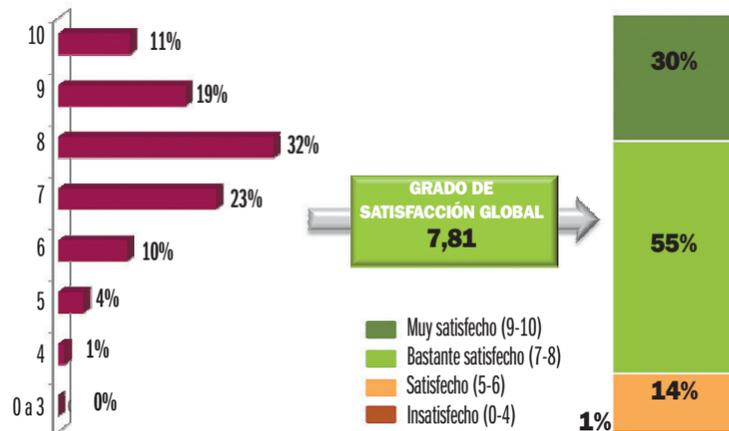


# El Port de Tarragona obtiene un 7.81 en el estudio de satisfacción de los clientes y usuarios

Se considera el mejor puerto que conocen los encuestados en un 33% de la muestra, seguido del de Barcelona (26%), Rotterdam (14%) y Amberes (7%)

La medida de la satisfacción de los clientes del Port de Tarragona es un elemento indispensable en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Autoridad Portuaria de Tarragona (APT), basado en la norma ISO 9001, que tiene como objetivo la mejora continua de los procesos, encabezados para aquellos que tienen una relación directa con los servicios al buque ya la mercancía.



## Conocer par mejorar

El objetivo principal del estudio ha sido conocer el grado de satisfacción de los clientes y usuarios del Port de Tarragona, tanto en los aspectos generales como con los servicios que se prestan y así mejorar.

## Satisfacción general muy positiva

El practicaje, el amarre, el remolque y los servicios al buque obtienen la mejor valoración, superior al 8. Por otra parte, la amabilidad y el trato del personal es el motivo de satisfacción

más repetido por los entrevistados, con un 8.1 de nota.

También está muy bien valorada la accesibilidad de la APT y su emprendimiento para realizar nuevos proyectos, así como la proximidad física en la ciudad y su accesibilidad.

El colectivo de los capitanes de barco es el que mejor valora los servicios del Port con un 9,1 y el grupo profesional más crítico con estos mismos servicios es el de las Administraciones que valora el puerto con 6,8.

Si comparamos la encuesta realizada en 2012 a 2008 y 2010 se detecta una evolución positiva en la puntuación de todos los perfiles de la muestra: comunidad portuaria (que engloba desde consignatarios transportistas), capitanes de barco y clientes finales.

La tendencia de los últimos seis años en la valoración que hacen los clientes y usuarios del Port de Tarragona respecto a su satisfacción global con el mismo es claramente positiva.

## ZIM impulsa una nueva línea entre el Port de Tarragona y la India

ZIM, que trabaja en el Port de Tarragona desde hace cuatro años y pretende consolidar su terminal en este puerto como una de las más importantes en el Mediterráneo, acaba de dar una prueba más de su apuesta por el Port de Tarragona como su puerto de distribución, con Asia.

La combinación de diversos servicios transoceánicos a través del puerto de Haifa ha hecho posible un servicio con el puerto de Nhavaseva, con lo cual se impulsa la exportación desde el Port de Tarragona en Asia.

**Fomento a la exportación**  
Las rutas que ZIM ofrece desde el Port de Tarragona en la India, y viceversa, facilitan la exportación y la importación al tejido empresarial del territorio y del resto del país.

## El Port de Tarragona y la AEQT presentan el proyecto del clúster químico tarraconense en Amberes

El presidente del Port de Tarragona, Josep Andreu, y el presidente de la AEQT, Joan Pedrerol, se reúnen con el director comercial del segundo clúster químico europeo, Xavier Vanrolleghem

En las próximas semanas están previstas reuniones para iniciar un proceso que debe llevar a la constitución del clúster químico de Tarragona como el primero del área del Mediterráneo y del Sur de Europa.

El presidente del Port de Tarragona y de la AEQT se reunieron con el director comercial del clúster químico de Am-

beres con el objetivo de presentar el proyecto del clúster químico de Tarragona y para conocer de primera mano la organización y el funcionamiento del clúster belga.

## Internacionalización

El Port de Tarragona y el sector químico son claves en la actividad económica y de la mano para potenciar la internacionalización, el crecimiento y el desarrollo económico de su área de influencia.

La industria química de Tarragona es la más importante del sur de Europa, y un referente estatal del sector químico



Joan Pedrerol, Xavier Vanrolleghem y Josep Andreu, el miércoles en Amberes. FOTO: CEDIDA

en producción y en Investigación. El polígono químico de Tarragona representa el 25% de la actividad del sector en España. En este sentido, la ampliación del muelle de la Quími-

ca es una apuesta sólida para facilitar el crecimiento exponencial en tráfico de productos químicos y reafirma al Port como la puerta del Mediterráneo que acerca la industria quími-

ca al mundo. La alianza Port con industria química es beneficiosa para el territorio y el resto del país, gracias a la creación de actividad económica, real, estable y de calidad.

## Libros

### Los cien errores en el proceso de ventas

**Autor:** Rafael Martínez-Vilanova Martínez

**Editorial:** ESIC

Rafael Martínez-Vilanova plasma toda su experiencia personal, tanto en ventas como en dirección y formación de vendedores. El lector, no importa si se trata de un vendedor profesional, uno novel, o un gerente o empresario que deba vender y negociar con diferentes clientes



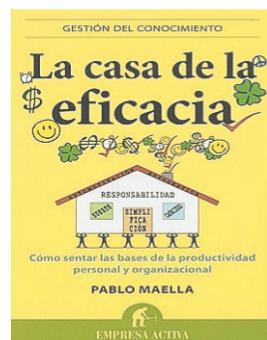
proveedores o instituciones- podrá encontrar un sinfín de recomendaciones eminentemente prácticas.

### La casa de la eficacia

**Autor:** Pablo Maella

**Editorial:** Empresa Activa

El libro trata un tema de mucha actualidad como es el incremento de la eficacia y la productividad. Su enfoque es sencillo y, sobre todo, muy realista. Presenta unos comportamientos útiles a seguir para conseguir mejores resultados. Todos queremos ser más eficientes en nuestro trabajo y en nuestra vida en



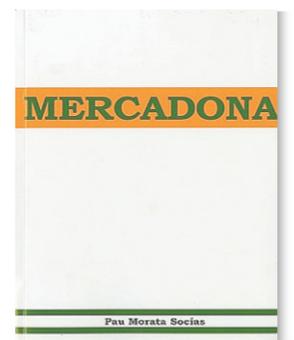
general. Pero para conseguir dicha eficiencia hay que tener en cuentas los ladrillos que cimientan la casa.

### Mercadona

**Autor:** Pau Morata Socías

**Editorial:** Gram

Mercadona ha alcanzado un protagonismo extraordinario en los últimos años. Cada día que pasa tiene más de casi todo lo que se puede encontrar en las relaciones de intercambio como fundamento de la economía: más clientes, más tiendas, más empleados, más proveedores e interprovee-



dores, más productividad, más ingresos y más beneficios... Es un modelo de empresa o una empresa con un modelo.