



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**“PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DEL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL DEL  
PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO  
DE ORELLANA. PERÍODO 2023-2028”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

**AUTORAS: SUSANA SELENA RAMIREZ CHACHA**

**KAREN SHAKIRA GREFA YAURIPOMA**

**DIRECTOR: ING. CARLOS XAVIER OLEAS LARA**

Riobamba – Ecuador

2023

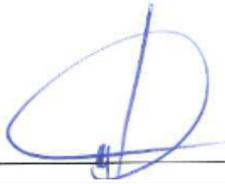
**©2023, Susana Selena Ramirez Chacha & Karen Shakira Grefa Yauripoma**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autoras.

Nosotras, Susana Selena Ramirez Chacha & Karen Shakira Grefa Yauripoma, declaramos que el presente Trabajo de Titulación es de nuestra autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 31 de octubre de 2023



**Susana Selena Ramirez Chacha**  
**C.I: 210111403-7**



**Karen Shakira Grefa Yauripoma**  
**C.I: 150104517-1**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA GESTIÓN DEL TRANSPORTE**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **“PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA. PERÍODO 2023-2028”**, realizado por la señoritas: **SUSANA SELENA RAMIREZ CHACHA & KAREN SHAKIRA GREFA YAURIPOMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. José Luis Llamuca Llamuca  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



2023-10-31

Ing. Carlos Xavier Oleas Lara  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**



2023-10-31

Ing. Miriam del Rocío Salas Salazar  
**ASESOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**



2023-10-31

## **DEDICATORIA**

Para A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y persona. A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

Karen

A mis padres, quienes, con su amor, apoyo y sacrificio incondicional, me han enseñado el valor del esfuerzo y la dedicación. A mi familia y amigos, por su constante aliento y comprensión a lo largo de esta ardua travesía académica. A mis profesores y mentores, por su invaluable orientación y conocimientos compartidos. A todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a mi formación académica y personal.

Selena

## **AGRADECIMIENTO**

En Primeramente, doy gracias a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante, agradezco a la prestigiada ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas para poder estudiar mi carrera “GESTIÓN DEL TRANSPORTE”, así como también a los diferentes docentes que brindaron los conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día. A mi familia por su apoyo incondicional y estímulo constante a lo largo de mis estudios.

Karen

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi Dios que ha sido y es mi fortaleza para seguir en adelante y cumplir mis metas, mi familia, mis amigos y a todos quienes me apoyaron en esta travesía académica. Su aliento y respaldo fueron fundamentales para el cumplir de este objetivo.

Selena

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	4
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....	4
1.3.2. <i>Justificación metódica</i> .....	5
1.3.3. <i>Justificación práctica</i> .....	6
1.3.4. <i>Justificación académica</i> .....	6
1.4. Idea a defender.....	6

### CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Referencias Teóricas.....	7
2.1.1. <i>Calidad en el servicio</i> .....	7
2.1.2. <i>Modelo Servqual</i> .....	8
2.1.3. <i>Dimensiones del Modelo Servqual</i> .....	8
2.1.4. <i>Dimensiones del Modelo Servqual</i> .....	9
2.1.5. <i>Programa SPSS</i> .....	10
2.1.6. <i>Satisfacción al usuario</i> .....	10
2.1.7. <i>Percepción</i> .....	11
2.1.8. <i>Expectativas</i> .....	11

2.1.9.	<i>Alfa de Cronbach</i> .....	11
2.1.10.	<i>Interpretación del coeficiente del Alfa de Cronbach</i> .....	11
2.1.11.	<i>Escala de Likert</i> .....	12
2.1.12.	<i>Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos</i> .....	12
2.1.13.	<i>Autoridad Portuaria</i> .....	12
2.1.14.	<i>Transporte Fluvial</i> .....	12
2.1.14.1.	<i>Tipos de servicio del transporte fluvial</i> .....	12
2.1.15.	<i>Ley Orgánica de Navegación, Gestión Seguridad y Protección Marítima</i> .....	13
2.1.16.	<i>Control de las Actividades marítimas, Fluviales y Lacustres</i> .....	13
2.1.17.	<i>Vías Fluviales</i> .....	13
2.1.18.	<i>Embarcación</i> .....	13
2.1.19.	<i>Puerto Fluvial</i> .....	14
2.1.20.	<i>Operaciones Portuarias</i> .....	14
2.1.21.	<i>Muelle</i> .....	14
2.1.22.	<i>Policía Marítima, fluvial y lacustre</i> .....	14
2.1.23.	<i>Patente de navegación</i> .....	14
2.1.24.	<i>Permiso de Zarpe</i> .....	14

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	15
3.1.	<b>Enfoque de Investigación</b> .....	15
3.1.1.	<i>Enfoque Mixto</i> .....	15
3.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	15
3.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i> .....	15
3.2.2.	<i>Investigación exploratoria</i> .....	15
3.3.	<b>Alcance de Investigación</b> .....	16
3.4.	<b>Diseño de Investigación</b> .....	16
3.4.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i> .....	16
3.4.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo</i> .....	16
3.5.	<b>Tipo de investigación</b> .....	17
3.5.1.	<i>Bibliográfico y documental</i> .....	17
3.5.2.	<i>De campo</i> .....	17
3.6.	<b>Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</b> .....	18
3.6.1.	<i>Población total</i> .....	18
3.7.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	18

<b>3.7.1.</b>	<b><i>Métodos</i></b> .....	18
<b>3.7.1.1.</b>	<b><i>Método inductivo</i></b> .....	18
<b>3.7.2.</b>	<b><i>Técnicas</i></b> .....	18
<b>3.7.2.1.</b>	<b><i>Observación directa</i></b> .....	18
<b>3.7.2.2.</b>	<b><i>Encuestas</i></b> .....	18
<b>3.7.2.3.</b>	<b><i>Entrevistas</i></b> .....	19
<b>3.7.3.</b>	<b><i>Instrumentos</i></b> .....	19
<b>3.7.3.1.</b>	<b><i>Ficha de Observación</i></b> .....	19
<b>3.7.3.2.</b>	<b><i>Cuestionario</i></b> .....	19
<b>3.7.3.3.</b>	<b><i>Guía de entrevista</i></b> .....	19

## CAPÍTULO IV

<b>4.</b>	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	20
<b>4.1.</b>	<b>Procesamiento, análisis e interpretación de resultados</b> .....	20
<b>4.1.1.</b>	<b><i>Perfil del cliente</i></b> .....	21
<b>4.1.2.</b>	<b><i>Nivel de Expectativas de los usuarios acerca del servicio del Puerto Francisco de Orellana en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio.</i></b> .....	26
<b>4.1.2.1.</b>	<b><i>Análisis general de las Expectativas de los usuarios del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana</i></b> .....	33
<b>4.1.3.</b>	<b><i>Nivel de percepción de los usuarios acerca del servicio del Puerto Francisco de Orellana en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio</i></b> .....	34
<b>4.1.3.1.</b>	<b><i>Análisis general de las Percepciones de los usuarios del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana</i></b> .....	41
<b>4.2.</b>	<b>Discusión</b> .....	49
<b>4.3.</b>	<b>Comprobación de la idea a defender</b> .....	54

## CAPÍTULO V

<b>5.</b>	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	55
<b>5.1.</b>	<b>Título</b> .....	55
<b>5.2.</b>	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	55
<b>5.2.1.</b>	<b><i>Antecedentes</i></b> .....	55
<b>5.2.2.</b>	<b><i>Justificación</i></b> .....	55
<b>5.2.3.</b>	<b><i>Alcance</i></b> .....	56
<b>5.2.4.</b>	<b><i>Objetivos</i></b> .....	56

5.2.4.1.	<i>Objetivo general</i> .....	56
5.2.4.2.	<i>Objetivo específico</i> .....	56
5.2.5.	<b><i>Propuesta</i></b> .....	57
5.2.5.1.	<i>Desarrollo del plan integral de mejora</i> .....	57
5.2.5.2.	<i>Implementación</i> .....	66
5.2.5.3.	<i>Control y seguimiento</i> .....	74

## **CAPÍTULO VI**

6.1.	<b>Conclusiones</b> .....	78
6.2.	<b>Recomendaciones</b> .....	79

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 2-1:</b>	Rangos del Alfa de Cronbach.....	11
<b>Tabla 4-1:</b>	Género de los usuarios encuestados .....	21
<b>Tabla 4-2:</b>	Edad de los usuarios encuestados.....	22
<b>Tabla 4-3:</b>	Estado civil.....	23
<b>Tabla 4-4:</b>	País de residencia .....	24
<b>Tabla 4-5:</b>	Nivel de educación.....	25
<b>Tabla 4-6:</b>	Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	26
<b>Tabla 4-7:</b>	Expectativas en la dimensión de Fiabilidad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	27
<b>Tabla 4-8:</b>	Expectativas en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.....	29
<b>Tabla 4-9:</b>	Expectativa en la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	30
<b>Tabla 4-10:</b>	Expectativas en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	31
<b>Tabla 4-11:</b>	Expectativa en promedio de las 5 dimensiones del modelo Servqual de la calidad de servicio. ....	33
<b>Tabla 4-12:</b>	Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	34
<b>Tabla 4-13:</b>	Percepciones en la dimensión de Fiabilidad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	35
<b>Tabla 4-14:</b>	Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.....	37
<b>Tabla 4-15:</b>	Percepciones en la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	38
<b>Tabla 4-16:</b>	Percepciones en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana. ....	39
<b>Tabla 4-17:</b>	Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo Servqual de la calidad de servicio. ....	41
<b>Tabla 4-18:</b>	Brechas existentes entre las expectativas y percepciones de los clientes en base a la calidad de servicio.....	42
<b>Tabla 4-19:</b>	Cuadro del cálculo de la brecha ponderada.....	45

<b>Tabla 4-20:</b>	Cuadro resumen de la entrevista .....	47
<b>Tabla 4-21:</b>	Análisis de la fiabilidad de la expectativa del cliente .....	49
<b>Tabla 4-22:</b>	Análisis de la fiabilidad de la percepción del cliente .....	49
<b>Tabla 4-23:</b>	Cuadro de resumen del diagnóstico de la situación actual .....	52
<b>Tabla 5-1:</b>	Diseño de estrategias integrales .....	57
<b>Tabla 5-2:</b>	Plan de Acción .....	59
<b>Tabla 5-3:</b>	Presupuesto .....	65
<b>Tabla 5-4:</b>	Análisis de acciones a implementar .....	66
<b>Tabla 5-5:</b>	Cronograma de actividades .....	72
<b>Tabla 5-6:</b>	Control y seguimiento de las estrategias .....	74

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2-1:</b>	Modelo de Brechas .....	10
<b>Ilustración 4-1:</b>	Género .....	21
<b>Ilustración 4-2:</b>	Edad.....	22
<b>Ilustración 4-3:</b>	Estado civil .....	23
<b>Ilustración 4-4:</b>	País de residencia .....	24
<b>Ilustración 4-5:</b>	Nivel de educación .....	25
<b>Ilustración 4-6:</b>	Elementos tangibles.....	27
<b>Ilustración 4-7:</b>	Fiabilidad.....	28
<b>Ilustración 4-8:</b>	Capacidad de respuesta.....	29
<b>Ilustración 4-9:</b>	Seguridad.....	31
<b>Ilustración 4-10:</b>	Empatía.....	32
<b>Ilustración 4-11:</b>	Expectativas generales de los usuarios .....	33
<b>Ilustración 4-12:</b>	Percepción de la dimensión Elementos Tangibles .....	35
<b>Ilustración 4-13:</b>	Percepción de la dimensión de Fiabilidad .....	36
<b>Ilustración 4-14:</b>	Percepción de la dimensión de Capacidad de Respuesta.....	37
<b>Ilustración 4-15:</b>	Percepción de la dimensión de Seguridad .....	39
<b>Ilustración 4-16:</b>	Percepción de la dimensión de Empatía.....	40
<b>Ilustración 4-17:</b>	Promedio general de las Percepciones.....	41
<b>Ilustración 4-18:</b>	Promedio de brechas entre percepción y expectativas .....	44
<b>Ilustración 4-19:</b>	Índice de calidad del servicio .....	45

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** FICHA DE OBSERVACIÓN

**ANEXO B:** GUIA DE ENTREVISTA

**ANEXO C:** ENCUESTA DE EXPECTATIVA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**ANEXO D:** ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**ANEXO E:** ENTREVISTA

**ANEXO F:** PERFIL DEL USUARIO

**ANEXO G:** RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL METODO SPSS

**ANEXO H:** EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

## RESUMEN

El “Plan Integral de mejora de la calidad del servicio del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana. Período 2023-2028”, se desarrolló con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio del transporte, aplicando el modelo SERVQUAL, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, usando como indicador la escala de Likert. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como las encuestas a los clientes, entrevista dirigida a la autoridad de Puerto y se realizó un diagnóstico de la situación actual, donde se pudo determinar que dentro del cantón el transporte fluvial tiene un potencial significativo para impulsar el turismo local debido a la falta de estándares claros de calidad y la insuficiente formación de los operadores han limitado su desarrollo en la calidad del servicio ya que en muchos de los casos, no cumple con las expectativas de los visitantes. Para dar solución a los problemas se propuso las dimensiones del modelo Servqual con brechas negativas encontrar las áreas de mejora como: equipamiento, infraestructura, uniformidad, comunicación, tiempo de respuesta, atención al cliente, sistemas de vigilancia, estructura de protección y equipamiento de seguridad, en el cual se estableció mediante tablas el diseño operativo de la propuesta en acciones establecidas para el desarrollo del plan integral de mejora de la calidad, el análisis de actividades a implementar el control y seguimiento, este proceso concluirá en un tiempo de cuatro trimestres con un presupuesto de \$ 291.131,00 dólares.

**Palabras clave:** <PLAN INTEGRAL>, <CALIDAD DEL SERVICIO>, <MODELO SERVQUAL>, <TRANSPORTE FLUVIAL>, <SATISFACCIÓN AL CLIENTE >.

2036-DBRA-UTP-2023



## ABSTRACT

"The Comprehensive Plan for Improving the Quality of River Tourism Transport Service at the Francisco de Orellana Port, Francisco de Orellana Canton. Period 2023-2028" was developed with the aim of enhancing the quality of transportation services by applying the SERVQUAL model, using customer expectations and perceptions as indicators through the Likert scale. This research employed both quantitative and qualitative methodologies, using instruments such as customer surveys and interviews with port authorities. A diagnosis of the current situation was conducted, revealing the significant potential for boosting local tourism in the canton through river transport. However, the lack of clear quality standards and insufficient training of operators has limited-service quality, often falling short of visitor expectations. To address these issues, the dimensions of the Servqual model were proposed to identify areas for improvement with negative gaps, including equipment, infrastructure, uniformity, communication, response time, customer service, surveillance systems, protection structure, and safety equipment. The operational design of the proposed plan, including actions for improvement, analysis of activities to be implemented, and control and monitoring measures, was outlined through tables. This comprehensive quality improvement plan is projected to span four quarters with a budget of \$291,131.00.

**Keywords:** <COMPREHENSIVE PLAN>, <SERVICE QUALITY>, <SERVQUAL MODEL>, <RIVER TRANSPORT>, <CUSTOMER SATISFACTION>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.

0601880420

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos inmemoriales, el transporte ha sido esencial para el progreso económico, social y cultural de las comunidades, con un enfoque especial en el sector turístico. El transporte por vía fluvial se ha destacado como una alternativa que brinda una perspectiva distinta al turismo convencional. En muchas partes del mundo, esta forma de transporte se ha establecido ofreciendo servicios de alta calidad, seguridad y eficiencia, satisfaciendo las demandas de los viajeros. No obstante, en el cantón Francisco de Orellana, aún hay un vasto potencial por descubrir en relación con el turismo fluvial en sus ríos. La percepción de la calidad del servicio en este ámbito necesita revisión y actualización, ya que la imagen actual de las operadoras fluviales no inspira la confianza deseada.

Este trabajo de titulación se centra en esta situación y sugiere medidas basadas en el modelo SERVQUAL para potenciar la calidad del servicio turístico fluvial en el puerto Francisco de Orellana. A continuación, se desglosa la estructura del estudio en seis capítulos:

**Capítulo I:** Se abordan los desafíos presentes en el Puerto Francisco de Orellana y los servicios que brinda a sus habitantes. Se argumenta la relevancia del estudio desde distintos ángulos: teórico, metodológico, práctico y académico. Se definen también el propósito principal, los objetivos secundarios y la pregunta o hipótesis central del estudio.

**Capítulo II:** Se expone el Marco Teórico, que engloba investigaciones previas a nivel global, regional y local. Esta sección proporciona una base informativa esencial, abarcando definiciones y conceptos fundamentales para la investigación.

**Capítulo III:** Se describe el Marco Metodológico, detallando el enfoque y las técnicas empleadas en la investigación, así como los instrumentos utilizados para recopilar datos.

**Capítulo IV:** Se lleva a cabo el Análisis e Interpretación de la Información, donde se examina y procesa la data recolectada, identificando tendencias y áreas de mejora.

**Capítulo V:** En el Marco Propositivo se delinean las soluciones sugeridas basadas en los resultados del estudio, con miras a optimizar la calidad del servicio fluvial en el cantón.

**Capítulo VI:** Se concluye con un resumen de los hallazgos más significativos y se ofrecen recomendaciones para futuras intervenciones o investigaciones en el sector. También se listan las referencias y fuentes que respaldaron y enriquecieron el desarrollo del trabajo.

Este estudio aspira a ser un aporte significativo para el avance turístico del cantón Francisco de Orellana, promoviendo el transporte fluvial como una opción de calidad para los turistas.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El propósito del modelo Servqual es mejorar la calidad del servicio prestado por las entidades públicas o privadas, por lo tanto, es un instrumento de ayuda para la mejora de la calidad del servicio del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana.

#### 1.1. Planteamiento del problema

El turismo es una de las industrias más dinámicas y en constante crecimiento a nivel mundial. Sin embargo, junto con su expansión, surgen desafíos relacionados con la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos, especialmente en el ámbito del transporte. El transporte fluvial, siendo una modalidad que ofrece experiencias únicas, enfrenta retos particulares en cuanto a la calidad del servicio, seguridad y sostenibilidad.

**A nivel mundial:** En destinos turísticos reconocidos como Venecia, Italia, el transporte fluvial es esencial para la economía local. Sin embargo, la masificación turística ha llevado a problemas como la congestión y el deterioro de la calidad del servicio. Además, la falta de regulaciones adecuadas ha resultado en daños ambientales en lugares como el Delta del Mekong en Vietnam. Un estudio reciente destaca la importancia de las aguas superficiales interiores para el desarrollo de las comunidades locales y su potencial para fomentar actividades turísticas y recreativas, promoviendo productos turísticos diferenciados.

**A nivel latinoamericano:** La región del Amazonas, que abarca varios países de América Latina, depende en gran medida del transporte fluvial. A pesar de su importancia, hay una falta notable de infraestructura y estándares de calidad en los servicios ofrecidos. Esta situación ha llevado a experiencias turísticas insatisfactorias y, en ocasiones, a situaciones de riesgo para los visitantes.

**A nivel de Ecuador:** Ecuador, con su biodiversidad y paisajes naturales, ha experimentado un crecimiento en el turismo fluvial, especialmente en la región amazónica. A pesar de los esfuerzos por promover un turismo sostenible, aún existen desafíos en cuanto a la regulación y calidad del servicio en el transporte fluvial.

**Puerto Francisco de Orellana:** En el cantón Francisco de Orellana, el transporte fluvial tiene un potencial significativo para impulsar el turismo local. Sin embargo, la falta de estándares claros

de calidad y la insuficiente formación de los operadores han limitado su desarrollo. La percepción de la calidad del servicio en este ámbito es variable y, en muchos casos, no cumple con las expectativas de los visitantes.

Dada esta situación, es imperativo abordar y proponer soluciones concretas para mejorar la calidad del servicio del transporte turístico fluvial en el Puerto Francisco de Orellana, tomando como referencia las experiencias y desafíos a diferentes niveles.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. *Objetivo general***

Elaborar un plan integral para la mejora de la calidad en el servicio del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana, aplicando el modelo SERVQUAL

### **1.2.2. *Objetivos específicos***

- Conocer la situación actual en base a los aspectos teóricos en la prestación de los servicios del puerto Francisco de Orellana
- Diagnosticar las causas de la calidad del servicio mediante la aplicación del modelo Servqual con la estructura de escala de Likert del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana.
- Proponer un plan integral para mejorar el nivel de calidad de prestación de servicio a los usuarios del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. *Justificación teórica***

Desde una perspectiva teórica la calidad del servicio se convirtió en un aspecto indispensable en una empresa donde es necesario que ofrezcan productos y servicio de calidad. Es por ello por lo que las empresas de transporte turístico fluvial y entidades reguladoras en conjunto necesitan mejorar continuamente la calidad del servicio que brindan. Además, en la investigación se utilizó un modelo de medición de la calidad del servicio mediante la herramienta de evaluación

denominada Servqual, este proceso se aplicó al transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción de los usuarios.

El marco legal impone acciones de ejecución porque, basado en la Ley Orgánica de Navegación, Gestión Seguridad y Protección Marítima hace énfasis en el Art. 9. “De la Autoridad Marítima Nacional. - La Fuerza Naval del Ecuador es la Autoridad Marítima Nacional, que ejerce sus competencias institucionales en los espacios acuáticos nacionales, dentro del Sistema de Organización Marítima Nacional”. 5. Ejercer la competencia y jurisdicción de Policía Marítima para controlar, fiscalizar y exigir la fiel observancia y cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones y órdenes referentes a las actividades marítimas, fluviales y lacustres, así como la represión de las actividades ilícitas en el ámbito de su jurisdicción. Las funciones de Policía Marítima, más allá del mar territorial, conforme al Derecho Marítimo Internacional, serán ejercidas en forma exclusiva por unidades de la Fuerza Naval del Ecuador”. También, en el Art. 10. “Son órganos operativos de la Fuerza Naval del Ecuador, como Autoridad Marítima en el rol de Policía Marítima: el Comando de Operaciones Navales y sus unidades operativas, el Subsistema de Inteligencia Naval, la Dirección Nacional de Espacios Acuáticos con sus Direcciones Regionales de Espacios Acuáticos, las Capitanías de Puerto, así como el Comando de Guardacostas”. 1. Ejercer el control de la seguridad del transporte marítimo y de los espacios acuáticos, salvaguardar la vida humana en el mar, seguridad de la navegación, control de la contaminación del ambiente marino y la prevención y neutralización de los actos ilícitos en los espacios acuáticos; 4. Coordinar y contribuir en la protección marítima de las instalaciones portuarias y buques de bandera nacional”.

Correspondiente al Control de las Actividades Marítimas, Fluviales y Lacustres el cual tiene atribuciones e influencia en las naves de transporte fluvial, la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA), en el Art. 13. “Es el órgano operativo y técnico-marítimo, dependiente de la Comandancia General de la Fuerza Naval, responsable del control de las actividades marítimas, fluviales y lacustres. 9. Gestionar, controlar y administrar el servicio de control de tráfico marítimo nacional”.

### 1.3.2. *Justificación metódica*

El desarrollo de un plan integral de mejora de la calidad del servicio ayudará al transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana a llevar la administración en pro de la mejora continua el cual se evaluará la calidad del servicio por la aplicación de las dimensiones de la calidad en la escala Servqual, de esta manera permite brindar un servicio eficiente y eficaz, será necesario

instrumentos de investigación como encuestas y entrevistas para recolección de datos y posterior análisis de los mismos, desde perspectivas internas y externas para un desarrollo objetivo de análisis estadístico.

### *1.3.3. Justificación práctica*

Cuando la calidad del servicio aumenta se cumple las expectativas de los usuarios y como ellos aprecian el servicio. La presente investigación dará a conocer las necesidades actuales y futuras de los usuarios del puerto y éste al transporte turístico fluvial proporcionando información detallada sobre: opiniones de los usuarios, comentarios y sugerencias de los usuarios de mejoras en ciertos factores, además de analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios. De esta manera permitirá la autoevaluación y mejora de los colaboradores e identificar las brechas en la calidad del servicio.

### *1.3.4. Justificación académica*

Desde la perspectiva académica la presente investigación pretende plasmar conocimientos adquiridos durante los períodos académicos de la Escuela de Gestión del Transporte tanto teóricos y prácticos, el cual se enfocan en analizar la problemática proponiendo estrategias para la solución.

## **1.4. Idea a defender**

Una propuesta de un plan integral de mejora de la calidad del servicio del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana permitirá elevar la satisfacción de los usuarios.

- ¿Cuál es la influencia negativa, en la evaluación de la calidad del usuario en el servicio del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco de Orellana?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

Para la realización de la presente investigación se necesitará una variedad de fuentes bibliográficas y archivos digitales los cuales servirán de referencia para la misma, formando un conjunto de ideas, conceptos, antecedentes, teorías, leyes y principios para apoyar la indagación y la comprensión desde una mejor perspectiva y análisis de resultados.

#### 2.1. Referencias Teóricas

Dentro del transporte, la calidad y el servicio son factores que contribuyen en el progreso de la humanidad y al crecimiento económico en el país y a nivel mundial, ya que existen trabajos investigativos que ayudan a la sustentación investigación.

En la Universidad Superior Politécnica del Litoral sede Guayaquil en el año 2010 los autores Daniela Avilés Salazar y Andrea Bravo Aguilera realizaron un trabajo investigativo sobre un “Diagnóstico de la calidad del servicio de transporte turístico fluvial, con conceptos básicos de calidad de las normas ISO aplicados a servicios y productos, y Enmiendas del Convenio Internacional SOLAS”, en beneficio de la satisfacción del usuario.

En la Universidad Externado de Colombia en el año 2017 el autor Nicolás Galvis Rivera hace referencia en su artículo “Turismo Fluvial: una alternativa para fomentar la actividad turística en los Municipios Ribereños al río Magdalena. El caso del Municipio de Suárez (Tolima Colombia), con el fin de forjar una reflexión en el aprovechamiento de los sistemas fluviales y generar mayor desarrollo turístico, consolidando una oferta de calidad, certifica la cual cumpla con las necesidades de los clientes

##### 2.1.1. *Calidad en el servicio*

Según (Mateos de Pablo Blanco, 2019), sostiene que “la calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio ágil, adecuado, oportuno, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, y sorprendido con mayor al esperado, proporcionando mayores ingresos y menores costos para la organización”

### **2.1.2. Modelo Servqual**

Según (Gómez, 2023) el modelo SERVQUAL “El modelo SERVQUAL es un método de medición de la calidad de un servicio que se basa en contrastar las expectativas que tienen los clientes antes de probarlo con las opiniones que comparten una vez que lo obtienen. El método SERVQUAL consiste en identificar cinco dimensiones clave que se miden con un cuestionario de 22 preguntas.”

### **2.1.3. Dimensiones del Modelo Servqual**

Según (Gómez, 2023) las dimensiones del modelo Servqual son:

- **Elementos tangibles o tangibilidad:** Se refiere a lo que las personas perciben del servicio que están por recibir, como el mobiliario, dispositivos o lo que se les ofrece durante sus visitas. Pero también incluye al personal encargado de la operación del negocio: si son identificables por un uniforme o insignia, si todos están capacitados para orientar a los visitantes, entre otros aspectos.
- **Confiabilidad:** Es la habilidad de la empresa o negocio de prestar el servicio con buen desempeño y exactitud.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición que existe para atender a las personas y la velocidad para lograrlo. Así que no se trata únicamente de considerar el proceso de compra, sino también el de atención, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una consulta y otra o la resolución de un problema, sin olvidar el servicio de seguimiento después de cerrar un caso o una compra.
- **Seguridad.** En este apartado es donde brillan las personas que son parte del equipo que tiene contacto con los clientes y prospectos, porque la seguridad se compone de las características que le dan confianza a la gente que se acerca a una empresa o negocio. Influye en el nivel de competencia que tienen sobre el servicio o producto que ofrecen, la amabilidad, la disponibilidad de tiempo y la credibilidad que transmiten a los más escépticos
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención personalizada que se les puede dar a los clientes. Al fin y al cabo, no todos los clientes tienen las mismas necesidades o los mismos problemas, ni siquiera el mismo carácter. Por eso será importante que en el servicio sea evidente que se observan estas diferencias para atenderlos como mejor les resulte.

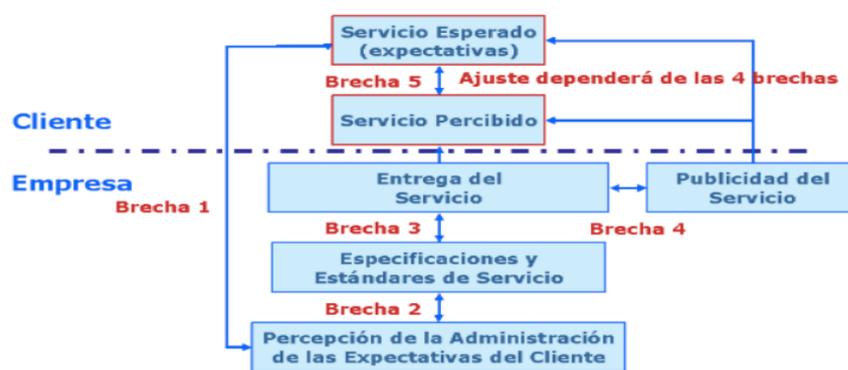
#### **2.1.4. Dimensiones del Modelo Servqual**

Para (Gómez, 2023) las brechas son la diferencia entre el servicio y las necesidades del cliente, como la experiencia del servicio y las percepciones de los empleados sobre las necesidades del cliente.

- Brecha de conocimiento: En realidad es la diferencia entre las expectativas de los clientes y lo que los directivos de la empresa perciben como expectativas de los clientes. Aquí se pone en juego si la dirección está al tanto de las necesidades de los clientes y de lo que buscan en su empresa o negocio. Si no hay coincidencias en este apartado, significa que es necesario afinar el análisis que ayudó a justificar el proyecto que está detrás del servicio que vende; que quizá haya una pobre comunicación entre las áreas dedicadas al estudio del mercado o que existen demasiados niveles gerenciales que impiden escuchar al cliente.
- Brecha de estándares: Se trata de la diferencia entre lo que los directivos de la empresa perciben como expectativas de los clientes y la implementación de las normas de calidad. El problema ya no consiste en que no se tiene claro lo que las personas desean obtener del servicio, sino que es imposible cumplirlo, porque no se comunican las normas de calidad necesarias para lograrlo. Una buena comunicación es clave para que las especificaciones de cualquier servicio obedezcan a lo que los directivos saben que satisfará a sus clientes. Por lo tanto, si no se tienen estándares claros, accesibles a todas las áreas involucradas, objetivos precisos y los medios adecuados para alcanzarlos, esta brecha será inevitable.
- Brecha de entrega: También se entiende como la diferencia entre las normas de calidad y la prestación del servicio. Esta brecha se hará evidente si los colaboradores no tienen la capacitación suficiente para atender a los clientes, si la infraestructura de la empresa o negocio no alcanza a cumplir con su parte o si hay un problema entre la oferta y la demanda. Un buen sistema de supervisión, fomentar el buen trabajo en equipo y el entrenamiento adecuado son parte de una buena solución, además de contar con herramientas y dispositivos que agreguen valor al servicio que se ofrece.
- Brecha de comunicación: Tiene que ver con la diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa, por lo que se involucra a los responsables de marketing que se encargan de crear el mensaje que promete un resultado al obtener el producto o servicio. Por supuesto, se tiene en cuenta a los representantes de ventas y atención al cliente, porque también en esos puntos de contacto es posible enviar una idea errónea sobre el desempeño de un servicio, las garantías a las que se tiene derecho o las políticas que existen sobre la compra,

devoluciones y envíos. Para evitarla, es imprescindible que las políticas del servicio se redacten de manera clara y se compartan con todas las personas que lo ofrecen a los clientes; que el área de marketing entienda a la perfección la promesa del negocio u organización y que busque los canales idóneos para la audiencia, que apreciará mejor el mensaje.

- Brecha global: Alude a la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones cuando reciben el servicio. Es la brecha que cualquier empresa o negocio desea evitar a toda costa, y es la que tiene más impacto porque, si se identifica, obliga a revisar las cuatro anteriores. Esto significa que, si aquellas no existen desde el principio, la quinta no ocurrirá.



**Ilustración 2-1:** Modelo de Brechas

Realizado por: (López & Morras, 2018).

### 2.1.5. Programa SPSS

“Es un software estadístico utilizado en la investigación social y de mercado. Es un paquete de software que permite a los investigadores procesar y analizar grandes cantidades de datos, formular hipótesis y realizar predicciones sobre la base de la información proporcionado.” (SPSSGRATIS, 2023)

### 2.1.6. Satisfacción al usuario

Según (Hammond, 2023) menciona que la satisfacción del cliente mide cómo los consumidores responden al servicio o producto de una marca en particular. Las calificaciones son una referencia para mejorar los servicios que reciben y una referencia para aprender más sobre lo que necesitan.

### 2.1.7. Percepción

“El término percepción del cliente se refiere a la imagen inconsciente que crea un cliente sobre un producto, servicio o marca, basado en todas las interacciones que desarrolla con una compañía, sea de manera directa o indirecta.” (Da Silva, 2022)

### 2.1.8. Expectativas

Las expectativas del cliente son todas las situaciones y resultados que tu cliente espera de cada interacción con tu empresa. Algunas de ellas tendrán un carácter estratégico (producto de una evaluación y un proceso de información detallado), mientras que otras serán más emocionales o reactivas.” (Londoño, 2023)

### 2.1.9. Alfa de Cronbach

“El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem.” (Frost, 2022)

**Tabla 2-1:** Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Fuente: gplresearch.com.

Realizado por: (Pérez León, 2022).

### 2.1.10. Interpretación del coeficiente del Alfa de Cronbach

Según (Frost, 2022), nos indica que el Alfa de Cronbach va de 0 a 1:

- Cero indica que no hay ninguna correlación entre los elementos. Son totalmente independientes. Conocer el valor de una respuesta a una pregunta no proporciona información sobre las respuestas a las otras preguntas.

- Se indica que están perfectamente correlacionados. Conocer el valor de una respuesta proporciona información completa sobre los demás elementos.

#### **2.1.11. Escala de Likert**

“Las escalas de actitudes tipo Likert, el sujeto debe valorar su grado de acuerdo o desacuerdo ante un conjunto de declaraciones en forma de enunciado, que reflejan sus opiniones –actitudes verbalizadas– sobre el tema objeto de la medida, entre cinco o más grados, representados numéricamente.” (Mínguez Vallejos, 2023)

#### **2.1.12. Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos**

DIRNEA es el órgano operativo y técnico-marítimo de la Autoridad Marítima Nacional, dirigido por un Oficial de la Fuerza Naval del Ecuador en servicio activo.” (LOTAIP, 2021)

#### **2.1.13. Autoridad Portuaria**

“Entidad Portuaria de derecho público que, a la fecha de promulgación del presente reglamento y bajo los términos que se establecen en la LRAPN, ejerce jurisdicción en un puerto comercial estatal y su zona correspondiente. Las alusiones de este reglamento a las EP se entienden hechas a las actuales autoridades portuarias” (ALTAMARITIMA, 2023).

#### **2.1.14. Transporte Fluvial**

“El transporte fluvial viene a constituir la navegación que realizan embarcaciones a través de los ríos navegables movilizandando carga y/o pasajeros entre dos o más puertos ubicados en las riberas de estos ríos y unienddo puntos geográficos diferentes en el ámbito nacional e internacional.” (Ministerio de Transporte, 2018).

##### **2.1.14.1. Tipos de servicio del transporte fluvial**

Según el (Ministerio de Transporte, 2018) ,el transporte Fluvial se clasifica:

- El servicio de transporte regular o de línea. -, es el tipo de transporte fluvial que prestan las naves cumpliendo operaciones en rutas determinadas con frecuencias e itinerarios programados y aplicando fletes y costos de pasajes registrados.

- El servicio de transporte irregular. -, es el tipo de transporte fluvial que no obedece a itinerarios y que actúan de acuerdo con la oferta y demanda de pasajeros y/o carga; generalmente operan bajo contratos especiales en la movilización de carga a su total capacidad de acuerdo con las reglas del mercado.

#### **2.1.15. Ley Orgánica de Navegación, Gestión Seguridad y Protección Marítima**

“Que, el Decreto Ejecutivo No. 923, del 22 de febrero de 2016, en su artículo 4 reformado señala: "El Ministerio de Defensa Nacional tendrá las siguientes atribuciones: 1. Dirigir la Política de Defensa del espacio marítimo y coordinar las acciones con las demás instituciones nacionales. 2. Controlar la ejecución de la política de protección de las actividades marítimas y vigilancia del espacio marítimo y fluvial del territorio nacional, a través de la autoridad marítima nacional; y, 3. Resguardar la soberanía nacional y controlar la seguridad de la navegación y la vida humana en el mar, en su calidad de Policía Marítima" (472, 2021)

#### **2.1.16. Control de las Actividades marítimas, Fluviales y Lacustres**

“Art. 13.- De la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA) y sus atribuciones. - Es el órgano operativo y técnico-marítimo, dependiente de la Comandancia General de la Fuerza Naval, responsable del control de las actividades marítimas, fluviales y lacustres”. [...] “4) Emitir a través de las Direcciones Regionales de Espacios Acuáticos y Capitanías de Puerto, los documentos estatutarios de las naves y gente, de mar; 9) Gestionar, controlar y administrar el servicio de control de tráfico marítimo nacional” (472, 2021)

#### **2.1.17. Vías Fluviales**

“Los ríos constituyen las vías fluviales o hidrovías por donde transitan diferentes tipos de embarcaciones trasladando pasajeros y/o carga entre puertos ubicados en las márgenes de estas vías para facilitar el transporte de mercancías, estableciéndose rutas y tráficos de acuerdo con la demanda del transporte.” (Ministerio de Transporte, 2018)

#### **2.1.18. Embarcación**

“Un tipo de barco limitado por su eslora. Embarcación se refiere a una menor eslora que se sitúa como máximo en 24 metros.” (Marinos, Marinos, 2023)

#### **2.1.19. Puerto Fluvial**

“Lugar situado sobre la ribera de una vía fluvial navegable, adecuado y acondicionado para las actividades portuarias.” (Ag, 2020)

#### **2.1.20. Operaciones Portuarias**

“Es la entrada, salida, fondeo, atraque, desatraque, amarre, desamarre y permanencia de naves en el ámbito territorial de un puerto.” (Ag, 2020).

#### **2.1.21. Muelle**

“Infraestructura portuaria en la orilla de un río, lago o mar especialmente dispuesta para cargar y descargar las naves y para la circulación de vehículos.” (Ag, 2020).

#### **2.1.22. Policía Marítima, fluvial y lacustre**

“Atribución conferida a la autoridad marítima para controlar fiscalizar y exigir la fiel observancia y cumplimiento de la leyes, reglamentos y disposiciones y ordenes referentes a las actividades marítimas, fluviales y lacustres, así como la represión de las actividades ilícitas en el ámbito de su jurisdicción.” (Ag, 2020).

#### **2.1.23. Patente de navegación**

“La Patente de navegación es un documento que se otorga a los armadores de embarcaciones que cumplen una serie de requisitos” (Marinos, Marinos, 2022).

#### **2.1.24. Permiso de Zarpe**

“El permiso de zarpe para embarcaciones mayores y embarcaciones menores se refiere al permiso expedido por el Ministerio de Transporte mediante verificación manual de documentos de acuerdo con requisitos establecidos”. (Turismo, 2019)

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de Investigación

##### 3.1.1. *Enfoque Mixto*

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque mixto o complementario combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos en una misma investigación. Por lo general, se divide en dos fases: la primera es la cuantitativa y se basa en la recopilación de datos numéricos, mientras que la segunda es cualitativa y se encamina en la recolección de datos descriptivos y subjetivos (Padilla Avalos & Marroquin Soto, 2021, pág. 85).

#### 3.2. Nivel de Investigación

Se encuentra descrito en (Hadi Mohamed, Martel Carranza, Huayta Meza, & Rojas León, 2023) citado en Arias (2012) menciona “El nivel o alcance se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto del estudio” (pág. 23)

##### 3.2.1. *Investigación descriptiva*

La investigación es parte de una encuesta descriptiva donde describe lo observado de forma objetiva los datos como de la población que se está estudiando o las situaciones y eventos sin entrar a conocer a relación entre ellas, sino más bien busca el que, más que el porqué de la investigación especificando propiedades relevantes de las personas y/o grupos, etc. Para hacer un análisis estadístico con relación a la percepción de los usuarios.

##### 3.2.2. *Investigación exploratoria*

Esta investigación concierne al levantamiento de información en el lugar de estudio mediante la utilización de diferentes técnicas que recopilan datos de manera directa para verificar los problemas existentes en el lugar donde se desarrollara el trabajo de investigación. Se efectúa con el objetivo de obtener información que permite conocer nuevos aspectos de conocimientos ya existentes y comprender mejor, aunque en un futuro esta no sea concluyente.

### **3.3. Alcance de Investigación**

Por lo tanto, esta investigación es de carácter descriptivo para analizar la calidad del servicio a los usuarios en el transporte turístico fluvial, mediante las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, correspondientes a los aspectos fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, y capacidad de respuestas; permitiendo evaluar los motivos de insatisfacción con el desarrollo de la propuesta. Para la presentación de los resultados, se utilizará estadística descriptiva mediante histogramas.

### **3.4. Diseño de Investigación**

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, ya que señala que se debe hacer para alcanzar los objetivos que se analizó lo cual se realiza sin manipular intencionalmente las variables, lo que hacemos es la observación de los fenómenos tal como son presentados en su contexto natural para su posterior análisis.

#### ***3.4.1. Según la manipulación o no de la variable independiente***

Según (Rodríguez Rodríguez, Breñ Oré, & Esenarro Vargas, 2021). Las variables en un estudio de investigación son todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales habitualmente están especificadas en los objetivos. (pág. 11).

La variable dependiente en estudio es la calidad del servicio, que es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones del servicio, la cual se ve afectada por la variable independiente, que es un conjunto de dimensiones propuestas por la teoría SERVQUAL: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles.

#### ***3.4.2. Según las intervenciones en el trabajo de campo***

Un estudio transversal se define como un tipo de estudio observacional que analiza datos variables recopilados durante un período de tiempo de una muestra de población o un subconjunto predeterminado. Este tipo de estudio también se conoce como estudio transversal, los datos recogidos en un estudio procedían de personas que eran iguales para todas las variables excepto la variable de estudio. Esta variable es constante a lo largo del mismo, por lo tanto, la diferencia

entre el servicio esperado y el servicio percibido debe analizarse por igual para determinar su calidad.

Se trata principalmente de cómo recopila datos, es por esto por lo que se utiliza para medir la primacía del fenómeno seleccionado en un momento dado. Este estudio se basa en la observación de sujetos en su entorno real y se elige un objetivo de investigación junto con ciertas situaciones o características, también se conoce como inmersión de campo, la mayoría de las veces, las muestras o temas de investigación seleccionados se estudian cualitativamente. Este método ayuda a identificar variables mediante el análisis de su prevalencia en la población como objeto de estudio. Para llegar a una conclusión, este tipo de investigación utiliza herramientas muy similares a las estadísticas utiliza gráficos o diagramas para representar los resultados.

### **3.5. Tipo de investigación**

#### ***3.5.1. Bibliográfico y documental***

El trabajo de investigación es bibliográfico y documental, de acuerdo con (Ayala, 2020), consiste en la revisión de información bibliográfica existente sobre el tema investigado. Se trata de uno de los pasos clave en cualquier investigación implica selección de fuentes de información. Este se considera un paso importante porque consta de un conjunto de fases, estos incluyen observación, investigación, interpretación, reflexión y análisis, para obtener las bases necesarias para el desarrollo del trabajo investigativo. (Ayala, pág. 1)

#### ***3.5.2. De campo***

En la actual investigación se apoyó por un estudio de campo de las necesidades recolectando la información necesaria a una población determinada. Al obtener esas apreciaciones dicha búsqueda contribuirá con ideas que permitan realizar un análisis detallado sobre la calidad y satisfacción de los usuarios de acuerdo con el servicio prestado por el transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana.

### **3.6. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra**

#### **3.6.1. Población total**

La presente investigación se trabajará con los usuarios de la Capitanía del Puerto Francisco de Orellana que, según sus registros, se brinda atención por parte del personal de turno a 120 usuarios mensuales.

### **3.7. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.7.1. Métodos**

##### *3.7.1.1. Método inductivo*

La investigación partirá de lo específico hacia lo general, en primer lugar, se determinará los procesos particulares del transporte para lograr alcanzar conclusiones que posibiliten mejorar la calidad del servicio.

#### **3.7.2. Técnicas**

Las técnicas que se va a aplicar en la investigación son:

##### *3.7.2.1. Observación directa*

Mediante esta técnica se visualizará de manera insitu al puerto Francisco de Orellana y su proceso de servicio de calidad que ofrece a los usuarios.

##### *3.7.2.2. Encuestas*

Para el levantamiento de información se va a hacer uso de un cuestionario, respecto a esta técnica se conseguirá información de los usuarios con el fin de realizar un análisis con los datos alcanzados en la investigación de campo.

### 3.7.2.3. *Entrevistas*

Mediante esta técnica se logrará obtener información directa acerca de la prestación del servicio para los usuarios que hacen uso de las unidades.

### **3.7.3. Instrumentos**

#### 3.7.3.1. *Ficha de Observación*

Este instrumento permitirá con un listado analizar cada componente en cuanto a la flota naviera, infraestructura portuaria, señalética e infraestructura física necesaria para la prestación del servicio.

#### 3.7.3.2. *Cuestionario*

Para el levantamiento de información se va a hacer uso de una encuesta basado en el método SERVQUAL con preguntas que va dirigido a la población de la Capitanía del Puerto Francisco de Orellana y empres de transporte turístico fluvial Manatí en base a la percepción y expectativa de la calidad del servicio brindado.

#### 3.7.3.3. *Guía de entrevista*

Una entrevista es una técnica de recopilación de datos muy útil para la investigación cualitativa, se define como una conversación que propone un objetivo específico, no solo los hechos de la conversación, por lo cual es un instrumento técnico que toma la forma de una conversación.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados**

Para determinar la prevalencia del modelo SERVQUAL en la calidad de servicio de transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, se utilizó un cuestionario mediante el modelo SERVQUAL.

Se considera el perfil del cliente en términos de edad y género; en base a dicho modelo se evaluó las expectativas y percepciones del cliente.

En este capítulo se presenta el análisis e interpretación de los resultados de investigación más actuales obtenidos en el proceso de levantamiento de información, junto con los resultados de la investigación realizada a los usuarios que hacen uso de este transporte, se ven reflejados en cuadros de imágenes y gráficos circulares. El propósito de este estudio es determinar el nivel de expectativas y percepciones de los clientes con base en el Modelo Servqual para determinar la satisfacción del cliente con los servicios. Finalmente, los resultados de las dimensiones de la investigación se presentan de manera descriptiva.

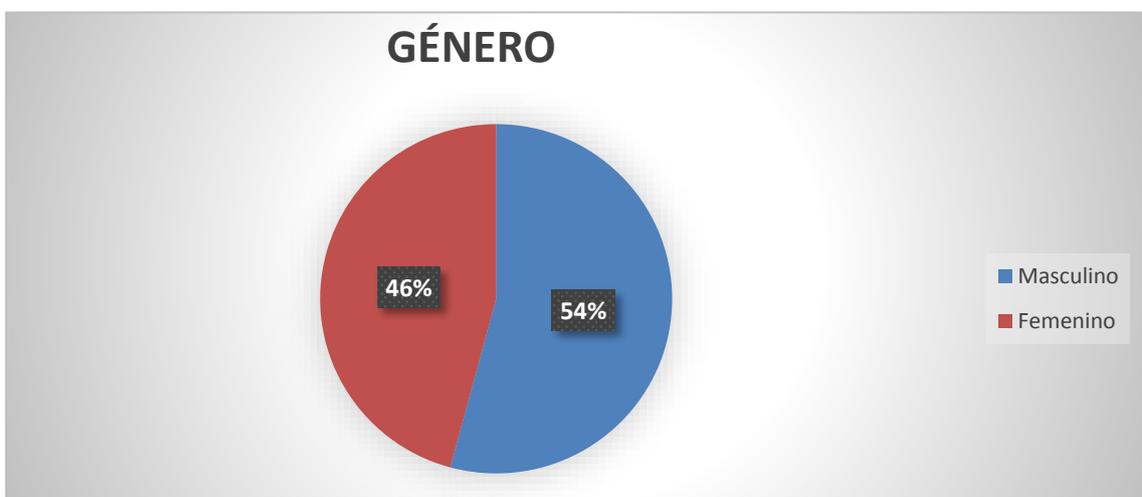
#### 4.1.1. Perfil del cliente

##### A) Género

**Tabla 4-1:** Género de los usuarios encuestados

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	65	54,2%
FEMENINO	55	45,8%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-1:** Género

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

##### Análisis:

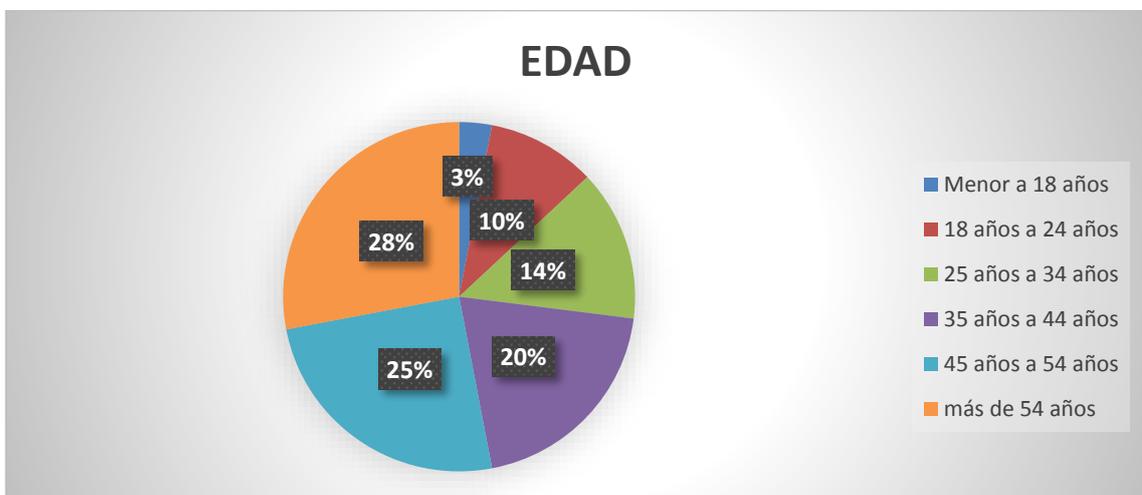
En nuestro gráfico podemos observar que existe un 54% de los encuestados corresponde al género masculino, mientras que el 46% pertenece al género femenino, tal y como se presenta en el gráfico N°1.

## B) Edad

**Tabla 4-2:** Edad de los usuarios encuestados

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menor a 18 años	4	3%
18 años a 24 años	12	10%
25 años a 34 años	17	14%
35 años a 44 años	24	20%
45 años a 54 años	30	25%
más de 54 años	33	28%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-2:** Edad

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

### Análisis:

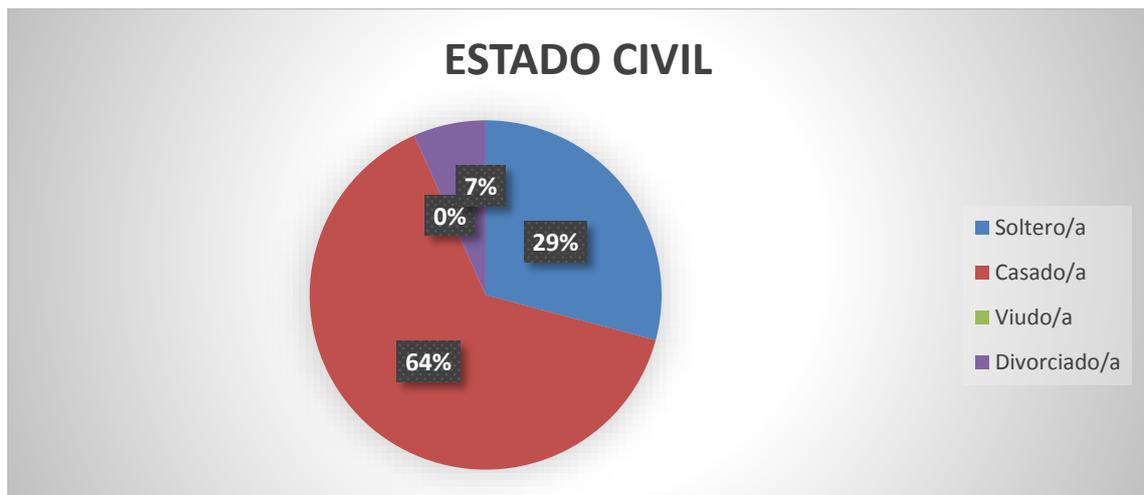
El rango mínimo de encuestados en el puerto Francisco de Orellana tiene una edad menor a 18 años y el rango máximo es más de 54 años, así mismo alrededor del 25% de usuarios se encuentran entre 45 años a 54 años, el 20% de usuarios pertenece a un rango de 35 años a 44 años, un 14% entre los 25 años a 34 años y finalmente el 10% de encuestados pertenece al rango entre los 18 años a 24 años.

### C) Estado civil

**Tabla 4-3:** Estado civil

ESTADO CIVIL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero/a	35	29%
Casado/a	77	64%
Viudo/a	0	0%
Divorciado/a	8	7%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-3:** Estado civil

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

#### Análisis:

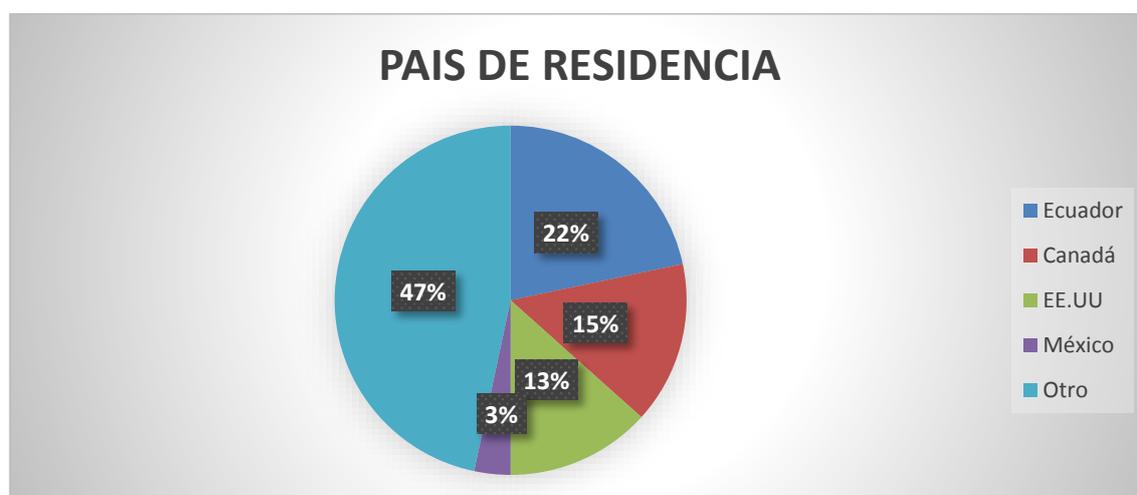
En el mínimo porcentaje de encuestados en el puerto Francisco de Orellana tenemos un 0% de personas viudo/a y un máximo contamos con el 64% de personas casados/as, así mismo alrededor del 7% de usuarios se encuentran viudos/as y finalmente el 29% de usuarios pertenece a personas solteros/as.

#### D) País de residencia

**Tabla 4-4:** País de residencia

PAÍS DE RESIDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ecuador	26	22%
Canadá	18	15%
EE.UU	16	13%
México	4	3%
Otro	56	47%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-4:** País de residencia

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

#### Análisis:

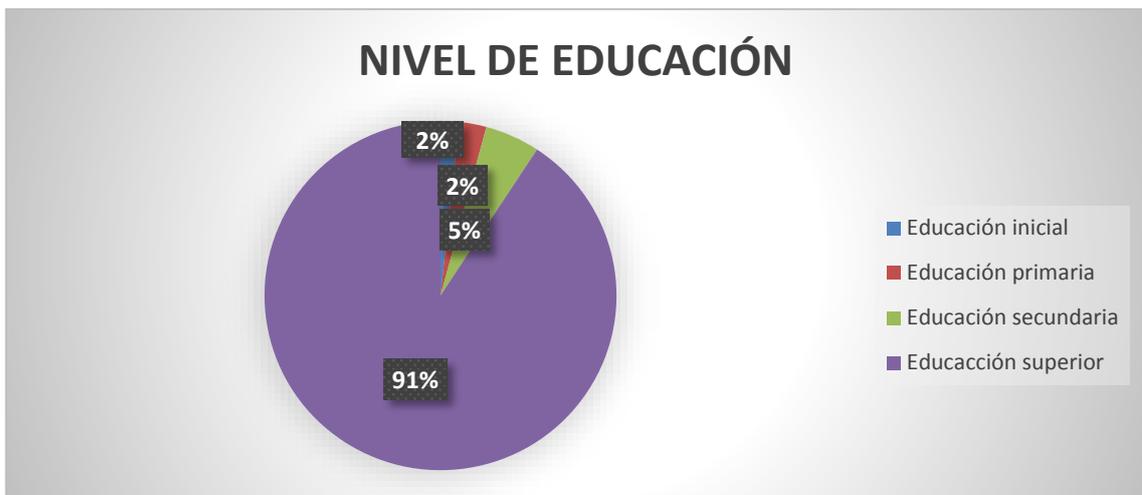
Del mínimo porcentaje de encuestados en el puerto Francisco de Orellana tenemos un 3% de personas con residencia mexicana, y un máximo contamos con el 47% de personas residentes de otros países del mundo, así mismo alrededor del 13% de usuarios son residentes estadounidenses, además el 15% de usuarios residentes canadienses y finalmente el 29% de usuarios pertenece a personas que residen en nuestro país.

## E) Nivel de educación

**Tabla 4-5:** Nivel de educación

NIVEL DE EDUCACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Educación inicial	2	2%
Educación primaria	3	2%
Educación secundaria	6	5%
Educación superior	108	91%

**Realizado por:** Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-5:** Nivel de educación

**Realizado por:** Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

### **Análisis:**

Del mínimo porcentaje de encuestados en el puerto Francisco de Orellana tenemos un 2% de personas con educación inicial, y un máximo contamos con el 91% de personas con educación superior, así mismo el 2% de usuarios con educación primaria y finalmente el 5% de usuarios pertenece a personas con educación secundaria.

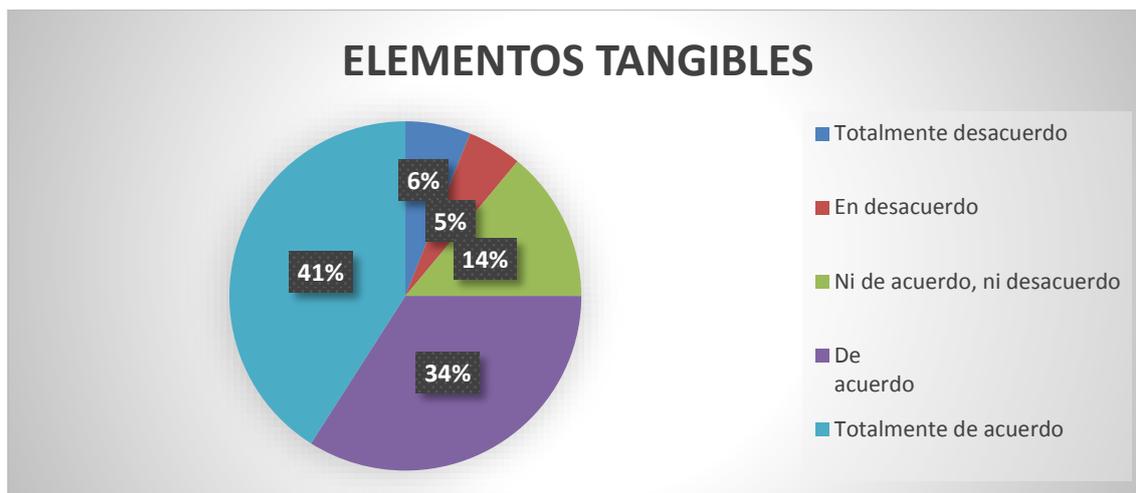
**4.1.2. Nivel de Expectativas de los usuarios acerca del servicio del Puerto Francisco de Orellana en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio.**

A continuación, en las tablas se evidencian los resultados de las expectativas de los usuarios del puerto Francisco de Orellana, para cada una de las dimensiones de la calidad de servicio: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles

**Tabla 4-6:** Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	<b>Total</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1. ¿En el Puerto Francisco de Orellana operan barcos de aspecto moderno y ocupan instalaciones adecuadas?	9	11	10	41	49	120
2. ¿Las instalaciones físicas de la flota naviera deben ser visualmente atractivo?	8	10	17	41	44	120
3. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?	12	3	16	36	53	120
4. ¿Da apariencia de mantenimiento las embarcaciones de transporte turístico fluvial?	0	0	24	45	51	120
<b>PROMEDIO</b>	<b>7,25</b>	<b>6</b>	<b>16,75</b>	<b>40,75</b>	<b>49,25</b>	<b>120</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>14%</b>	<b>34%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-6:** Elementos tangibles

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

**Análisis:**

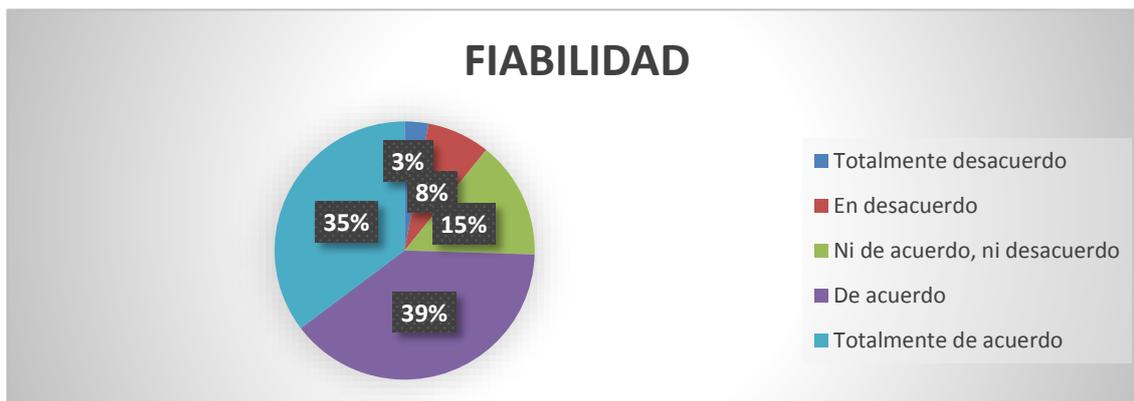
En el ilustración N° 4-6 con respecto a las preguntas formuladas de esta dimensión, relacionado a los barcos, equipos modernos, instalaciones (muelles), la buena presencia del personal, podemos indicar que un 6% de usuarios están totalmente desacuerdo, con los elementos tangibles del puerto Francisco de Orellana, de la misma manera podemos indicar que un 41% de usuarios están totalmente de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

**Tabla 4-7:** Expectativas en la dimensión de Fiabilidad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

FIABILIDAD	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
5. ¿Debería cumplir el Puerto Francisco de Orellana con los plazos de respuestas prometidos?	0	2	2	1	4	120
6. ¿Debe tener el Puerto Francisco de Orellana un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando los usuarios tienen problemas?	15	4	11	10	5	120

7. ¿La operadora lleva a cabo el servicio bien a la primera?	16	21	15	17	20	120
8. ¿El Puerto Francisco de Orellana debe brindar confianza para resolver inquietudes o problemas de sus usuarios?	46	48	45	53	49	120
9. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana deben tener conocimiento de los servicios que ofrece el puerto?	43	45	47	39	42	120
PROMEDIO	1,81	9,00	17,80	48,20	43,20	120
PORCENTAJE	2%	7%	15%	40%	36%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-7:** Fiabilidad

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

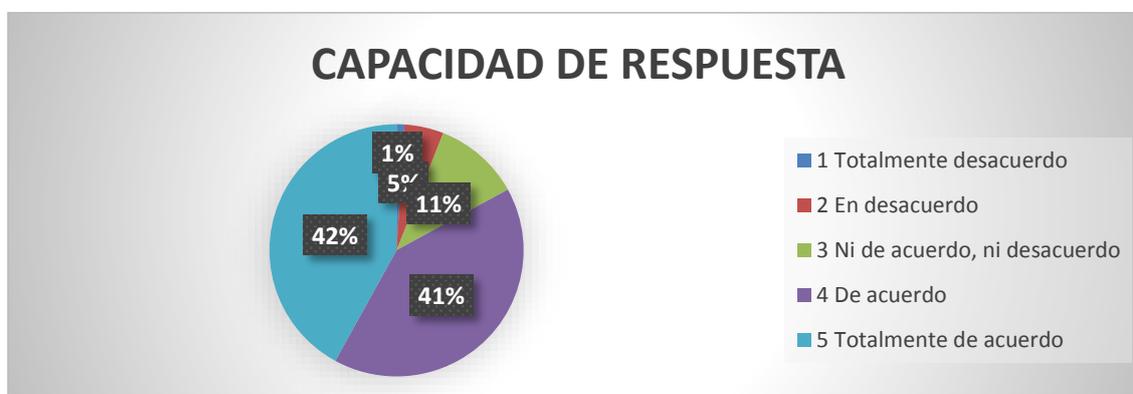
#### Análisis:

En la ilustración N° 4-7 con respecto a las preguntas formuladas de esta dimensión relacionado a los plazos de respuesta prometidos, un enfoque comprensivo, nivel de servicio bien a la primera, confianza para resolver inquietudes y conocimientos del personal sobre el puerto, podemos indicar que un 3% de usuarios están totalmente desacuerdo, con la fiabilidad del puerto Francisco de Orellana, de la misma manera podemos indicar que el 35% y 39% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

**Tabla 4-8:** Expectativas en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
10. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana comunican cuando concluye sus servicios el puerto, con apuro?	1	8	14	47	50	120
11. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana prestan servicio rápido y oportuno?	0	4	11	46	59	120
12. ¿El personal del Puerto Francisco de Orellana siempre está dispuesto a ayudarlo?	2	5	13	50	50	120
13. ¿El personal del puerto Francisco de Orellana siempre esta predispuesto a responder a las preguntas de sus usuarios?	3	5	17	54	41	120
PROMEDIO	1,50	5,5	13,75	49,25	50	120
PORCENTAJE	1%	5%	11%	41%	42%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-8:** Capacidad de respuesta

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

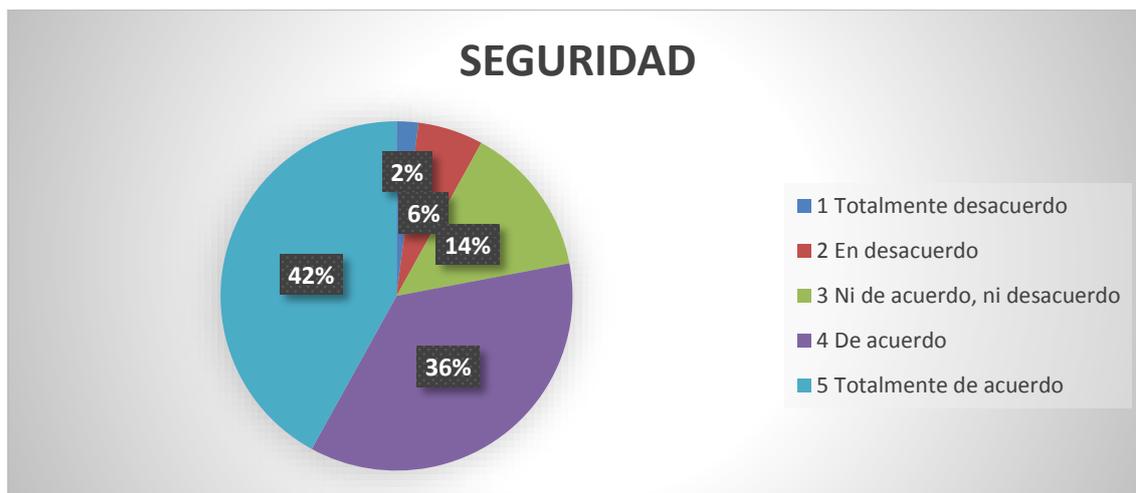
### Análisis:

En la ilustración N° 4-8 con respecto a las preguntas formuladas de esta dimensión relacionado a la comunicación, servicio rápido y oportuno, ayuda a los usuarios y respuestas de inquietudes en caso de necesitar, podemos indicar que un 1% de usuarios están totalmente desacuerdo, con la capacidad de respuesta del puerto Francisco de Orellana, de la misma manera podemos indicar que el 42% y 41% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

**Tabla 4-9:** Expectativa en la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

SEGURIDAD	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
14. ¿Las unidades del puerto Francisco de Orellana cuenta con extintores, conos de seguridad, chalecos salvavidas y botiquín?	2	7	18	45	48	120
15. ¿Se siente segura/o en utilizar los servicios e instalaciones del Puerto Francisco de Orellana?	2	8	16	45	49	120
16. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana son amables y se dirigen hacia usted con cortesía?	2	7	18	40	53	120
17. ¿Cuenta el personal con el apoyo adecuado del Puerto Francisco de Orellana para hacer bien su trabajo?	2	6	15	45	52	120
PROMEDIO	2	7	16,75	43,75	50,5	120
PORCENTAJE	2%	6%	14%	36%	42%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-9:** Seguridad

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

#### Análisis:

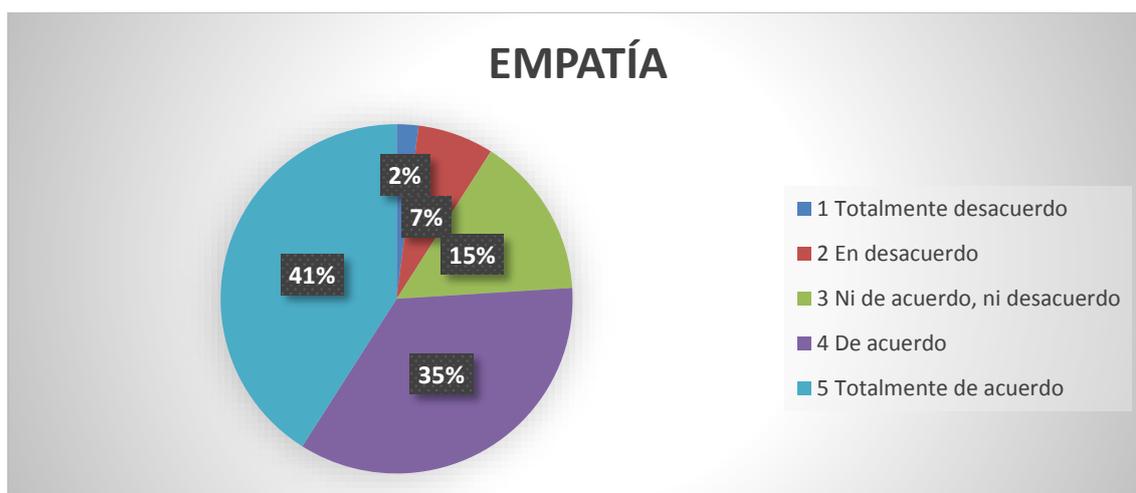
En el ilustración N° 4-9 con respecto a las preguntas formuladas de esta dimensión relacionado a los implementos de seguridad, seguridad en las instalaciones, la amabilidad de los colaboradores y apoyo para los mismos, podemos indicar que el 2% de usuarios están totalmente desacuerdo, con su expectativa sobre la seguridad del puerto Francisco de Orellana, de la misma manera podemos indicar que el 42% y 36% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

**Tabla 4-10:** Expectativas en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

EMPATÍA	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
18. ¿El personal da a cada usuario una atención individualizada?	1	6	21	40	52	120
19. ¿El Puerto Francisco de Orellana entiende completamente las necesidades de sus usuarios?	9	9	14	47	41	120
20. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana actúan de manera	0	12	23	41	44	120

empática frente a un incidente de riesgo?						
21. ¿El puerto Francisco de Orellana cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para sus usuarios?	2	5	14	45	54	120
22. ¿El Puerto Francisco de Orellana coordina con las empresas de transporte turístico fluvial horarios de apertura para los usuarios?	2	7	18	36	57	120
PROMEDIO	2,8	7,8	18	41,8	49,6	120
PORCENTAJE	2%	7%	15%	35%	41%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-10:** Empatía

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Análisis:**

En el ilustración N° 4-10 con respecto a las preguntas formuladas de esta dimensión relacionado a la atención individualizada, comprensión de necesidades, empatía frente a incidentes, horarios de atención o apertura y coordinación del mismo con las empresas de transporte turístico fluvial, podemos indicar que el 2% de usuarios están totalmente desacuerdo, con su expectativa sobre la empatía del puerto Francisco de Orellana, de la misma manera podemos indicar que el 41% y

35% de usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo, por el cual podemos señalar que el nivel de expectativa en esta dimensión es alto.

4.1.2.1. *Análisis general de las Expectativas de los usuarios del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana*

**Tabla 4-11:** Expectativa en promedio de las 5 dimensiones del modelo Servqual de la calidad de servicio.

DIMENSIÓN	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
ELEMENTOS TANGIBLES	6%	5%	14%	34%	41%	100%
FIABILIDAD	2%	7%	15%	40%	36%	100%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1%	5%	11%	41%	42%	100%
SEGURIDAD	2%	6%	14%	36%	42%	100%
EMPATÍA	2%	7%	15%	35%	41%	100%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>14%</b>	<b>37%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-11:** Expectativas generales de los usuarios

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Análisis:**

En el gráfico N° 11 se presenta un resumen de porcentajes obtenidos en las expectativas de cada dimensión dándonos un promedio total en cada parámetro de la escala de Likert correspondiendo

el 3% a totalmente desacuerdo, 6% a desacuerdo, 14% a ni de acuerdo ni desacuerdo, 37% de acuerdo y 40% totalmente de acuerdo, adquiriendo un total de 100%.

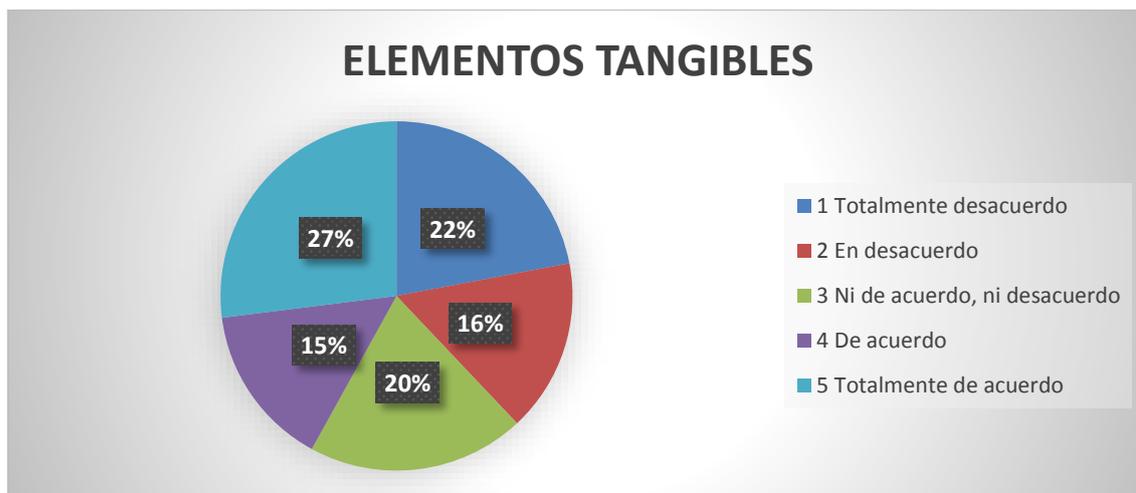
**4.1.3. Nivel de percepción de los usuarios acerca del servicio del Puerto Francisco de Orellana en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio**

Una vez analizada la Expectativa del usuario, a continuación, en las tablas se evidencian los resultados de las Percepciones de estos, para cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL: seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

**Tabla 4-12:** Percepciones en la dimensión de Elementos Tangibles de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

ELEMENTOS TANGIBLES	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
1. ¿En el Puerto Francisco de Orellana operan barcos de aspecto moderno y ocupan instalaciones adecuadas?	38	28	24	5	25	120
2. ¿Las instalaciones físicas de la flota naviera deben ser visualmente atractivo?	46	24	24	13	13	120
3. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?	18	22	41	24	15	120
4. ¿Da apariencia de mantenimiento las embarcaciones de transporte turístico fluvial?	3	3	9	30	75	120
PROMEDIO	26,25	19,25	24,5	18	32	120
PORCENTAJE	22%	16%	20%	15%	27%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-12:** Percepción de la dimensión Elementos Tangibles

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

#### Análisis:

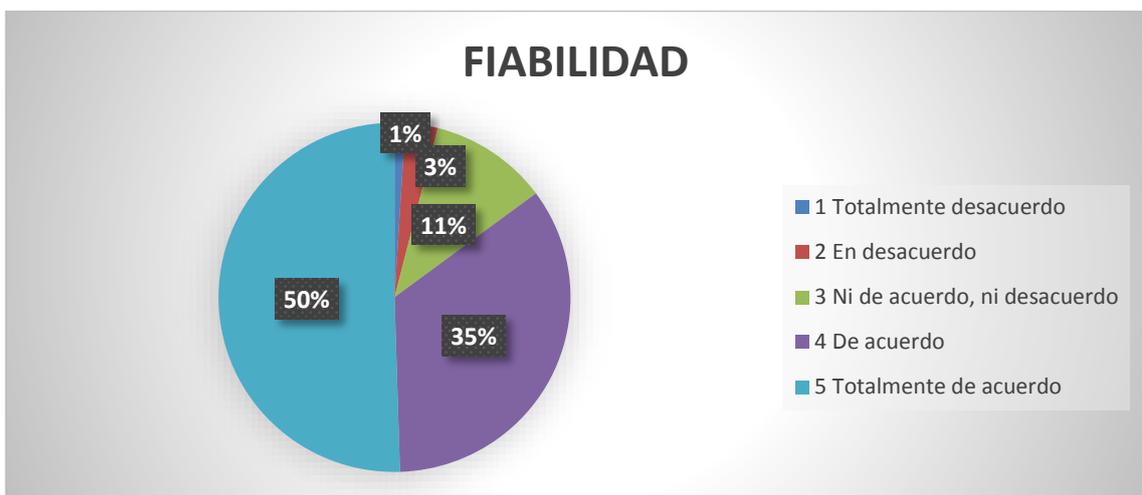
En el ilustración N° 4-12 de esta dimensión podemos decir que un 27% de usuarios están totalmente desacuerdo, con los elementos tangibles del puerto Francisco de Orellana, esto incluye embarcaciones, equipos modernos, instalaciones (muelles), la limpieza, con cuyos datos se puede señalar que el nivel de percepción en esta dimensión es elevado.

**Tabla 4-13:** Percepciones en la dimensión de Fiabilidad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

FIABILIDAD	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
5. ¿Cumple el Puerto Francisco de Orellana con los plazos de respuestas prometidos?	1	4	17	27	71	120
6. ¿Tiene el Puerto Francisco de Orellana un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando los usuarios tienen problemas?	1	6	9	49	55	120
7. ¿La operadora lleva a cabo el	0	1	16	46	57	120

servicio bien a la primera?						
8. ¿El Puerto Francisco de Orellana brinda confianza para resolver inquietudes o problemas de sus usuarios?	0	1	10	43	66	120
9. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana tienen conocimiento de los servicios que ofrece el puerto?	1	5	13	43	58	120
PROMEDIO	0,6	3,4	13,0	41,6	61,4	120
PORCENTAJE	1%	3%	11%	35%	51%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-13:** Percepción de la dimensión de Fiabilidad

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

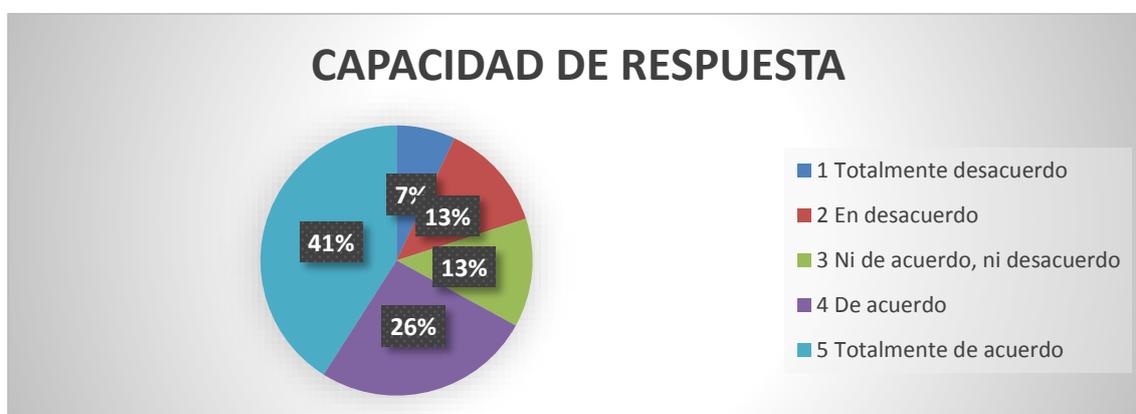
### Análisis:

En la gráfica N°13, de la dimensión de fiabilidad podemos decir que, el 50% y 35% de los usuarios están totalmente de acuerdo y de acuerdo con el servicio que brinda el transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, sin embargo, se puede decir que el 11% de usuarios no están ni de acuerdo, ni desacuerdo debido a que no cumplen con los plazos de respuesta prometidos.

**Tabla 4-14:** Percepciones en la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	1	2	3	4	5	
10. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana comunican cuando concluye sus servicios el puerto, con apuro?	13	36	31	19	21	120
11. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana prestan servicio rápido y oportuno?	21	28	21	22	28	120
12. ¿El personal del Puerto Francisco de Orellana siempre está dispuesto a ayudarlo?	0	0	0	39	81	120
13. ¿El personal del puerto Francisco de Orellana siempre esta predispuesto a responder a las preguntas de sus usuarios?	0	0	10	45	65	120
PROMEDIO	8,5	16	15,5	31,25	48,75	120
PORCENTAJE	7%	13%	13%	26%	41%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-14:** Percepción de la dimensión de Capacidad de Respuesta

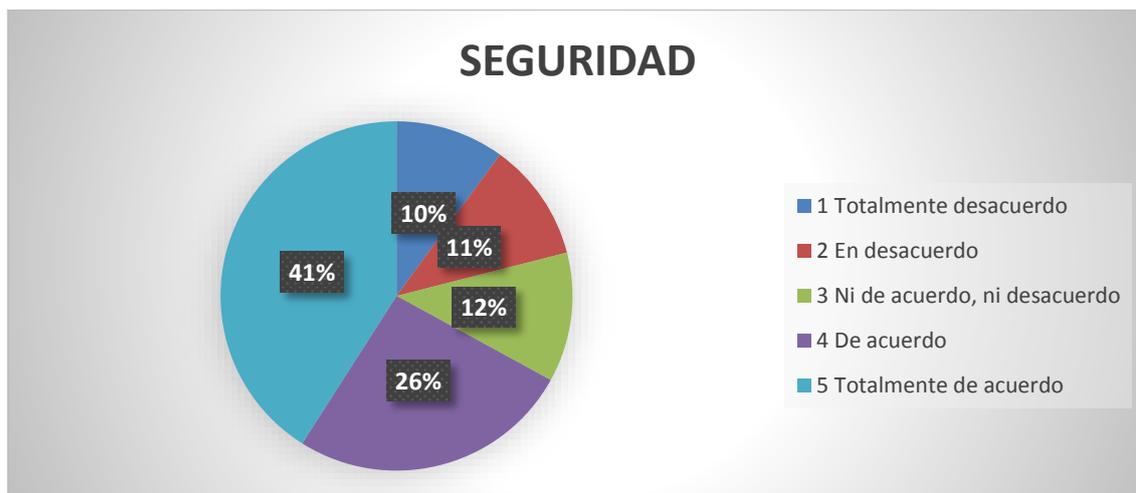
Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

**Análisis:** En el gráfico N°14 de esta dimensión podemos decir el 41% y el 26% de los usuarios que hacen uso del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana está de totalmente de acuerdo y de acuerdo con el servicio que prestan los colaboradores, ya que están dispuestos a prestar un servicio rápido y oportuno.

**Tabla 4-15:** Percepciones en la dimensión de Seguridad de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

<b>SEGURIDAD</b>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	<b>Total</b>
	1	2	3	4	5	
14. ¿El comportamiento de los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana le inspira confianza?	1	3	15	43	58	120
15. ¿Se siente segura/o en utilizar los servicios e instalaciones del Puerto Francisco de Orellana?	39	21	22	12	26	120
16. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana son amables y se dirigen hacia usted con cortesía?	0	1	0	45	74	120
17. ¿Cuenta el personal con el apoyo adecuado del Puerto Francisco de Orellana para hacer bien su trabajo?	9	26	19	27	39	120
<b>PROMEDIO</b>	<b>12,25</b>	<b>12,75</b>	<b>14</b>	<b>31,75</b>	<b>49,25</b>	<b>120</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>26%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-15:** Percepción de la dimensión de Seguridad

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

#### Análisis:

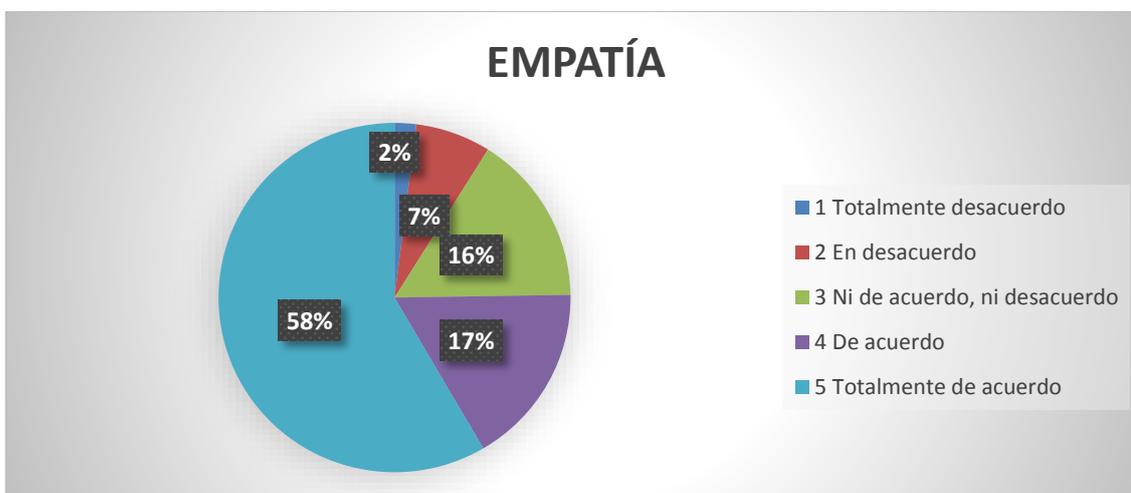
En el gráfico N°15 de esta dimensión podemos decir que un 41% y un 26% de usuarios se mostraron totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, con la seguridad del puerto Francisco de Orellana, esto incluye que no se sienten seguro/a al momento de utilizar las instalaciones de este, ya que no cuenta con una estructura física adecuada para el arribo y atraque de las embarcaciones y de los usuarios.

**Tabla 4-16:** Percepciones en la dimensión de Empatía de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

EMPATÍA	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
	1	2	3	4	5	
18. ¿El personal da a cada usuario una atención individualizada?	2	8	17	28	65	120
19. ¿El Puerto Francisco de Orellana entiende completamente las necesidades de sus usuarios?	2	12	19	25	62	120
20. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana actúan	1	13	23	17	66	120

de manera empática frente a un incidente de riesgo?						
21. ¿El puerto Francisco de Orellana cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para sus usuarios?	1	2	20	19	78	120
22. ¿El Puerto Francisco de Orellana coordina con las empresas de transporte turístico fluvial horarios de apertura para los usuarios?	3	4	18	11	84	120
PROMEDIO	1,8	7,8	19,4	20	71	120
PORCENTAJE	2%	7%	16%	17%	59%	100%

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..



**Ilustración 4-16:** Percepción de la dimensión de Empatía

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

### Análisis:

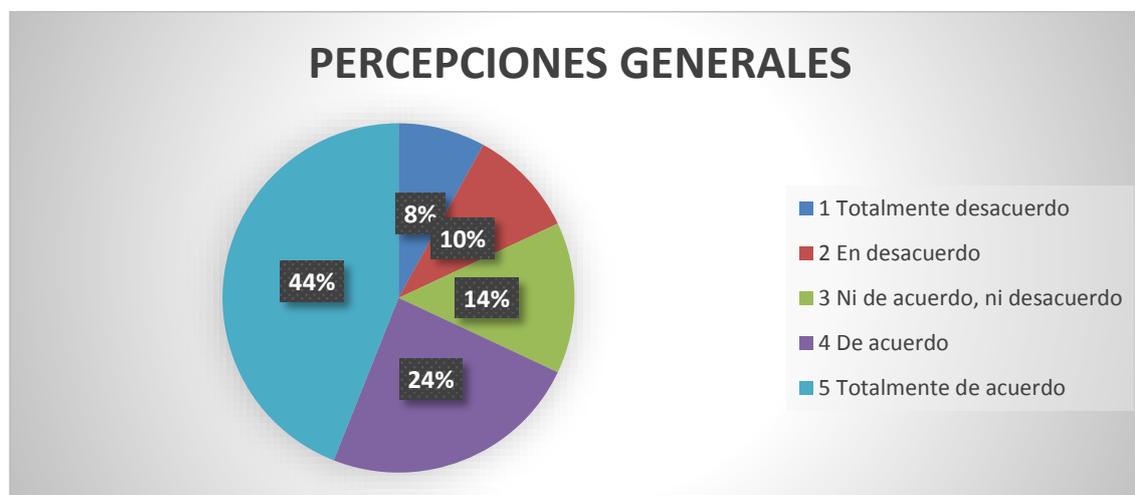
En el gráfico N°16, podemos decir que los usuarios del Transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, están totalmente de acuerdo y de acuerdo con un 58% y un 17%, puesto que existe respeto por parte de los colaboradores del puerto y que cuenta con los horarios flexibles de atención y apertura para el usuario.

4.1.3.1. *Análisis general de las Percepciones de los usuarios del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana*

**Tabla 4-17:** Percepciones en promedio de las 5 dimensiones del modelo Servqual de la calidad de servicio.

DIMENSIÓN	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles	22%	16%	20%	15%	27%	100%
Fiabilidad	1%	3%	11%	35%	51%	100%
Capacidad de Respuesta	7%	13%	13%	26%	41%	100%
Seguridad	10%	11%	12%	26%	41%	100%
Empatía	2%	7%	16%	17%	59%	100%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>24%</b>	<b>44%</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-17:** Promedio general de las Percepciones

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Análisis:**

En el cuadro y gráfico de las percepciones generales de los clientes (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía), como se puede observar que el 24% y

el 44% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, esto quiere decir que los clientes tienen percepciones bajas del servicio brindado por el transporte turístico fluvial.

**Tabla 4-18:** Brechas existentes entre las expectativas y percepciones de los clientes en base a la calidad de servicio.

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			
<b>PREGUNTAS</b>	<b>PROMEDIO PERCEPCIÓN</b>	<b>PROMEDIO EXPECTATIVA</b>	<b>BRECHA</b>
1. ¿En el Puerto Francisco de Orellana operan barcos de aspecto moderno y ocupan instalaciones adecuadas?	2.59	3.92	-1.33
2. ¿Las instalaciones físicas de la flota naviera deben ser visualmente atractivo?	2.36	3.86	-1.5
3. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?	2.97	3.96	-0.99
4. ¿Da apariencia de mantenimiento las embarcaciones de transporte turístico fluvial?	4.43	4.23	0.2
<b>TOTAL</b>	<b>3.09</b>	<b>3.99</b>	<b>-0.9</b>
<b>FIABILIDAD</b>			
5. ¿Cumple el Puerto Francisco de Orellana con los plazos de respuestas prometidos?	4.32	3.98	0.34
6. ¿Tiene el Puerto Francisco de Orellana un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando los usuarios tienen problemas?	4.23	4.08	0.15
7. ¿La operadora lleva a cabo el servicio bien a la primera?	4.27	4.03	0.24
8. ¿El Puerto Francisco de Orellana brinda confianza para resolver inquietudes o problemas de sus usuarios?	4.42	3.99	0.43
9. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana tienen conocimiento de los servicios que ofrece el puerto?	4.26	4	0.26

<b>TOTAL</b>	<b>4.3</b>	<b>4.02</b>	<b>0.28</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
10. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana comunican cuando concluye sus servicios el puerto, con apuro?	2.99	4.14	-1.15
11. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana prestan servicio rápido y oportuno?	3.07	4.33	-1.26
12. ¿El personal del Puerto Francisco de Orellana siempre está dispuesto a ayudarlo?	4.68	4,18	0.5
13. ¿El personal del puerto Francisco de Orellana siempre esta predispuesto a responder a las preguntas de sus usuarios?	4.46	4,04	0.42
<b>TOTAL</b>	<b>3.80</b>	<b>4.17</b>	<b>-0.37</b>
<b>SEGURIDAD</b>			
14. ¿El comportamiento de los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana le inspira confianza?	4.28	4.08	0.2
15. ¿Se siente segura/o en utilizar los servicios e instalaciones del Puerto Francisco de Orellana?	2.71	4,09	-1.38
16. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana son amables y se dirigen hacia usted con cortesía?	4.60	4.13	0.47
17. ¿Cuenta el personal con el apoyo adecuado del Puerto Francisco de Orellana para hacer bien su trabajo?	3.51	4.16	-0.65
<b>TOTAL</b>	<b>3.78</b>	<b>4.12</b>	<b>-0.34</b>
<b>EMPATÍA</b>			
18. ¿El personal da a cada usuario una atención individualizada?	4.22	4.13	0.09
19. ¿El Puerto Francisco de Orellana entiende completamente las necesidades de sus usuarios?	4.11	3.85	0.26
20. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana actúan de manera	4.12	3.98	0.14

empática frente a un incidente de riesgo?			
21. ¿El puerto Francisco de Orellana cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para sus usuarios?	4.43	4.20	0.23
22. ¿El Puerto Francisco de Orellana coordina con las empresas de transporte turístico fluvial horarios de apertura para los usuarios?	4.41	4.16	0.25
<b>TOTAL</b>	<b>4.26</b>	<b>4.06</b>	<b>0.2</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.



**Ilustración 4-18:** Promedio de brechas entre percepción y expectativas

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Análisis:**

Como se puede visualizar en la Ilustración N°18, se realizó la comparación de los promedios tanto de percepciones como expectativas del servicio del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana; es así como la percepción se encuentra en un nivel bajo con relación a las expectativas que quieren obtener los clientes en el servicio de este.

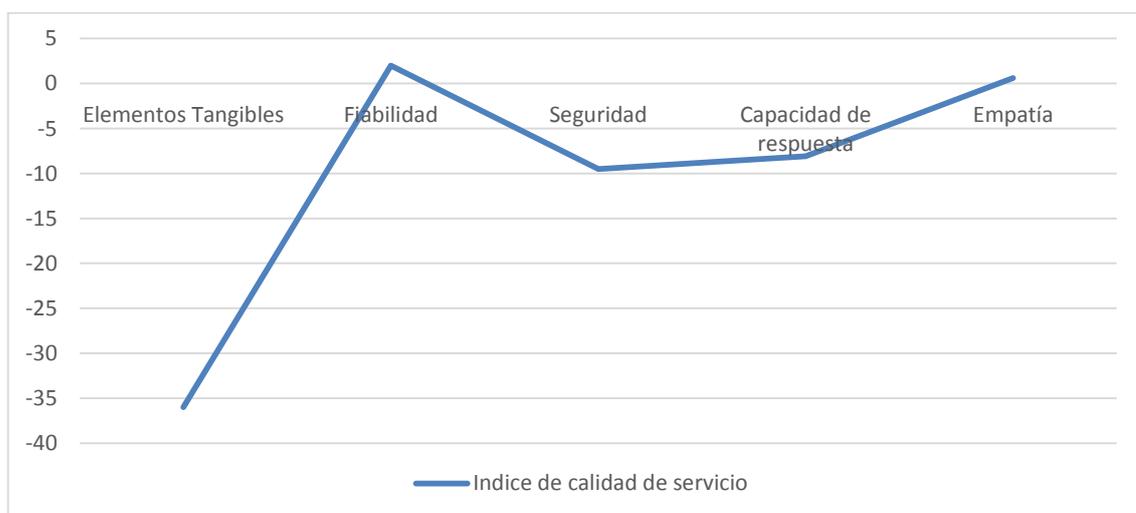
**Tabla 4-19:** Cuadro del cálculo de la brecha ponderada

Dimensiones Servqual	Ponderación	Puntajes Obtenidos			Puntajes Ponderados		
	Peso	Percepciones	Expectativas	Brecha	Percepciones	Expectativas	Brecha
Elementos tangibles	40	3,09	3,99	-0,9	123,6	159,6	-36,0
Fiabilidad	7	4,3	4,02	0,28	30,1	28,14	2,0
Seguridad	28	3,78	4,12	-0,34	105,8	115,36	-9,5
Capacidad de respuesta	22	3,8	4,17	-0,37	83,6	91,74	-8,1
Empatía	3	4,26	4,06	0,2	12,8	12,18	0,6
<b>Total</b>	<b>100</b>						<b>-51,1</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

### Análisis:

En la tabla N° 4-19 se observa que las brechas más significativas son la dimensión de: elementos tangibles registrando un valor de -36, seguido de seguridad con brecha de -9,5 y por último la dimensión de capacidad de respuesta con una brecha de -8,1 por lo que podemos enfocar una mejora en estas dimensiones y aplicar acciones que faciliten su ejecución. Sin embargo, en relación con el Indicador de Nivel de Calidad del Servicio en el transporte turístico fluvial, se registra un valor de -51,1. Este número surge de la evaluación de las diferencias ponderadas entre las distintas dimensiones. Es evidente que este valor es negativo, lo que implica que la satisfacción esperada por parte de los usuarios no está siendo alcanzada actualmente en lo que respecta a la percepción de la calidad del servicio. Este escenario se representa visualmente en el gráfico que sigue Análisis:



**Ilustración 4-19:** Índice de calidad del servicio

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Análisis:**

En la ilustración N° 19 se muestra los valores utilizados en las brechas ponderadas de cada dimensión, esto muestra con claridad que la dimensión que muestra más deficiencia son los elementos tangibles, seguido de seguridad y en última instancia capacidad de respuesta. En contraste, la dimensión que está acercándose a satisfacer las expectativas del usuario abarca la empatía y la fiabilidad del servicio.

**Tabla 4-20:** Cuadro resumen de la entrevista

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANS. TURISTICO FLUVIAL DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA</b>		
	<b>GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana</b>	<b>Armada del Ecuador Capitanía del Puerto de Francisco de Orellana.</b>	<b>Empresas de trans. turístico fluvial</b>
¿A qué tipo de Institución pertenece y cuál es su organismo regulador?	Institución Pública/ Constitución de la Republica del Ecuador y COOTAD	Institución Pública/Armada del Ecuador/DIRNEA	Institución Privada/Armada del Ecuador Capitanía del Puerto Francisco de Orellana
¿Cuál es la actividad principal de su Institución?	Regular, controlar y promover el desarrollo la actividad del Cantón	Representantes de la autoridad marítima y espacios acuáticos en la jurisdicción de Francisco de Orellana, Napo y Morona Santiago	Actividades turísticas
¿Se ha realizado un plan de mejora de calidad en el servicio de transporte turístico fluvial en periodos anteriores?	No, por falta de recursos	Si, en base a las leyes de navegación y policía marítima	Si, en base a las normas de servicio al cliente
¿Considera que las instalaciones y embarcaciones del transporte	El puerto no cuenta con una infraestructura adecuada, por ello	No existe una adecuada infraestructura para el atraque y	Escasa infraestructura, falta de mantenimiento a las instalaciones, no da un buen aspecto para los turistas.

turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, son aptas para su uso?	existe mayor riesgo para el atraco de las embarcaciones.	desembarque de pasajeros, por ende, no es apto.	
¿En su experiencia, la calidad de servicio brindado por su institución, han cumplido consistentemente con las expectativas del usuario?	No en su totalidad, puesto que no se han realizado capacitaciones para atención al cliente	Se está trabajando en ello, puesto que somos el sostén de estos en caso de peligro	Si, ya que se realiza capacitaciones y evaluación del desempeño de los trabajadores
¿Ha tenido alguna vez quejas sobre el tiempo en que se da una respuesta a los problemas o emergencias del usuario?	Si, ya que los horarios de atención al cliente no se encuentran bien establecidos	Si, ya que no se cuentan con todos los implementos necesarios para acudir a una emergencia	Si, por cuestiones de cambios climáticos
¿Tiene un plan de respuesta a incidentes de seguridad en su Institución?	Contamos con un plan de seguridad	Si, pero la infraestructura no es la adecuada	Si, ya que contamos con un protocolo de seguridad en caso de emergencia
¿La institución dispone de un procedimiento para la recepción de quejas?	Si, existe un buzón de quejas dentro de la institución.	Si, existe un buzón de quejas dentro de la institución.	Si, dentro de la institución y en las plataformas como las páginas web de esta.
¿Considera que su Institución brinda un servicio de calidad a los usuarios?	Calificaría al servicio de atención como buena, ya que se está mejorando continuamente	No, ya que no se cuenta con implementos adecuados para brindar un mejor servicio a los usuarios.	Si, ya que contamos con trabajadores de excelencia y calidad, brindando mayor confort a los usuarios.

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

## 4.2. Discusión

Para analizar la fiabilidad de las encuestas planteadas se utilizó el Coeficiente alfa de Cronbach, en el que se toma valores entre 0 y 1; es decir que, si se aproxima al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento utilizado. Una vez obtenidos los datos de las encuestas de las expectativas y percepciones del cliente, éstas se analizaron con el programa de SPSS.

**Tabla 4-21:** Análisis de la fiabilidad de la expectativa del cliente

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,824	0,823	22

Fuente: Programa SPSS

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

### Análisis:

En la tabla N° 20 se puede observar que el Alfa de Cronbach de los 22 ítems es de 0,82 en base a las expectativas del cliente, es decir que tiene una consistencia interna buena.

**Tabla 4-22:** Análisis de la fiabilidad de la percepción del cliente

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,822	0,807	22

Fuente: Programa SPSS

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

### Análisis:

En la tabla N° 21 se puede observar que el Alfa de Cronbach de los 22 ítems es de 0,82 en base a las expectativas del cliente, es decir que tiene una consistencia interna buena, se puede decir que están estrechamente relacionados.

Mediante el modelo SERVQUAL se puede estimar el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Por consiguiente, es necesario realizar un análisis de las dimensiones de dicho modelo, esto a través de las respuestas brindadas por los encuestados, para identificar la relación

entre preguntas e identificar aspectos como la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en el transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

- Dimensión de Elementos tangibles

Contar con cómodas instalaciones en el puerto, las cuales permitan al cliente sentirse satisfecho, sin embargo, se cree que los equipos utilizados en el servicio no siempre cuentan con las características requeridas para brindar un servicio de calidad, puesto que en los resultados obtenidos de la tabla N°19 se puede visualizar que obtuvo una brecha negativa de 0,66 y una ponderación del 40%, por ende, los colaboradores del puerto deben trabajar y mejorar esta dimensión. Es importante que las instituciones involucradas en el puerto (de bienes y servicios) tenga la calidad como opción a seguir y, no para imponer una regulación sino para estar convencidos de que es para el beneficio y satisfacción propia y colectiva, porque si el proceso es de alta calidad, se puede optimizar la utilización de los recursos y lograr buenos resultados.

- Dimensión de Fiabilidad

Esta dimensión es la más importante para el cliente ya que está satisfecho con la persona que brinda el servicio, presente una buena imagen, se ajuste a la misión de la entidad y esté satisfecho con el servicio recibido, teniendo como resultado una brecha positiva de 0,28 y una ponderación del 7%, por ende, no se tendrá que hacer una evaluación, por tanto, la satisfacción del cliente se compara antes y después recibo, combinando dos componentes como lo es la satisfacción afectiva y cognitiva.

- Dimensión de Seguridad

Los clientes se sienten satisfechos cuando sus espacios físicos o infraestructura del puerto se encuentran en buen estado y son aptos para su uso, es así como obtuvo una brecha negativa de 0,37 y una ponderación del 28% este elemento debe reafirmar la calidad del servicio recibido y para así, confiar en la capacidad de quienes les brindan el servicio para responder a sus solicitudes de manera inmediata. Dada la variedad de opciones que tienen los clientes, brindar un servicio de calidad se convierte en una necesidad.

- Dimensión de Capacidad de respuesta

Los colaboradores del puerto deben prestar atención a las necesidades del cliente, brindando un servicio rápido y oportuno, ya que en base a los resultados de la tabla N°19, se obtuvo una brecha negativa de 0,34 y una ponderación de 22%, para ello se debe prestar especial atención a los intereses del cliente, cumpliendo con los horarios establecidos y con puntualidad, generando una sensación de comodidad y seguridad en los clientes, de esta manera la satisfacción del cliente aumenta, si se supere las expectativas.

- Dimensión de Empatía

El trato personalizado es un factor importante para brindar un buen servicio cuando lo soliciten, y el apoyo por parte de los colaboradores en situaciones de emergencias, es así como los clientes valoran sus servicios adicionales del puerto, como el trato personal, valores como el respeto. En general, los encuestados dijeron que fueron tratados bien y están prestos a ayudar con las necesidades del cliente, dando como resultado una brecha positiva de 0,19 y una ponderación del 3%, es decir que esta dimensión no tiene que ser evaluada; cuanto mejor trata el personal a los clientes, mayor es la calidad general del servicio percibida.

**Tabla 4-23:** Cuadro de resumen del diagnóstico de la situación actual

<b>P. Principal</b>	<b>P. Secundario</b>	<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Situación Actual</b>
<b>Infraestructura</b>	Muelle flotante	Cuantitativa	Ficha de observación	El puerto Francisco de Orellana no cuenta con un muelle flotante para el transporte turístico fluvial.
<b>Calidad y Prestación del Servicio</b>	-Elementos tangibles: Equipamiento Vestimenta/Uniforme	Cuantitativa	Encuesta de percepción y expectativa	- Impacto negativo en la percepción de los elementos tangibles del usuario y su insatisfacción.
	-Capacidad de respuesta			-Percepción de inseguridad en los servicios proporcionados.
	-Seguridad			- Lentitud o demoras en la atención y solución de problemas
<b>Aspectos Ambientales</b>	Prácticas sostenibles y ambientales en el servicio turístico fluvial	Cualitativa	Ficha de Observación	-Contaminación del río Napo, por extracción de petróleo, además de basura en las áreas verdes

<b>Partes interesadas</b>	GAD Municipal Fco. De Orellana. Armada del Ecuador Capitanía del Puerto de Francisco de Orellana. Empresas de Transporte Turístico Fluvial	Cualitativa	Entrevista	-Carecen de un plan integral de mejora de la calidad de servicio en el transporte turístico fluvial-
---------------------------	--	-------------	------------	--

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

#### **4.3. Comprobación de la idea a defender**

Después de recopilar toda la información necesaria a través de la encuesta. A los usuarios, entrevistas con la entidad y fichas de observación, las cuales fueron aplicables a las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta) y estados. diferentes infraestructuras, por ello se pudo diseñar un cuadro resumen de diagnóstico de la situación actual, donde se puede identificar el desarrollo del modelo de mejora de la calidad del servicio, mismo que permitirá incrementar la satisfacción del usuario del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana del cantón Francisco de Orellana, a través de Acciones de Mejoramiento en las 3 dimensiones con promedios bajos como lo son: elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta; de modo que las percepciones y expectativas sobre los servicios prestados sean adecuados con las necesidades del usuario.

## CAPÍTULO V

### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Título

“PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA. PERÍODO 2023-2028.”

#### 5.2. Contenido de la propuesta

##### 5.2.1. Antecedentes

Con el fin de lograr un servicio de calidad y hacer que el usuario se sienta satisfecho, se realizó un levantamiento de información, en el que se identificó la necesidad de mejorar las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta, basados en los espacios físicos e infraestructura, atención al usuario, entre otros aspectos. Mediante estrategias planteadas, se pretende mejorar la calidad de servicio del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

##### 5.2.2. Justificación

El plan integral de mejora de la calidad en el servicio del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, del cantón Francisco de Orellana, se realiza en base a las dimensiones (elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta) que se obtuvo los resultados estadísticos más bajos, aplicando el modelo SERVQUAL.

Dicho plan busca brindar un nivel de excelencia en el servicio al cliente y adaptarse a los cambios en el entorno interno y externo, la estrategia de crecimiento, la mejora y el servicio al cliente son componentes fundamentales del progreso del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana.

Un plan integral de mejora es importante puesto que permite que el transporte turístico fluvial sea competitivo a la vez que permita un espacio atractivo y seguro para turistas nacionales e internacionales y a empresas de transporte turístico. La comunicación efectiva es sustancial y la

información debe ser clara y precisa para así evitar errores por parte de los colaboradores, ya que esta es la base de las organizaciones exitosas, apoyando sus logros, aprovechando sus ventajas y minimizando sus desventajas para mejorar la calidad del servicio a los clientes.

### **5.2.3. Alcance**

El plan integral de mejora tiene como finalidad fundamental transformar la calidad del servicio del transporte turístico fluvial del puerto Francisco de Orellana, de tal manera que sea más eficiente, efectiva y centrada en el cliente, con relación a las dimensiones de elementos tangibles, seguridad y la capacidad de respuesta en condiciones de emergencia. En este capítulo se pretende plantear estrategias mediante un plan integral de mejora, en el que se obtenga un nivel alto de confiabilidad de los usuarios que hacen uso del transporte turístico fluvial; también permitirá tomar las mejores decisiones para el desarrollo de este.

### **5.2.4. Objetivos**

#### *5.2.4.1. Objetivo general*

Proponer un plan integral para mejorar la calidad del servicio del transporte turístico fluvial, mediante la modernización de la infraestructura y embarcaciones, la capacitación del personal del puerto en atención al cliente y las medidas de seguridad, por medio de acciones que contribuyan a una experiencia turística satisfactoria en el Puerto Francisco de Orellana.

#### *5.2.4.2. Objetivo específico*

- Mejorar los espacios físicos e infraestructura del puerto Francisco de Orellana mediante estrategias.
- Potenciar la comunicación de los cierres de servicios, agilizar la atención al cliente y fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas, mediante un plan de capacitación para los colaboradores en el Puerto Francisco de Orellana.
- Desarrollar medidas de seguridad con el propósito de fortalecer la seguridad en la prestación de los servicios del puerto Francisco de Orellana.

## 5.2.5. Propuesta

### 5.2.5.1. Desarrollo del plan integral de mejora

Para el desarrollo de nuestro plan integral primero realizamos el diseño de estrategias integrales acorde el cuadro resumen de diagnóstico de situación actual para posterior emitir un plan de acción para las áreas de mejora por el cual mediante un análisis de las acciones a implementar establecemos un cronograma de actividades para el cumplimiento del proceso y, finalizar con el control y seguimiento de las estrategias.

**Tabla 5-1:** Diseño de estrategias integrales

Dimensión	Objetivo	Áreas de enfoque integral	Problema	Estrategias	Beneficios
Elementos tangibles	Mejorar los espacios físicos e infraestructura del puerto Francisco de Orellana de los colaboradores para brindar un servicio de calidad a los barcos y usuarios	Infraestructura	Falta de espacios físicos e infraestructura portuaria para el transporte turístico fluvial	Mejoramiento la apariencia del muelle	Fomenta el turismo y el desarrollo económico local
		Equipamiento	La apariencia física de los espacios portuarios y embarcaciones se encuentran en mal estado	Definición estándares de apariencia para mejorar los aspectos físicos de las embarcaciones	Ayuda a identificar y abordar posibles problemas de mantenimiento daños en la embarcación
		Vestimenta/Uniforme	Existe una carencia de personal bien uniformado y buena presencia para la atención a los usuarios	Diseñar uniformes para la identificación del personal	Permite reconocer a los colegas, facilita la gestión de acceso a áreas restringidas del puerto, creando una imagen de respeto y confianza en los usuarios

Capacidad de respuesta	Potenciar la comunicación de los cierres de servicios, agilizar la atención al cliente y fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas en el Puerto Francisco de Orellana elevando el nivel de calidad de la experiencia del usuario.	Comunicación	Los usuarios no disponen de un sistema de notificaciones sobre el Puerto Francisco de Orellana	Implementar un sistema de notificaciones	Permite una comunicación rápida y eficiente entre todos los involucrados del puerto.
		Tiempo de respuesta	No tienen un proceso establecido para atención al usuario ni herramientas tecnológicas.	Agilizar la atención de los usuarios	La atención rápida y eficaz a los usuarios, les brinda una experiencia más positiva, además de reducir los tiempos de espera
		Atención al cliente	Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana no tienen formación en servicio al usuario	Fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas	Gestionar y mitigar los riesgos asociados con la operación portuaria.
Seguridad	Desarrollar mejoras en la infraestructura con el propósito de fortalecer la seguridad en la prestación de los servicios del puerto Francisco de Orellana.	Sistemas de vigilancia	Tomando en cuenta de deficiencia de servicios portuarios el Puerto carece de un sistema de vigilancia	Creación de una garita de vigilancia	Permite una vigilancia constante y un control de acceso
		Estructura de protección	Dentro de la falta de infraestructura del puerto no existen estructuras de protección para evitar accidentes de embarque y desembarque	Integración de vallado en escaleras	Evita caídas accidentales, además de ayudar a prevenir la contaminación del agua al evitar que las personas arrojen desechos.
		Equipamiento de seguridad	No existe señalización y balizamiento en el transporte turístico fluvial	Señalización y balizamiento del puerto Francisco de Orellana	Ayudan a guiar a las embarcaciones de manera segura y prevenir colisiones entre estas.

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023..

**Tabla 5-2:** Plan de Acción

Áreas de mejora	DECISIONES ESTRATÉGICAS		Acciones propuestas	Recursos Necesarios	Presupuesto	Responsable	Plazo
	Objetivo	Estrategias					
Infraestructura	Mejorar la apariencia del muelle	Mejorar la infraestructura del muelle flotante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar renovación del muelle</li> <li>2. Presupuesto de renovación del muelle</li> <li>3. Contratar personal de construcción</li> <li>4. Realizar renovación del muelle</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de renovación</li> <li>2. Tabla de presupuesto de inversión</li> <li>3. Personal de construcción</li> <li>4. Materiales de construcción</li> </ol>	\$24.985,00	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana	12 meses
Equipamiento	Diseñar estándares de apariencia de embarcaciones e instalaciones del puerto	Definir estándares de apariencia para mejorar los aspectos físicos y embarcaciones de transporte turístico fluvial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar estándares de apariencia</li> <li>2. Definir estándares de apariencia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a regulaciones y normativas</li> <li>2. Acceso a las instalaciones portuarias</li> </ol>	\$2.200,00	Director/a de puerto Francisco de Orellana	2 meses

Vestimenta/ Uniforme	Diseñar e implementar nuevos uniformes que reflejen la imagen profesional del puerto	Diseñar uniformes para la identificación del personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar uniformes</li> <li>2. Adquirir uniformes</li> <li>3. Impartir sesiones de capacitación en aseo personal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de uniformes</li> <li>2. Adquisición de uniformes</li> <li>3. Material de capacitación</li> </ol>	\$5.160,00	Director/a de puerto Francisco de Orellana	3 meses
Comunicación	Integrar un sistema de notificaciones por correo electrónico para comunicar actualizaciones importantes a los empleados y usuarios	Implementar un sistema de notificaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un sistema de notificaciones</li> <li>2. Seleccionar y adquirir el sistema</li> <li>3. Capacitar al personal en el uso del sistema</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de sistemas de comunicación</li> <li>2. Presupuesto para el sistema de comunicación</li> <li>3. Material de capacitación</li> </ol>	\$310,00	Director/a de puerto Francisco de Orellana	6 meses

<p>Tiempo de respuesta</p>	<p>Reducir el tiempo promedio de respuesta a las consultas de los usuarios</p>	<p>Agilizar la atención de los usuarios</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y establecer un proceso de atención al cliente eficiente</li> <li>2. Proporcionar herramientas de atención al cliente (computadoras, teléfonos)</li> <li>3. Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de procesos</li> <li>2. Equipos de oficina</li> <li>3. Material de capacitación</li> </ol>	<p>\$1.624,00</p>	<p>Director/a de puerto Francisco de Orellana</p>	<p>3 meses</p>
----------------------------	--	---	---	---	-------------------	---	----------------

Atención al cliente	Implementar un programa de capacitación de servicio al cliente para mejorar la disposición y habilidades de los empleados en la atención y respuesta a consultas de los usuarios	Fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un programa de incentivos para el personal</li> <li>2. Realizar sesiones de formación en servicio al cliente</li> <li>3. Establecer mecanismos de retroalimentación y mejora continua</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del programa</li> <li>2. Material de formación</li> <li>3. Herramientas de retroalimentación</li> </ol>	\$260,00	Director/a de puerto Francisco de Orellana	3 meses
Sistemas de vigilancia	Instalar sistemas de vigilancia en áreas clave del puerto	Implementar una garita de vigilancia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de la infraestructura de garita de vigilancia</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Asignación de personal marino para ejercer guardia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de garita de vigilancia</li> </ol>	\$7.381,00	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana	6 meses

Estructura de protección	Completar la instalación de vallas de seguridad en todas las escaleras del muelle	Integrar vallado en escaleras de acceso al muelle flotante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del vallado</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Construcción del vallado</li> <li>5. Establecimiento de protocolos de seguridad</li> <li>6. Monitoreo y evaluación continua de la efectividad del vallado</li> </ol>	1. Croquis de ubicación de cámaras	\$126.590,00	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana	6 meses
--------------------------	---	--	--	------------------------------------	--------------	---	---------

Equipamiento de seguridad	Implementar un sistema completo de señalización y balizamiento en el Puerto Francisco de Orellana	Implementar señalización y balizamiento del puerto Francisco de Orellana en el transporte turístico fluvial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un croquis de puntos críticos de señalización adecuada</li> <li>2. Adquisición de señales y equipos de balizamiento</li> <li>3. Instalación de señales y balizas</li> <li>4. Protocolos de respuestas a emergencias basados en señalización</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de puntos críticos</li> <li>2. Equipamiento de señalización</li> <li>3. Equipamientos de instalación</li> <li>4. Desarrollo de protocolos</li> </ol>	\$122.621,00	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana	6 meses
---------------------------	---	---	--	---	--------------	---	---------

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

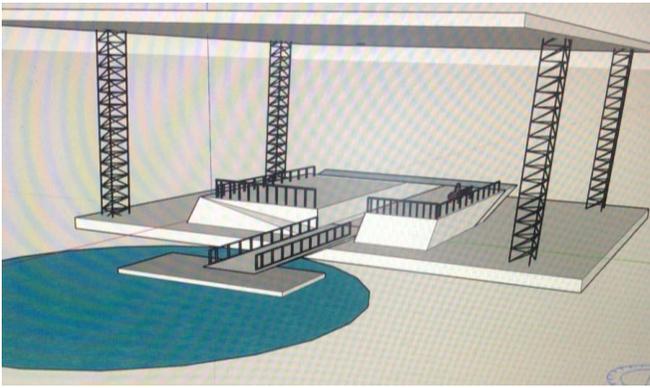
**Tabla 5-3:** Presupuesto

<b>DETALLE</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V/U (USD)</b>	<b>TOTAL (USD)</b>
<b>EQUIPAMIENTO</b>				
Accesos a instalaciones portuarias	U	2	\$ 1.100,00	\$ 1.100,00
<b>INFRAESTRUCTURA</b>				
Renovación del muelle	GLB	1	\$ 24.985,00,00	\$ 24.985,00,00
<b>VESTIMENTA/UNIFORME</b>				
Uniforme para el personal	U	43	\$ 120,00	\$ 5.160,00
<b>COMUNICACIÓN</b>				
Software de notificaciones	U/mes	1	\$ 50,00	\$ 50,00
Capacitación al personal	U/mes	1	\$ 260,00	\$ 260,00
<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>				
Computador	U	1	\$ 1.579,00	\$ 1.579,00
Teléfono	U	1	\$ 45,00	\$ 45,00
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				
Capacitación al personal para atención al cliente	U	1	\$ 260,00	\$ 260,00
<b>SISTEMA DE VIGILANCIA</b>				
Garita de control	GLB	1	\$ 7.381,00	\$ 7.381,00
<b>ESTRUCTURA DE PROTECCIÓN</b>				
Vallado metálico	GLB	1	\$ 126.590,00	\$ 126.590,00
<b>EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD</b>				
Señalización y balizamiento del puerto	GLB	1	\$ 122.621,00	\$ 122.621,00
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>\$ 291.131,00</b>

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

5.2.5.2. Implementación

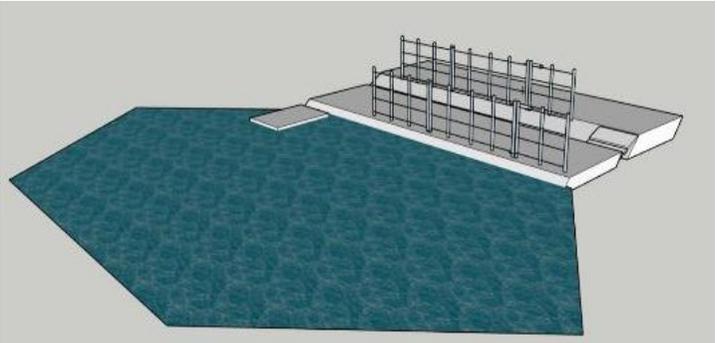
**Tabla 5-4:** Análisis de acciones a implementar

AREA DE MEJORAS	ACCIONES	IDEA DE DISEÑO A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	DURACIÓN ESTIMADA
Equipamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar estándares de apariencia</li> <li>2. Definir estándares de apariencia</li> </ol>		Director/a de puerto Francisco de Orellana	2 meses
Realizado por:		Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.	Fecha: 22 de junio de 2023	
Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar renovación del muelle</li> <li>2. Presupuesto de renovación del muelle</li> <li>3. Contratar personal de construcción</li> <li>4. Realizar renovación del muelle</li> </ol>		GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana	12 meses
Realizado por:		Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.	Fecha: 22 de junio de 2023	

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Vestimenta/uniforme</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar uniformes</li> <li>2. Adquirir uniformes</li> <li>3. Impartir sesiones de capacitación en aseo personal</li> </ol>		<p>Director/a de puerto Francisco de Orellana</p>	<p>3 meses</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Comunicación</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un sistema de notificaciones</li> <li>2. Seleccionar y adquirir el sistema</li> <li>3. Capacitar al personal en el uso del sistema</li> </ol>		<p>Director/a de puerto Francisco de Orellana</p>	<p>6 meses</p>
<p>Realizado por:</p>		<p>Grefa, K. &amp; Ramírez, S. 2023.</p>		<p>Fecha: 22 de junio de 2023</p>

<p>Tiempo de respuesta</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y establecer un proceso de atención al cliente eficiente.</li> <li>2. Proporcionar herramientas de atención al cliente (computadoras, teléfonos)</li> <li>3. Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente</li> </ol>	<pre> graph TD     A[Inicio del Servicio] --&gt; B[Cumplimiento de permisos por parte de la Capitanía]     B -- "Tiempo: 3 días Responsable: Capitanía del Puerto" --&gt; C[Revisión de condiciones del bote al amarrar]     C -- "Tiempo: 1 día Responsable: Inspectores de la Capitanía" --&gt; D[Revisión de condiciones del bote al zarpar]     D --&gt; E[Oferta de paquetes turísticos]     E -- "Tiempo: Cliente decide Responsable: Empresa de Turismo" --&gt; F[Reservas y pagos]     F -- "Tiempo: Instantáneo Responsable: Departamento de Reservas" --&gt; G[Atención al cliente y soporte]     G -- "Tiempo: Continuo Responsable: Servicio al Cliente" --&gt; H[Excursiones y actividades en la selva]     H -- "Tiempo: Duración del Tour Responsable: Guías Turísticos" --&gt; I[Garantía de seguridad y comodidad en el crucero]     I --&gt; J[Fin del Servicio]     </pre>	<p>Director/a de puerto Francisco de Orellana</p>	<p>3 meses</p>
Realizado por:		Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.	Fecha: 22 de junio de 2023	

Atención al cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un programa de incentivos para el personal</li> <li>2. Realizar sesiones de formación en servicio al cliente</li> <li>3. Establecer mecanismos de retroalimentación y mejora continua</li> </ol>	ESTRUCTURA PROGRAMA DE INCENTIVOS PARA LOS COLABORADORES DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA		Director/a de puerto Francisco de Orellana	3 meses
		<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDADES Y ELEMENTOS CLAVE</b>		
		<b>1. Diseño del Programa</b>	-Definir objetivos específicos del programa - Establecer presupuesto para incentivos - Crear comité de gestión del programa		
		<b>2. Identificación de Logros y Desempeño</b>	-Identificar logros y comportamientos a recompensar -Definir criterios de medición del desempeño		
		<b>3. Selección de Incentivos</b>	-Determinar tipos de incentivos - Asegurarse de que los incentivos sean atractivos y alineados con intereses de los empleados		
		<b>4. Comunicación y Capacitación</b>	- Informar a empleados sobre el programa -Proporcionar capacitación sobre cómo alcanzar objetivos del programa		
		<b>5. Implementación</b>	-Registrar y hacer seguimiento del desempeño -Entregar incentivos según logros alcanzados		
		<b>6. Evaluación y Retroalimentación</b>	-Evaluar impacto del programa en moral y desempeño		
		<b>7. Revisión y Actualización</b>	-Evaluar efectividad del programa en intervalos regulares		
		<b>Métricas de Éxito</b>	- Satisfacción y moral de empleados incrementada -Aumento en productividad y calidad del trabajo		
<b>Consideraciones Importantes</b>	-Transparencia y equidad en el programa -Alineación de incentivos con objetivos y valores corporativos				
Realizado por:		Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.		Fecha: 22 de junio de 2023	

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Sistemas de vigilancia</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de la infraestructura de garita de vigilancia</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Construcción de la garita de vigilancia</li> </ol>		<p>GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana</p>	<p>6 meses</p>
<p>Realizado por:</p>		<p>Grefa, K. &amp; Ramírez, S. 2023.</p>		<p>Fecha: 22 de junio de 2023</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Estructura de protección</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del vallado</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Construcción del vallado</li> <li>5. Establecimiento de protocolos de seguridad</li> <li>6. Monitoreo y evaluación continua de la efectividad del vallado</li> </ol>		<p>GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana</p>	<p>6 meses</p>
<p>Realizado por:</p>		<p>Grefa, K. &amp; Ramírez, S. 2023.</p>		<p>Fecha: 22 de junio de 2023</p>

Equipamiento de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un croquis de puntos críticos de señalización adecuada</li> <li>2. Adquisición de señales y equipos de balizamiento</li> <li>3. Instalación de señales y balizas</li> <li>4. Protocolos de respuestas a emergencias basados en señalización</li> </ol>		<p>GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana</p>	<p>6 meses</p>
Realizado por:		(NAUTICADVISOR, s.f.)		Fecha: 22 de junio de 2023

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

**Tabla 5-5:** Cronograma de actividades

CRONOGRAMA													
AREAS DE MEJORAS	ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Equipamiento	Diseñar estándares de apariencia												
	Definir estándares de apariencia												
Infraestructura	Diseñar renovación del muelle												
	Presupuesto de renovación del muelle												
	Contratar personal de construcción												
	Realizar renovación del muelle												
Vestimenta/ Uniforme	Diseñar uniformes												
	Adquirir uniformes												
	Impartir sesiones de capacitación en aseo personal												
Comunicación	Diseñar un sistema de notificaciones												
	Seleccionar y adquirir el sistema												
	Capacitar al personal en el uso del sistema												
Tiempo de respuesta	Diseñar y establecer un proceso de atención al cliente eficiente												
	Proporcionar herramientas de atención al cliente (computadoras, teléfonos)												
	Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente												
Atención al cliente	Diseñar un programa de incentivos para el personal												

	Realizar sesiones de formación en servicio al cliente												
	Establecer mecanismos de retroalimentación y mejora continua												
Sistemas de vigilancia	Diseño de la infraestructura de garita de vigilancia												
	Adquisición de materiales												
	Contratación de empresas de construcción												
	Construcción de la garita de vigilancia												
Estructura de protección	Diseño del vallado												
	Adquisición de materiales												
	Contratación de empresas de construcción												
	Construcción del vallado												
	Establecimiento de protocolos de seguridad												
	Monitoreo y evaluación continua de la efectividad del vallado												
Equipamiento de seguridad	Diseñar un croquis de puntos críticos de señalización adecuada												
	Adquisición de señales y equipos de balizamiento												
	Instalación de señales y balizas												
	Protocolos de respuestas a emergencias basados en señalización												

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

5.2.5.3. Control y seguimiento

**Tabla 5-6:** Control y seguimiento de las estrategias

<b>ÁREA DE MEJORA</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS/META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Equipamiento	Mejorar la infraestructura del muelle flotante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar renovación del muelle</li> <li>2. Presupuesto de renovación del muelle</li> <li>3. Contratar personal de construcción</li> <li>4. Realizar renovación del muelle</li> </ol>	Mantenimiento del Muelle Flotante	Renovación del muelle flotante para el Transporte Turístico Fluvial	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana
Infraestructura	Definir estándares de apariencia para mejorar los aspectos físicos y embarcaciones de transporte turístico fluvial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar estándares de apariencia</li> <li>2. Definir estándares de apariencia</li> </ol>	Mantenimiento de Embarcaciones	Mejora de la imagen de organización	Director/a de puerto Francisco de Orellana

Uniformidad	Diseñar uniformes para la identificación del personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar uniformes</li> <li>2. Adquirir uniformes</li> <li>3. Impartir sesiones de capacitación en aseo personal</li> </ol>	# de Personal o trabajadores	Mantener una identidad de presentación para la atención al usuario	Director/a de puerto Francisco de Orellana
Comunicación	Implementar un sistema de notificaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un sistema de notificaciones</li> <li>2. Seleccionar y adquirir el sistema</li> <li>3. Capacitar al personal en el uso del sistema</li> </ol>	Satisfacción del cliente	Que el sistema de notificaciones se integre de manera efectiva con otros sistemas y plataformas utilizadas por la organización.	Director/a de puerto Francisco de Orellana
Tiempo de respuesta	Agilizar la atención de los usuarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar y establecer un proceso de atención al cliente eficiente</li> <li>2. Proporcionar herramientas de atención al cliente (computadoras, teléfonos)</li> <li>3. Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente</li> </ol>	Tiempo de respuesta	Optimizar el flujo de trabajo, minimizando la burocracia y los tiempos de espera, y garantizando una atención oportuna y eficiente.	Director/a de puerto Francisco de Orellana

Atención al cliente	Fortalecer la disposición para brindar asistencia y respuestas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un programa de incentivos para el personal</li> <li>2. Realizar sesiones de formación en servicio al cliente.</li> <li>3. Establecer mecanismos de retroalimentación y mejora continua</li> </ol>	Satisfacción al cliente	La implementación de mecanismos para recopilar retroalimentación tanto de los clientes como del personal en relación con el servicio al cliente.	Director/a de puerto Francisco de Orellana
Sistemas de vigilancia	Implementar una garita de vigilancia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de la infraestructura de garita de vigilancia</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Asignación de personal marino para ejercer guardia</li> </ol>	# de personal de vigilancia	Selección de personal marino capacitado y su entrenamiento en las tareas específicas relacionadas con la vigilancia y la seguridad en la garita para salvaguardar la integridad ciudadana del Puerto.	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana

Estructura de protección	Integrar vallado en escaleras de acceso al muelle flotante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del vallado</li> <li>2. Adquisición de materiales</li> <li>3. Contratación de empresas de construcción</li> <li>4. Construcción del vallado</li> <li>5. Establecimiento de protocolos de seguridad</li> <li>6. Monitoreo y evaluación continua de la efectividad del vallado</li> </ol>	Seguridad y accesibilidad de accesos	El diseño debe garantizar la eficacia del vallado en su función de seguridad y restricción de acceso a la zona.	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana
Equipamiento de seguridad	Implementar señalización y balizamiento del puerto Francisco de Orellana en el transporte turístico fluvial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un croquis de puntos críticos de señalización adecuada</li> <li>2. Adquisición de señales y equipos de balizamiento</li> <li>3. Instalación de señales y balizas</li> <li>4. Protocolos de respuestas a emergencias basados en señalización</li> </ol>	Disponibilidad y Condiciones del Equipamiento de Seguridad	Instalación de manera que sean claramente visibles para los usuarios y mantenerse regularmente para garantizar su funcionamiento correcto.	GAD Municipal de Puerto Francisco de Orellana

Realizado por: Grefa, K. & Ramírez, S. 2023.

## CAPÍTULO VI

### 6.1. Conclusiones

Concluimos que el Indicador de Nivel de Calidad del Servicio en el transporte turístico fluvial registra un valor de -51,1. Este número surge de la evaluación de las diferencias ponderadas entre las distintas dimensiones, este valor es negativo, lo que implica que la satisfacción esperada por parte de los usuarios no está siendo alcanzada actualmente en lo que respecta a la percepción de la calidad del servicio. A través de las brechas ponderadas de cada dimensión, la dimensión que muestra más deficiencia son los elementos tangibles, seguido de seguridad y en última instancia capacidad de respuesta. En contraste, la dimensión que está acercándose a satisfacer las expectativas del usuario abarca la empatía y la fiabilidad del servicio

Se va a mejorar la calidad del servicio para los usuarios y embarcaciones del puerto Francisco de Orellana en el transporte turístico fluvial por lo que se propuso en base a las dimensiones del modelo Servqual con brechas negativas encontrar las áreas de mejora como: equipamiento, infraestructura, uniformidad, comunicación, tiempo de respuesta, atención al cliente, sistemas de vigilancia, estructura de protección y equipamiento de seguridad, en el cual se establece mediante tablas el diseño operativo de la propuesta, acciones propuestas establecidas para el desarrollo del plan integral de mejora de la calidad, el análisis de actividades a implementar, cronograma de actividades y por último el control y seguimiento, este proceso concluirá en un tiempo de cuatro trimestres con un presupuesto total de \$ 291.131,00 dólares.

Mediante el plan integral se va a mejorar el nivel de calidad de prestación de servicio a los usuarios del transporte turístico fluvial que a través de las falencias evidenciadas se propuso estrategias para solventar los problemas existentes detectados mediante el modelo Servqual.

## **6.2. Recomendaciones**

Invertir en la mejora de la infraestructura y equipamiento del muelle, asegurando que estén en óptimas condiciones y sean visualmente atractivos.

Garantizar la uniformidad en la apariencia y el equipamiento de las embarcaciones turísticas, creando una imagen más profesional y atractiva.

Implementar medidas adicionales de seguridad para los pasajeros y embarcaciones, como sistemas de vigilancia y equipos de seguridad

## BIBLIOGRAFÍA

1. 472, R. O. (14 de junio de 2021). *Ley orgánica de navegación, gestión de la seguridad y protección marítima y fluvial en los espacios acuáticos*. Recuperado de: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Navegacion-Gestion-Seguridad-y-Proteccion-Maritima-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Navegacion-Gestion-Seguridad-y-Proteccion-Maritima-2021.pdf)
2. Ag, G. (23 de abril de 2020). *Agentes Aduanales*. Recuperado de: <https://aaglobal.net/conoce-los-terminos-maritimos-portuarios-mas-utilizados-en-el-transporte-internacional-de-mercancias/>
3. ALTAMARITIMA. (5 de enero de 2023). *La autoridad portuaria y sus funciones principales*. Recuperado de: <https://altamaritima.com.mx/2023/01/05/que-es-la-autoridad-portuaria-y-sus-funciones-principales/>
4. Ayala, M. (2020). *Investigación bibliográfica: definición, tipos, técnicas*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica>.
5. Da Silva, D. (20 de septiembre de 2022). *Blog de Zendesk*. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/percepcion-del-cliente/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20percepci%C3%B3n%20del%20cliente%3F,de%20manera%20directa%20o%20indirecta>.
6. Frost, J. (2022). *Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example*. Recuperado de: <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>
7. García, M., & García, M. (2023). *Los métodos de investigación*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodolog3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
8. Gómez, D. (21 de enero de 2023). *Blog Hubspot*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
9. Hadi, M., Martel, C., Huayta, F. T., & Rojas, C. (2023). *Metodología de la Investigación*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
10. Hammond, M. (20 de enero de 2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
11. Londoño, P. (29 de abril de 2023). *Expectativas del cliente: claves para gestionarlas y ejemplos*. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/service/gestionar-las-expectativas-del-cliente/#:~:text=Las%20expectativas%20del%20cliente%20son%20todas%20las%20situaciones%20y%20resultados,ser%C3%A1n%20m%C3%A1s%20emocionales%20o%20reactivas>.

12. López, C., & Morras, R. (1 de junio de 2018). *Blog Cesuai*. Recuperado de: <https://blog.cesuai.cl/consejos/brechas-el-indicador-que-nos-puede-evitar-problemas-en-servicios/>
13. LOTAIP. (5 de Agosto de 2021). *Ley orgánica de navegación, gestión, seguridad y protección marítima*. Recuperado de: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP\\_6\\_Ley-Organica-de-Navegacion-Gestion-Seguridad-y-Proteccion-Maritima-2021.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Navegacion-Gestion-Seguridad-y-Proteccion-Maritima-2021.pdf)
14. Marinos. (10 de enero de 2022). *Patente de navegación*. Recuperado de: <https://marinos.es/que-es-la-patente-de-navegacion-de-los-barcos/>
15. Marinos. (4 de abril de 2023). *Diferencias entre barco, embarcación, yate y buque*. Recuperado de: <https://marinos.es/barco-embarcacion-yate-buque/>
16. Mateos, M. (2019). *La calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. En M. Á. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0VcpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=calidad+en+el+servicio&ots=UMivFpBDi1&sig=uMiLSJ0i6q2h2kqP2o2ec5xAdU4#v=onepage&q=calidad%20en%20el%20servicio&f=false>
17. Mínguez, R. (2023). *Análisis del grado de solidaridad*. Recuperado de: <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/126823/1/Cuestionario%20actitud%20de%20solidaridad.pdf>
18. Ministerio de Transporte, Y. C. (2018). *Manual del transporte fluvial y vías navegables en el Perú*. Recuperado de: <https://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/materiales/rembarcaciones/doc1.pdf>
19. NAUTICADVISOR. (s.f.). *Lo más importante sobre la señalización náutica y sistema de balizado*. Recuperado de: <https://www.nauticadvisor.com/blog/2016/05/02/lo-mas-importante-sobre-la-senalizacion-nautica-y-sistema-de-boyado/>
20. Padilla, C., & Marroquin, C. (Agosto de 2021). *Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de: <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
21. Pérez, G. (2022). *Rangos del Alfa de Cronbach*. Recuperado de: <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>
22. Rodríguez, C., Breñ, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
23. Turismo, M. d. (2019). *Estado Simple Colombia Agil*. Recuperado de: <https://www.colombiaagil.gov.co/tramites/intervenciones/registro-de-zarpe-antes-permiso-de-zarpe>



Total 23 referencias bibliográficas

## ANEXOS

### ANEXO A: FICHA DE OBSERVACIÓN

 <b>FICHA DE OBSERVACIÓN - INSTALACIONES DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA</b> 			
Fecha de Observación:			
Hora de Observación:			
Entidad:			
Lugar de observación:			
Nombres de las observadoras:			
1.Observaciones generales	Niveles de cumplimiento		Observaciones
	Se cumple	No cumple	
¿Las instalaciones están en buen estado?			
¿Hay señales de mantenimiento o reparación necesarios?			
¿Las áreas públicas están limpias y ordenadas?			
¿Se observa basura o desorden en alguna parte del puerto?			
2.Infraestructura			
¿Los muelles están en buen estado?			
¿Hay suficiente espacio para acomodar barcos de diferentes tamaños?			
¿La terminal de pasajeros es accesible y acogedora?			
¿Existen áreas designadas para la espera y el embarque?			
¿Se observan medidas de seguridad visibles, como cámaras de vigilancia o personal de seguridad?			
3.Servicios para pasajeros	Niveles de cumplimiento		Observaciones
	Se cumple	No se cumple	
¿Existen servicios de transporte público o privado cerca del puerto?			
¿Hay señalización clara para guiar a los pasajeros hacia estos servicios?			
¿Existen áreas de descanso, baños y otros servicios para pasajeros?			
¿La información sobre salidas y llegadas es clara y fácil de entender?			
4.Comunicación			
¿Los anuncios son claros y audibles?			
¿La cartelería proporciona información esencial de manera efectiva?			
¿El personal está disponible para ayudar y responder preguntas de los pasajeros?			
<b>Observaciones adicionales:</b>			
<b>Acciones Correctivas Sugeridas:</b>			
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>Firma del Observador</b>			

Realizado por: Grefa K, Ramirez S.,2023

## ANEXO B: GUIA DE ENTREVISTA

 <b>GUÍA DE ENTREVISTA PARA LAS PARTES INTERESADAS DEL PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANS. TURISTICO FLUVIAL</b> 				
En base a las dimensiones de calidad de servicio del método Servqual.				
Nº	Dimensiones de calidad de servicio	Tipo de Investigación	Tipo de Instrumento	Preguntas
1	Elementos tangibles o tangibilidad Infraestructura	Cualitativa	Entrevista	1. ¿Considera que las instalaciones y embarcaciones del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, son aptas para su uso?
2	Confiabilidad	Cualitativa	Entrevista	1. ¿En su experiencia, la calidad de servicio brindado por su institución, han cumplido consistentemente con las expectativas del usuario?
3	Capacidad de Respuesta	Cualitativa	Entrevista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Ha tenido alguna vez quejas sobre el tiempo en que se da una respuesta a los problemas o emergencias del usuario?</li> <li>2. ¿La institución dispone de un procedimiento para la recepción de quejas?</li> <li>3. ¿Se ha realizado un plan de mejora de calidad en el servicio de transporte turístico fluvial en periodos anteriores?</li> </ol>
4	Seguridad	Cualitativa	Entrevista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿A qué tipo de Institución pertenece y cuál es su organismo regulador?</li> <li>2. ¿Cuál es la actividad principal de su Institución?</li> <li>3. ¿Tiene un plan de respuesta a incidentes de seguridad en su Institución?</li> </ol>
5	Empatía	Cualitativa	Entrevista	1. ¿Considera que su Institución brinda un servicio de calidad a los usuarios?
6	Agradecimiento	Cualitativa	Entrevista	"Quiero agradecerle por tomarse el tiempo para conocerme y discutir la oportunidad. Fue un placer aprender más sobre la Institución y la posición.

Realizado por: Grefa K, Ramirez S.,2023

**ANEXO C: ENCUESTA DE EXPECTATIVA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con su **EXPECTATIVA** que usted tendría como usuario del transporte turístico fluvial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**Realizado por:** Grefa K, Ramirez S.,2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
EQUIPOS	CUESTIONARIO	EXPECTATIVA				
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. ¿En el Puerto Francisco de Orellana operan barcos de aspecto moderno y ocupan instalaciones adecuadas?					
	2. ¿Las instalaciones físicas de la flota naviera deben ser visualmente atractivo?					
	3. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					
	4. ¿Refleja buena apariencia las instalaciones físicas y embarcaciones de transporte turístico fluvial?					
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>	5. ¿Cumple el Puerto Francisco de Orellana con los plazos de respuestas prometidos?					
	6. ¿Tiene el Puerto Francisco de Orellana un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando los usuarios tienen problemas?					
	7. ¿La operadora lleva a cabo el servicio bien a la primera?					
	8. ¿El Puerto Francisco de Orellana brinda confianza para resolver inquietudes o problemas de sus usuarios?					
	9. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana tienen conocimiento de los servicios que ofrece el puerto?					
	10. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana comunican cuando concluye sus servicios el puerto, con apuro?					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	11. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana prestan servicio rápido y oportuno?					
	12. ¿El personal del Puerto Francisco de Orellana siempre está dispuesto a ayudarle?					
	13. ¿El personal del puerto Francisco de Orellana siempre esta predispuesto a responder a las preguntas de sus usuarios?					
<b>SEGURIDAD</b>	14. ¿Las unidades del puerto Francisco de Orellana cuenta con extintores, conos de seguridad, chalecos salvavidas y botiquín?					
	15. ¿Se siente segura/o en utilizar los servicios e instalaciones del Puerto Francisco de Orellana?					
	16. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana son amables y se dirigen hacia usted con cortesía?					
	17. ¿Cuenta el personal con el apoyo adecuado del Puerto Francisco de Orellana para hacer bien su trabajo?					
<b>EMPATIA</b>	18. ¿El personal da a cada usuario una atención individualizada?					
	19. ¿El Puerto Francisco de Orellana entiende completamente las necesidades de sus usuarios?					
	20. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana actúan de manera empática frente a un incidente de riesgo?					
	21. ¿El puerto Francisco de Orellana cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para sus usuarios?					
	22. ¿El Puerto Francisco de Orellana coordina con las empresas de transporte turístico fluvial horarios de apertura para los usuarios?					

**ANEXO D: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los cuadros de acuerdo con su **PERCEPCIÓN** que usted tendría como usuario del transporte turístico fluvial, teniendo en cuenta un rango entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

**FECHA:** \_\_\_\_\_

Realizado por: Grefa K, Ramirez S.,2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
EQUIPOS	CUESTIONARIO	PERCEPCIÓN				
		Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. ¿En el Puerto Francisco de Orellana operan barcos de aspecto moderno y ocupan instalaciones adecuadas?					
	2. ¿Las instalaciones físicas de la flota naviera deben ser visualmente atractivo?					
	3. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana trabajan en un ambiente físico adecuado y se identifican con uniformes bien vestidos/limpios?					
	4. ¿Refleja buena apariencia las instalaciones físicas y embarcaciones de transporte turístico fluvial?					
<b>FIABILIDAD DEL SERVICIO</b>	5. ¿Cumple el Puerto Francisco de Orellana con los plazos de respuestas prometidos?					
	6. ¿Tiene el Puerto Francisco de Orellana un enfoque comprensivo y tranquilizador cuando los usuarios tienen problemas?					
	7. ¿La operadora lleva a cabo el servicio bien a la primera?					
	8. ¿El Puerto Francisco de Orellana brinda confianza para resolver inquietudes o problemas de sus usuarios?					
	9. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana tienen conocimiento de los servicios que ofrece el puerto?					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	10. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana comunican cuando concluye sus servicios el puerto, con apuro?					
	11. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana prestan servicio rápido y oportuno?					
	12. ¿El personal del Puerto Francisco de Orellana siempre está dispuesto a ayudarlo?					
	13. ¿El personal del puerto Francisco de Orellana siempre está predispuesto a responder a las preguntas de sus usuarios?					
<b>ASEGURAMIENTO</b>	14. ¿Las unidades del puerto Francisco de Orellana cuenta con extintores, conos de seguridad, chalecos salvavidas y botiquín?					
	15. ¿Se siente segura/o en utilizar los servicios e instalaciones del Puerto Francisco de Orellana?					
	16. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana son amables y se dirigen hacia usted con cortesía?					
	17. ¿Cuenta el personal con el apoyo adecuado del Puerto Francisco de Orellana para hacer bien su trabajo?					
<b>EMPATIA</b>	18. ¿El personal da a cada usuario una atención individualizada?					
	19. ¿El Puerto Francisco de Orellana entiende completamente las necesidades de sus usuarios?					
	20. ¿Los colaboradores del Puerto Francisco de Orellana actúan de manera empática frente a un incidente de riesgo?					
	21. ¿El puerto Francisco de Orellana cuenta con horarios de apertura o atención adecuados para sus usuarios?					
	22. ¿El Puerto Francisco de Orellana coordina con las empresas de transporte turístico fluvial horarios de apertura para los usuarios?					

**ANEXO E: ENTREVISTA**



**ENTREVISTA PARA LAS PARTES INTERESADAS DEL  
PLAN INTEGRAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DEL TRANS. TURISTICO FLUVIAL DEL PUERTO**



Nombre del entrevistado:
Cargo:
Día:
Hora:
Finalización:

FRANCISCO DE ORELLANA

Preguntas:

1. ¿A qué tipo de Institución pertenece y cuál es su organismo regulador?  
.....  
.....
2. ¿Cuál es la actividad principal de su Institución?  
.....  
.....
3. ¿Se ha realizado un plan de mejora de calidad en el servicio de transporte turístico fluvial en periodos anteriores?  
.....  
.....
4. ¿Considera que las instalaciones y embarcaciones del transporte turístico fluvial del Puerto Francisco de Orellana, son aptas para su uso?  
.....  
.....
5. ¿En su experiencia, la calidad de servicio brindado por su institución, han cumplido consistentemente con las expectativas del usuario?  
.....  
.....
6. ¿Ha tenido alguna vez quejas sobre el tiempo en que se da una respuesta a los problemas o emergencias del usuario?  
.....  
.....
7. ¿Tiene un plan de respuesta a incidentes de seguridad en su Institución?  
.....  
.....
8. ¿La institución dispone de un procedimiento para la recepción de quejas?  
.....  
.....
9. ¿Considera que su Institución brinda un servicio de calidad a los usuarios?  
.....  
.....

**Agradecimiento:** Quiero agradecerle por tomarse el tiempo para conocerme y discutir la oportunidad. Fue un placer aprender más sobre la Institución y la posición.

## ANEXO F: PERFIL DEL USUARIO

 <b>PERFIL DEL USUARIO</b> 		
<b>GÉNERO</b>	FEMENINO	
	MASCULINO	
<b>EDAD</b>	MENOR A 18 AÑOS	
	18 AÑOS A 24 AÑOS	
	25 AÑOS A 34 AÑOS	
	35 AÑOS A 44 AÑOS	
	45 AÑOS A 54 AÑOS	
	MÁS DE 54 AÑOS	
<b>ESTADO CIVIL</b>	SOLTERO/A	
	CASADO/A	
	VIUDO/A	
	DIVORCIADO/A	
<b>PAÍS DE ORIGEN</b>	ECUADOR	
	CANADÁ	
	MÉXICO	
	OTRO	

Realizado por: Grefa K. Ramirez S.,2023

## ANEXO G: RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL METODO SPSS

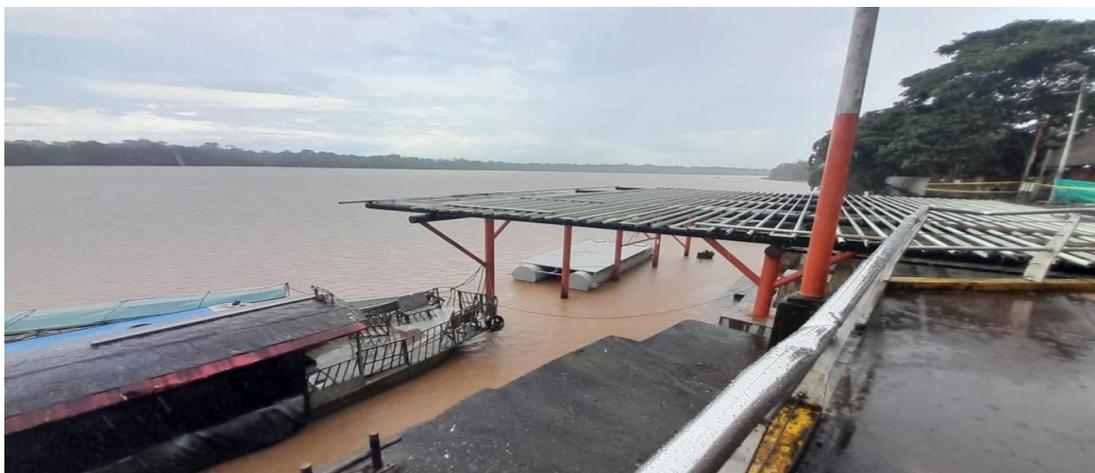
### 1. EXPECTATIVA

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,824	0,823	22

### 2. PERCEPCIÓN

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,822	0,807	22

**ANEXO H: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**





epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 15 / 12 / 2023

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> SUSANA SELENA RAMIREZ CHACHA KAREN SHAKIRA GREFA YAURIPOMA
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN GESTIÓN DEL TRANSPORTE
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lcdo. Holger Ramos, MSc.

2036-DBRA-UPT-2023

ESPOCH - DBRAI  
PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS  
BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL  
1 DIC 2023  
REVISIÓN DE RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA  
Por: Holger Ramos Hora: 15:46