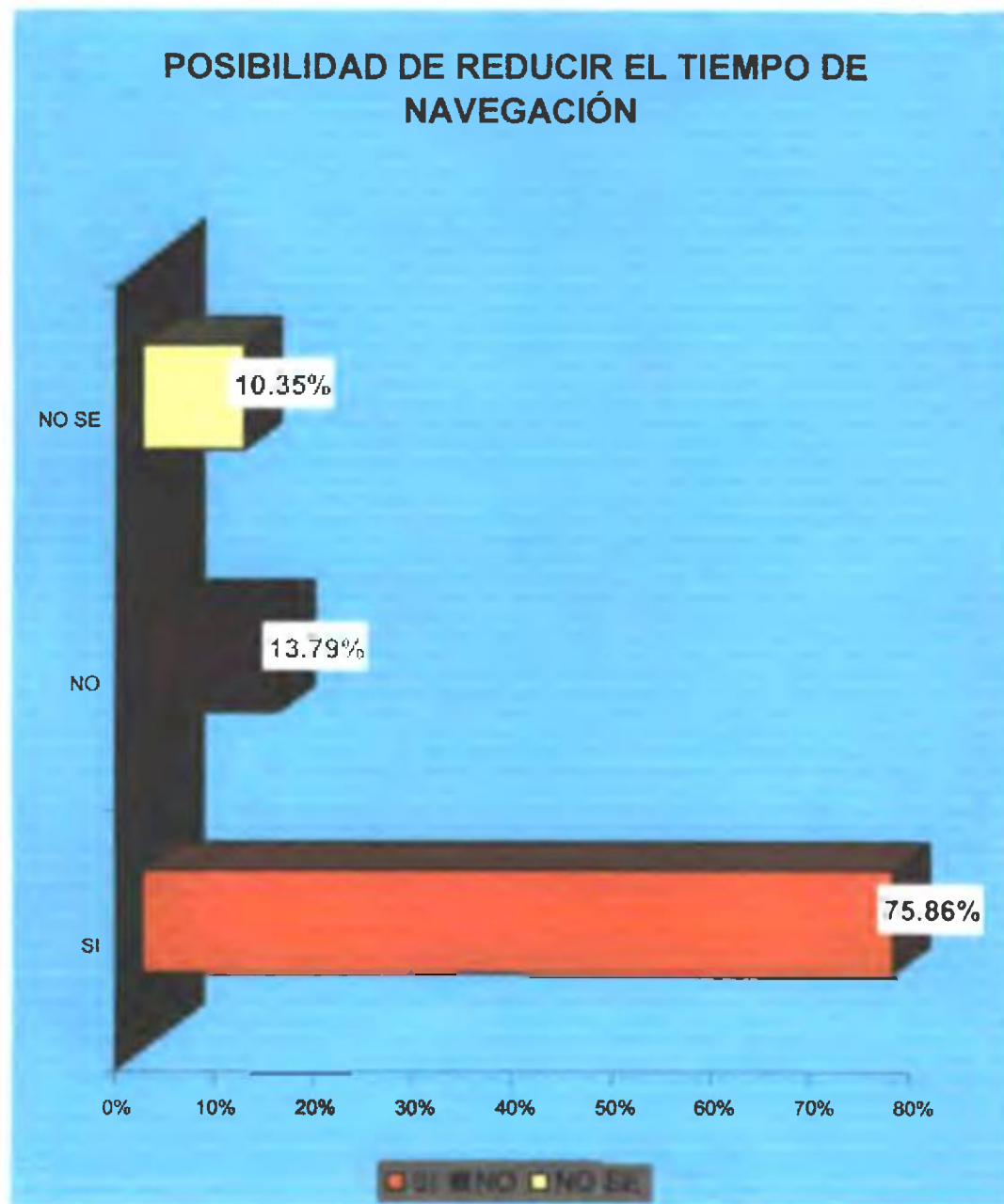
Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuarias del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

GRÁFICA 2



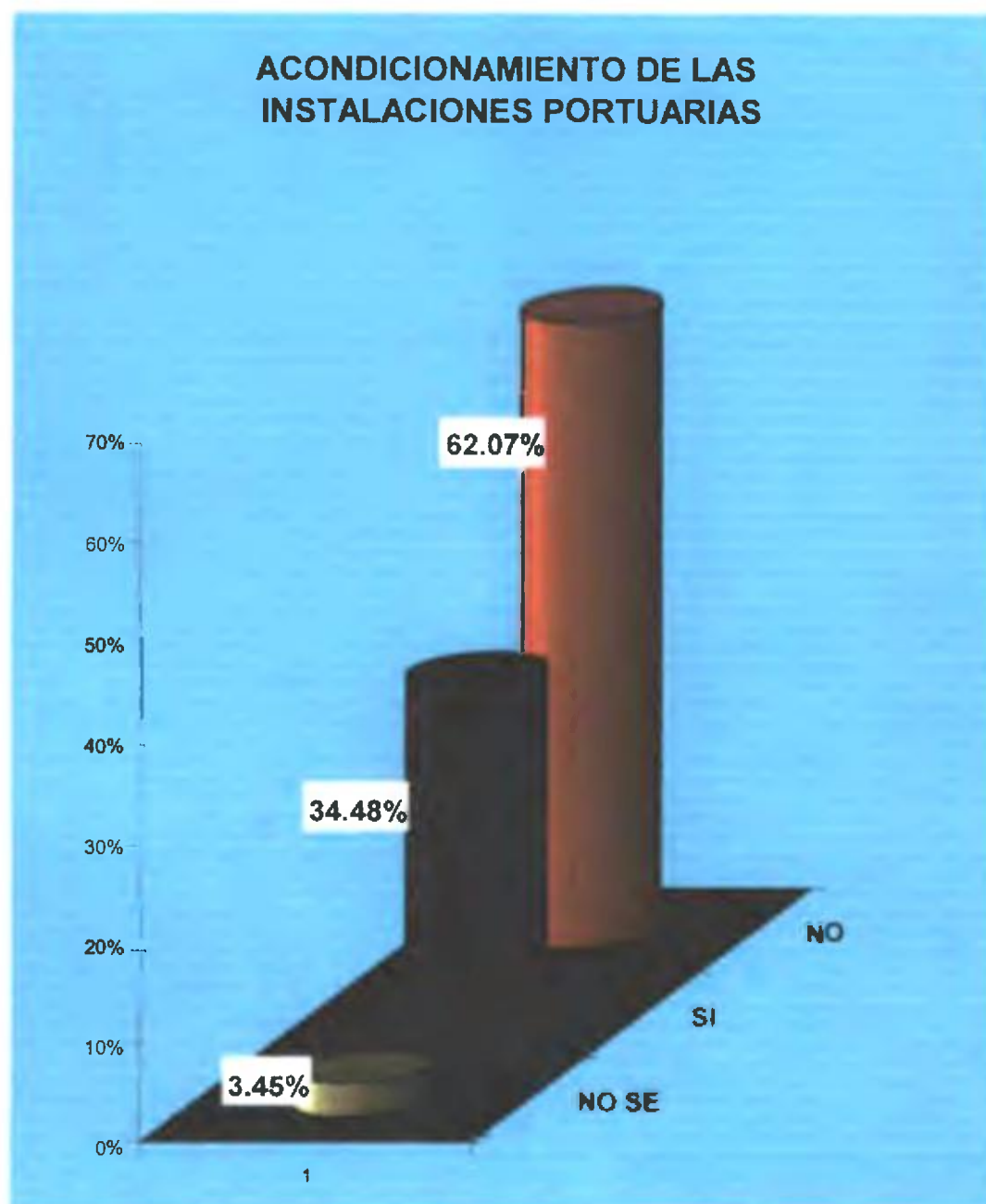
Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuaras del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

GRÁFICA 3



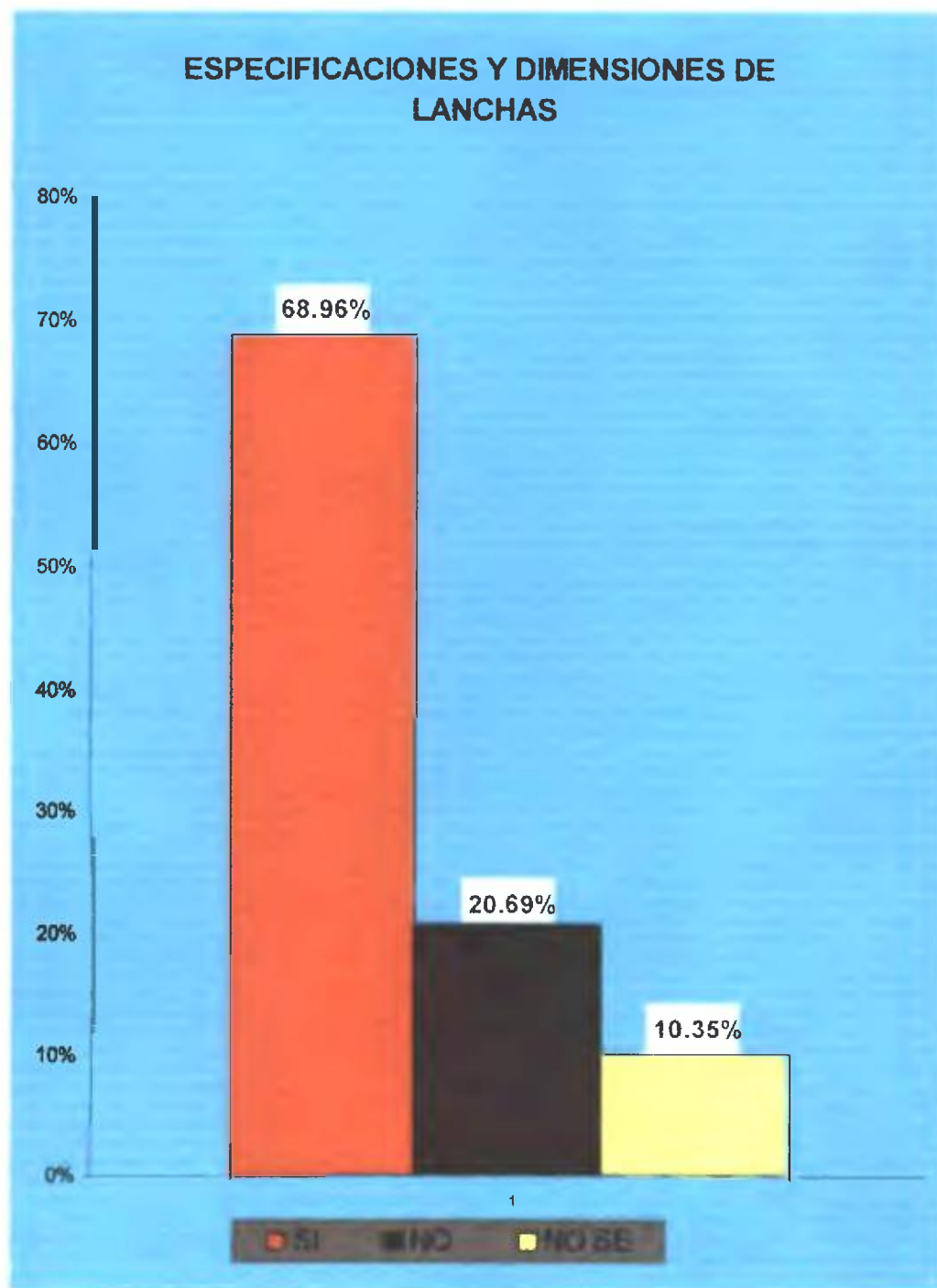
Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuarias del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

GRÁFICA 4



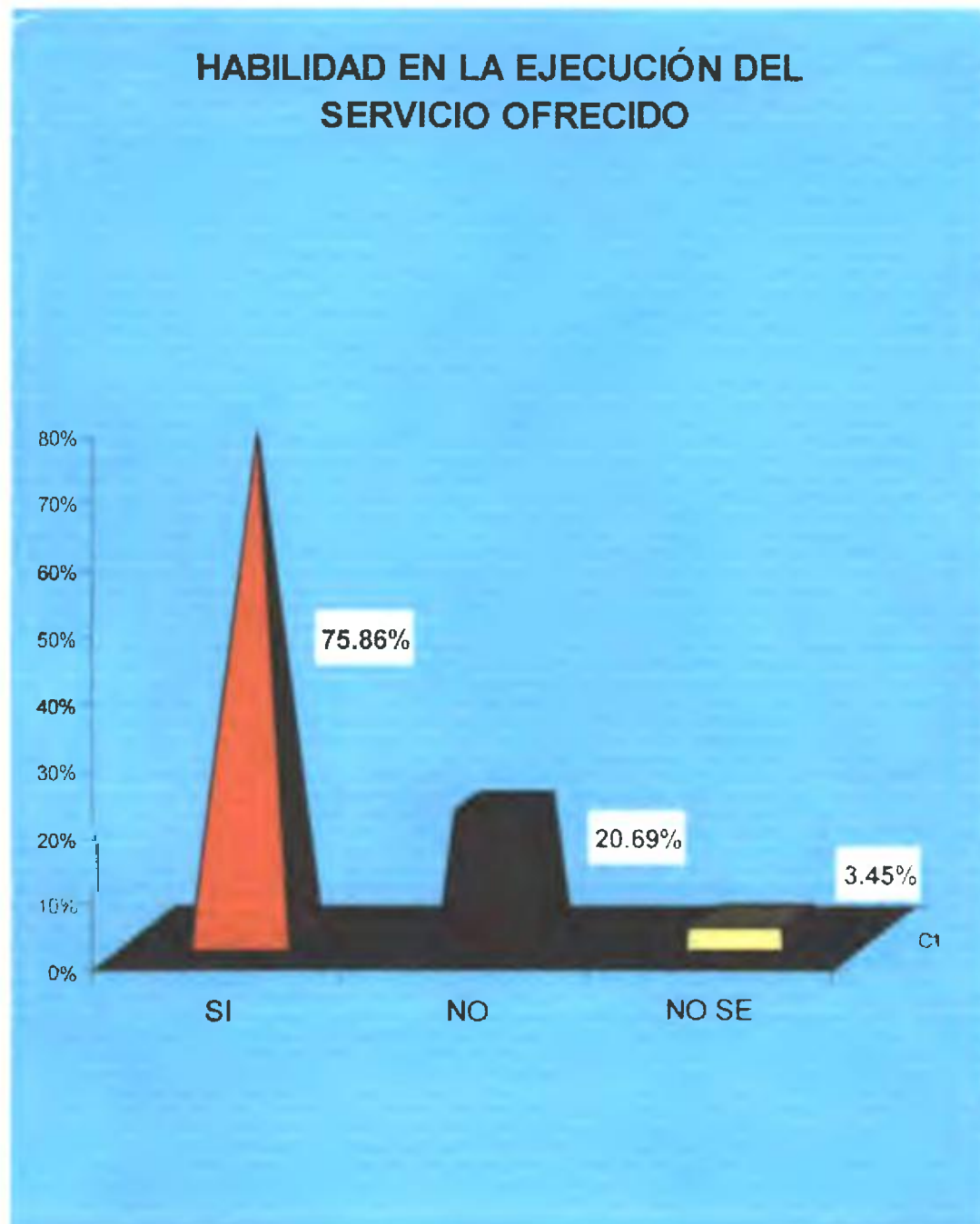
Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuarias del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

GRÁFICA 5



Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuarias del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

GRÁFICA 6



Fuente: Encuesta aplicada a Oficiales de Abordaje de las Agencias Navieras Usuaras del Servicio de Lanchas de Transibérica S. A.

TRANSIBÉRICA, S.A.
ESTADO FINANCIERO MENSUAL

Ventas Netas		464,800.00
Costos Directos de la Operación		
Salarios de Tripulación	18,053.01	
Contribución Patronal	6,663.64	
Combustible y Lubricantes	24,000.00	
Mantenimiento de Lanchas	750.00	
Impuesto (que se paguen durante el año) Tasa Unica y Municipio	115.00	
Muelle Panamá - Ports	1,200.00	
AMP	15,000.00	
Depreciación de Lanchas	4,166.67	
Seguro de Vida	275.62	
Seguro de Responsabilidad Civil	514.50	
Seguro de Contenido	128.62	
Otros Costos Portuarios	10.42	
Sub-Total	<u>70,877.47</u>	
Utilidad Bruta		393,922.53
Costos Indirectos (Administración de la Oficina en el Muelle)		
Salarios	18,053.01	
Decimotercer Mes	6,017.67	
Bonificaciones	4,441.00	
Contribución Patronal	6,663.64	
Viáticos	325.00	
Teléfono y Comunicaciones	670.25	
Electricidad	165.87	
Agua	500.00	
Courrier	150.00	
Transporte y Combustible	24,000.00	
Papelería y Utiles	70.00	
Depreciación	4,166.67	
Cargos Bancarios	120.00	
Sub - Total	<u>65,343.11</u>	
UTILIDAD NETA		<u>381,462.74</u>

OBSERVACIONES:

1- El costo de teléfono, luz, agua fue calculado, de acuerdo al tamaño de la oficina.

2- Los seguros han sido calculados por la Compañía de Seguros Marítimos

Alianza Viva. Existe la probabilidad de que sean más baratos o más caros en otras aseguradoras.

Foto 1



Lancha Amarrada a Muelle

Foto 2



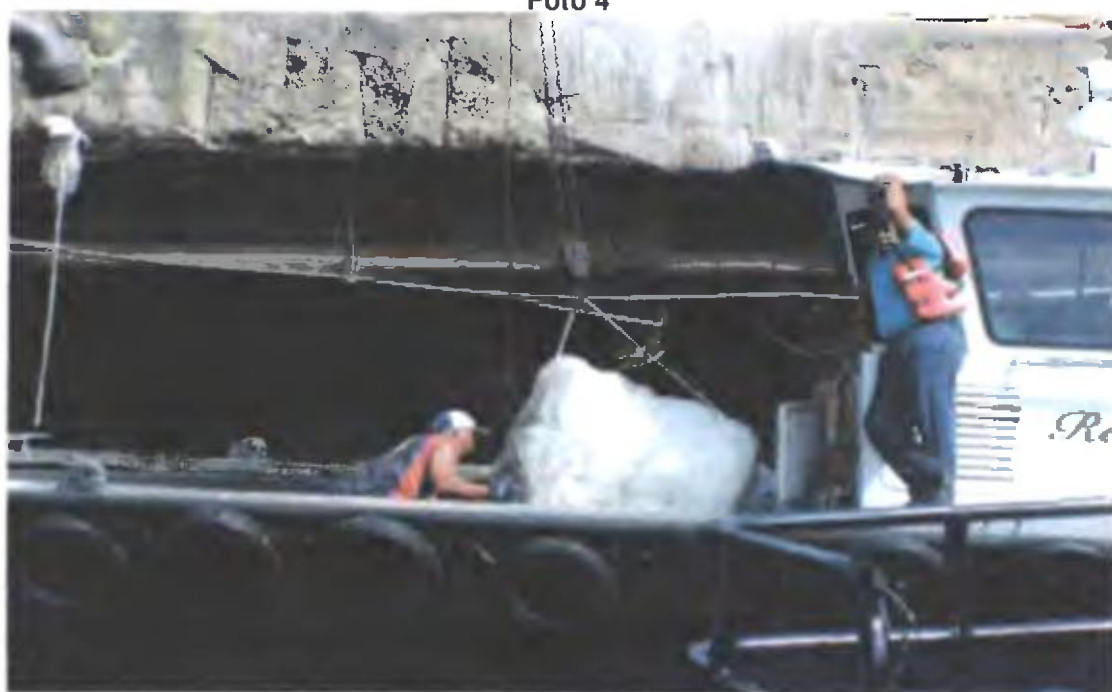
Lancha Zarpando de Muelle

Foto 3



Muelle que Utiliza Transibérica para Servicio de Lanchas

Foto 4



Lancha Recibiendo Carga

Foto 5



Buque Saliendo del Canal Rumbo Sur

Foto 6



Panorámica de la Vía de Acceso al Sur del Canal

Foto 7



Estación de Señales de Flamenco

Foto 8



Panorámica del Fondeadero del Pacífico desde La Estación de Señales de Flamenco

Foto 9



Sector Mercantil del Fondeadero del Pacífico

Foto 10



Sector de Carga Peligrosa del Fondeadero del Pacífico

Foto 11



Sector de Carga Peligrosa e Isla Taboguilla al fondo

Foto 12



Buque con carga de Gas de Petróleo Líquido



Fondeadero del Sector Pacífico en el Canal de Panama

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA
EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**
(Del 4 de Mayo al 30 de Octubre del 2005)

No	Actividades	Junio					Julio					Agosto					Septiembre					Octubre					Noviembre				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Consulta a Expertos																														
2	Revisión Bibliográfica																														
3	Diseño de Investigación																														
4	Diseño de los Instrumentos																														
5	Validación de Instrumentos																														
6	Aplicación de Instrumentos																														
7	Tabulación																														
8	Análisis de la Información																														
9	Elaboración del Informe Preliminar																														
10	Sustentación																														
11	Elaboración del Informe Final																														



TIEMPO EJECUTADO

PRESUPUESTO

cantidad	descripción	precio unitario	precio total	gran total
	<u>Útiles de Oficina</u>	\$	\$	\$
4 resmas	▪ Papel Bond de 24 lbs De 8 1/2 X 11	4 50	18.00	
2 cartuchos	▪ Tintas de Impresión, Negra	8 00	16 00	
2 cartuchos	▪ Tintas de Impresión, Colores	15 00	30 00	
	▪ Útiles de Oficina (borrador, lápices, otros)	50 00	<u>50 00</u>	
	sub-total			114.00
	<u>Gastos de Equipo de Oficina</u>			
1	▪ Computadora (alquiler)	100 00	100 00	
1	▪ Impresora Laser (alquiler)	180 00	180 00	
1 caja	▪ Disquetes	4 00	4 00	
1 caja	▪ Discos Compactos	10 00	10 00	
1	▪ Servicios Profesionales de Secretaria	350 00	<u>350 00</u>	
	sub-total			644 00
	<u>Gastos de Transporte</u>			
-	▪ Movilización (gasolina y lubricantes)	150 00	<u>150 00</u>	
	sub-total			150 00
	<u>Gastos de Logística</u>			
-	▪ Alimentación en Gira al Campo	30 00	30.00	
-	▪ Brindis de Graduación	50 00	50 00	
-	▪ Vestuario para Sustentación	200 00	<u>200 00</u>	
	sub-total			280 00
	<u>Gastos de Inscripción</u>			
-	▪ Inscripción de Tesis	300 00	300 00	
-	▪ Empastes de Libros de Investigación (Tesis)	50 00	<u>50 00</u>	
	sub-total			<u>350 00</u>
-	Sub-Total			1538.00
-	Fondo de Imprevistos 10%			\$ <u>153 80</u>
-	TOTAL			\$ <u>1691.00</u>

CONTRATO CON LA NACIÓN

Ñ. Cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:

Medir no menos de 40 pies, no más de 100 pies, de eslora, a no ser que las lanchas sean designadas para un servicio particular específico, más allá del uso general

Las lanchas deberán ser construidas bajo las normas uniformes internacionales (Lloyd's ABS, Servicios Guardacostas de los EE.UU., etc.) para uso marítimo con un sistema eléctrico y estructural adecuado.

Las lanchas deberán ser adecuadas para el servicio al cual sean destinadas, como lanchas de trabajo o carga, lanchas de pasajeros, o una combinación de ambas (se excluyen lanchas de placer o pesca).

Deberá existir suficiente espacio entre el área de cabina y el casco lateral y equipada con barandillas o pasamanos apropiados.

Las defensas serán de cauchos de gran resistencia y alrededor de toda la parte externa que pueda en contacto con muelles u otras embarcaciones o buques. La lancha deberá pasar la prueba de inclinación y navegar bajo condiciones normales a

una velocidad de quince (15) nudos. El puente o cabina de mando estará en una posición elevada y con 360 grados de visibilidad. La propulsión deberá ser a dos (2) máquinas y con (2) hélices, guardando la relación a las dimensiones y el tipo de lancha. El equipo de navegación y el radio deberá incluir las frecuencias del puerto, canal 12 de la Comisión del Canal, y la frecuencia de llamada de urgencia, canal 16.

El siguiente equipo deberá estar a bordo, cada vez que las lanchas estén prestando servicios:

1. Dos (2) salvavidas de aro, no menor de 600 mm (24") de diámetro externo.
2. Una bocina adecuada para su uso en condiciones de neblina.
3. Un silbato alimentado de la fuente de poder de la misma lancha el cual sea audible por lo menos a una milla de distancia.
4. Una bomba de achique de agua.
5. 25 metros (82 pies) de sogá manila, mínimo de 21 milímetros (7/8") o sogá de fibra sintética de igual o mayor resistencia.
6. 4 extintores de incendio, de los cuales 3 deberán ser de 21 galones de espuma, 15 libras de Co₂ o 10 libras de polvo químico colocados en sitios visibles. El cuarto extintor permanecerá en el espacio o cuarto de máquinas. Éste último, no será requerido si la lancha posee un sistema permanente contra incendio, instalado en el espacio o cuarto de maquinas.
7. 2 ganchos o garfios de recobro de metal.

8. Una luz blanca de mástil de 225 grados de iluminación, instalada para reflejar la luz del lado derecho de frente a 22.5 grados hacia la popa de cada lado de la manga, a 2.5 metros mínimos del costado superior y con una visibilidad de 3 millas.
9. Una luz combinado que refleje el color rojo hacia babor y verde hacia estribor o en su defecto, luces individuales laterales rojo y verde, visibilidad mínima de 2 millas.
10. Una luz blanca de popa, 135 grados de iluminación, colocada lo más cerca posible de la popa, instalada para reflejar la luz 67.5 grados de cada lado de la popa, visibilidad de 2 millas.
11. Dos (2) luces rojas de urgencia, alrededor y en línea vertical, en donde sea más visible; visibilidad 2 millas durante el día, 2 esferas negras las cuales se usarán cuando haya alguna restricción o dificultad en maniobrar.
12. Una linterna roja.
13. Una bandera roja.
14. Una ancla apropiado con 40 metros de longitud de cable.
15. Un chaleco salvavidas por cada persona que se transporte, a bordo.
16. Una escalera especialmente diseñada y dotada, colocada en una posición conveniente para utilizarla rápidamente para recoger a una persona que haya caído al agua.
17. Un reflector de alta potencia, controlado desde la cabina de mando.
18. Una caja de señales de urgencia (cohetes o luces de bengala).

19. Certificado de cumplimiento y conformidad, expedido al entrar la lancha a dique o al ser sacada del agua para su revisión general cada dos años o por razones fortuitas, cualesquiera de estos hechos que pueda ocurrir primero.

La cobertura de seguros será obligatoria. Una copia de la póliza deberá ser presentada a la Cámara Marítima para el conocimiento de sus miembros y otros usuarios.

En adición a las normas y reglamentaciones que se sugieren, queda entendido que regirán, en igual forma los reglamentos y leyes existentes respecto a disposiciones y licencias decretadas por la Dirección General de Consular y Naves de la República de Panamá, tanto para el equipos y operadores.

O. Cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias vigentes que rigen en el Puerto de balboa, bien sea que dichas disposiciones emanen de la Autoridad Portuaria, Aduana o de otros organismos públicos competentes.