

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL
DE PUERTO ROSARIO LABERINTO – HUITOTO 2022”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTOR (ES):

Bach. PARI COSE, Roy Kenny

Bach. TAIÑA QUISPETAUÑA, Jerson

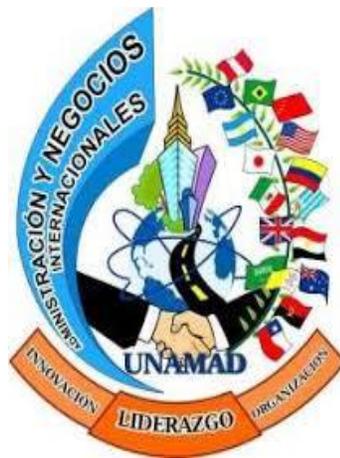
ASESOR (A):

Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda

Puerto Maldonado, mayo de 2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE
DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL
DE PUERTO ROSARIO LABERINTO – HUITOTO 2022”**

PARA OBTAR EL TITULO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTOR (ES):

Bach. PARI COSE, Roy Kenny

Bach. TAIÑA QUISPETAUÑA, Jerson

ASESOR (A):

Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda

Puerto Maldonado, mayo de 2023

TURNITIN_ROY PARI Y JERSON TAIÑA

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%

PRESENTACIÓN

Se presenta el proyecto de investigación: “**CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO – HUITOTO 2022**”, para optar el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El presente proyecto de investigación está desarrollado de acuerdo a los requerimientos establecidos en el Reglamento General de Grados y Títulos, desarrollando los conocimientos alcanzados durante la formación académica en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, desarrollando la investigación de campo y consultas bibliográficas de diversos autores sobre el tema.

Mediante este proyecto de investigación buscamos dar a conocer la calidad de servicio en los clientes del Transporte Fluvial de puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022 y debido a la competencia es necesario poder crear nuevas estrategias de atención al cliente y comenzar a fidelizar al cliente mediante una buena calidad de servicio.

De otro lado, expresamos el agradecimiento por brindarnos la oportunidad de realizar esta investigación para la mejora de la calidad de servicio en la atención al cliente frente a la alta competencia del sector de transporte fluvial de Laberinto – Huitoto.

INTRODUCCIÓN

Los medios de transportes son de vital importancia para el desarrollo de la sociedad a nivel global, La ciudad de Puerto Maldonado se encuentra en el Departamento de Madre de Dios siendo uno de las ciudades con menos presupuesto y bajos recursos asignados por el Estado, lo cual genera una paupérrima infraestructura en relación al transporte fluvial que es más utilizado por los pobladores de la zona, debido a lo muy inhóspito que es la geografía de la selva pero las personas, los usuarios de este servicio de transporte fluvial busca trasladarse de una forma rápida y segura a sus lugares de destino.

La necesidad de un transporte eficaz que permite a sus clientes tener un servicio seguro y cómodo, por ende, ahorrarle un margen de tiempo para que el cliente pueda invertir en otras actividades.

Con el presente trabajo de investigación se busca como principal objetivo analizar los principales factores que influyen en la calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022, mediante el estudio y la realización de encuestas con 33 ítems aplicados en el cuestionario dirigido a los clientes que permitieron identificar los principales problemas de este servicio y proponer alternativas de solución.

Finalmente, el presente trabajo de investigación comprende cuatro capítulos con sus referencias bibliográficas y sus respectivos anexos, los capítulos están definidos por:

Capítulo I, Descripción del problema, formulación del problema, objetivos de la Investigación, Variables de Investigación, Hipótesis y por ultimo las Consideraciones Éticas.

Capítulo II, Marco Teórico, donde hace referencias a los Antecedentes de Estudio, Modelo Teórico y por último la Definición de Términos utilizados.

Capítulo III, Metodología de la Investigación, donde se establece y sustenta el tipo de estudio, población y muestra, Métodos y técnicas descriptivo con el respectivo tratamiento de datos e instrumento de recolección de datos.

Capítulo IV, Resultados de trabajo de investigación, mediante el cual se da a conocer los resultados, conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

RESUMEN

La tesis intitulada “La Calidad del servicio en los clientes del Transporte Fluvial del Puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022” tiene como objetivo general determinar de qué manera la calidad de servicio influye en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022.

El tipo de estudio es descriptiva, cualitativa, cuantitativa y de corte transversal, aplicado a la Calidad de servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022; el cual nos permite describir, evaluar y observar las características de su aplicación dentro de las actividades económicas en el Transporte Fluvial 2022.

Se realizó la aplicación de métodos y técnicas científicas para conseguir en base a las encuestas realizadas la recolección, medición, y análisis de datos, teniendo 6518 clientes como población total y una muestra de 575 a clientes encuestados en el Servicio de Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022.

Se concluyó que la variable de Calidad de servicio influye directamente con un 46.4% de los clientes del transporte fluvial perciben que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio. La información descrita indica que los clientes sienten que se encuentran parcialmente conformes con el servicio recibido por la empresa de transporte fluvial. En relación a las 4 dimensiones se menciona que: El valor del servicio indica que el 41,4% de los clientes del transporte fluvial indican que el valor del servicio es parcialmente adecuado.

El Control de Personal refleja un 40,3% de los de los clientes del transporte fluvial precisan que el control del personal es parcialmente adecuado. Acceso a la Información influye directamente con un 47.7% de los clientes del transporte fluvial sostienen que la forma cómo el transporte facilita la información es parcialmente adecuada. La Organización como espacio indica que el 34,4% de

los clientes del transporte fluvial sostienen que la organización como espacio es parcialmente adecuada.

Todas estas dimensiones afectan de gran manera la calidad de servicio del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto otorgando información relevante acerca del servicio; haciendo que sea importante para el mejoramiento de la calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto.

Palabras claves: calidad, eficacia, eficiencia, prestación, servicio

SUMMARY

The thesis entitled "The Quality of service in the clients of the Fluvial Transport of Puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022" has as a general objective to determine how the quality of service influences the clients of the Fluvial Transport of Puerto Rosario Laberinto-Huitoto 2022.

The type of study is descriptive, qualitative, quantitative and cross-sectional, applied to the Quality of service in the clients of the Fluvial Transport of Puerto Rosario Laberinto - Huitoto 2022; which allows us to describe, evaluate and observe the characteristics of its application within the economic activities in River Transport 2022.

The application of scientific methods and techniques was carried out to obtain, based on the surveys carried out, the collection, measurement, and analysis of data, having 6518 clients as a total population and a sample of 575 clients surveyed in the Fluvial Transport Service of Puerto Rosario. Labyrinth-Huitoto 2022.

It was concluded that the quality-of-service variable directly influences 46.4% of river transport customers perceive that the quality of service is at a medium level. The information described indicates that clients feel that they are partially satisfied with the service received by the fluvial transport company. In relation to the 4 dimensions, it is mentioned that: The value of the service indicates that 41.4% of the river transport customers indicate that the value of the service is partially adequate.

Personnel Control reflects 40.3% of those of river transport customers specify that personnel control is partially adequate. Access to Information directly influences with 47.7% of fluvial transport clients maintaining that the way in which transport provides information is partially adequate. The Organization as a space indicates that 34.4% of the river transport clients maintain that the organization as a space is partially adequate.

All these dimensions greatly affect the quality of the fluvial transport service of Puerto Rosario Laberinto-Huitoto, providing relevant information about the service; making it important for the improvement of the quality of service in the clients of the fluvial transport of Puerto Rosario Laberinto - Huitoto.

Keywords: quality, effectiveness, efficiency, provision, service

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
INTRODUCCIÓN	ii
RESUMEN.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción del Problema.....	1
1.2 Formulación de Problema.....	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problema Específico.....	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivo Específico.....	4
1.4 Variables.....	5
1.4.1 Variable	5
1.4.2 Dimensiones.....	5
1.5 Operacionalización de variables	5
1.6 Hipótesis.....	6
1.6.1. Hipótesis General	6
1.6.2. Hipótesis Específico	6
1.7 Justificación	6
1.8 Consideraciones éticas.....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de estudio	9

2.2 Modelo teórico	14
2.3. Marco teórico	16
2.3.1 Calidad de servicio	16
2.4. Definición de términos	24
2.4.1 Calidad de servicio	24
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. Tipo de estudio	28
3.2. Diseño de estudio	29
3.3. Población y Muestra	29
3.3.1 Población.....	29
3.3.2 Muestra	29
3.4. Métodos y Técnicas.....	30
3.4.1 Métodos.....	30
3.4.2 Técnicas	30
3.5. Tratamiento de los Datos.....	31
CAPÍTULO IV: RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	32
4.1 Calidad de Servicio.....	32
4.1.1 Valor de Servicio.....	32
4.1.1.1 Empatía	34
4.1.1.2 Responsabilidad	35
4.1.1.3 Seguridad	36
4.1.1.4 Fiabilidad	38
4.1.2 Control del Personal	39
4.2.1.1 Revisión del Personal.....	41
4.2.1.2 Turnos de Atención	42

4.2.1.3 Formas de Interacción con los Usuarios	43
4.1.3 Acceso a la Información	44
4.3.1.1 Contenido	46
4.3.1.2 Alcance.....	47
4.3.1.3 Oportunidad.....	49
4.3.1.4 Conveniencia.....	50
4.1.4 Organización como Espacio	51
4.4.1.1 Facilidades	53
4.4.1.2 Equipamiento	54
4.4.1.3 Adecuación.....	56
4.4.1.4 Apariencia	57
CONCLUSIONES	59
SUGERENCIAS.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXO	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad de Servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022	5
Tabla 3 Valor de servicio	32
Tabla 4 Empatía	34
Tabla 5 Responsabilidad	35
Tabla 6 Seguridad	37
Tabla 7 Fiabilidad	38
Tabla 8 Control del Personal	39
Tabla 9 Revisión del Personal	41
Tabla 10 Turnos de Atención	42
Tabla 11 Formas de Interacción con los Usuarios.....	43
Tabla 12 Facilitar Información	45
Tabla 13 Contenido	46
Tabla 14 Alcance.....	48
Tabla 15 Oportunidad.....	49
Tabla 16 Conveniencia.....	50
Tabla 17 Organización como Espacio	52
Tabla 18 Facilidades	53
Tabla 19 Equipamiento.....	54
Tabla 20 Adecuación.....	56
Tabla 21 Apariencia.....	57
Tabla 22 Calidad de Servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Elaboración grafica de la Calidad de Servicio del Modelo LIBQUAL .	16
Figura 2	Resultados descriptivos de la dimensión valor de servicio	33
Figura 3	. Resultados descriptivos del indicador empatía	35
Figura 4	Resultados descriptivos del indicador responsabilidad	36
Figura 5	Seguridad.....	37
Figura 6	Fiabilidad.....	39
Figura 7	Control del Personal.....	40
Figura 8	Revisión del Personal	42
Figura 9	Turnos de Atención	43
Figura 10	Formas de Interacción con los Usuarios	44
Figura 11	Facilitar Información.....	46
Figura 12	Contenido.....	47
Figura 13	Alcance	48
Figura 14	Oportunidad	50
Figura 15	Conveniencia	51
Figura 16	Organización como Espacio	53
Figura 17	Facilidades.....	54
Figura 18	Equipamiento	55
Figura 19	Adecuación	57
Figura 20	Apariencia.....	58

CAPITULO I: PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del Problema

El transporte fluvial se utiliza desde el Neolítico, época en la que la producción de alimentos fue posible gracias al desarrollo de la agricultura y la ganadería. El desarrollo de la ganadería con sus diferentes tipos de especies provocó nuevos tejidos e hilados; los cuales fueron comercializados y distribuidos mediante este tipo de transporte y comenzó a realizarse el intercambio de sus productos de cada cultura que había y dando lugar a lo que se llama trueque

El trueque fomentó los viajes, y el desplazamiento de personas a otras regiones contribuyó al desarrollo de nuevas maneras como la fluvial, que conectaba una comunidad con otras por medio de los ríos.

La llegada de los europeos, especialmente portugueses y españoles, a América dio lugar a notables desarrollos y avances en el transporte. Para mejorar el transporte marítimo y fluvial, se han construido muchos puertos a lo largo de los principales ríos y mares, aprovechando los puertos naturales existentes. Esto tuvo un importante impacto positivo en las comunicaciones fluviales y marítimas.

El transporte fluvial consiste en el desplazamiento de embarcaciones por los ríos aptos para la navegación, transportando carga o pasajeros entre en dos o más puertos situados en las orillas de los ríos. Esto ayuda a conectar distintas ubicaciones geográficas tanto a nivel nacional como internacional.

A inicios del siglo XIX, XX y XXI el transporte fluvial fue utilizado como un medio de transporte turístico, por la exigencia del turista hacia los transportistas dedicados a este rubro para mejorar continuamente la calidad de servicio.

En el Perú, la amazonia peruana, está representado por el 60% de transporte fluvial por la dificultad del transporte terrestre, este transporte fluvial es el principal medio de interconectar pueblos amazónicos.

Según el INDECOPI, la importante dispersión de la población en la región Loreto hace imperativo depender en gran medida del transporte por embarcaciones, que es utilizado por el 90% de pasajeros y carga en la región, convirtiéndolo en el modo de transporte más crítico, así mismo, nuestra región de Madre de Dios no es ajena a este tipo de transporte debido a que siendo una zona extensa de selva y ríos interconectados, las personas tiene que movilizarse de un lugar a otro para desarrollar sus actividades económicas, desarrollo personal y profesional. La prestación de este servicio se ve obstaculizada por la prevalencia de la informalidad en el sector, las trabas burocráticas, los incentivos económicos inadecuados y la escasa coordinación y colaboración entre las entidades públicas. En consecuencia, los pasajeros son quienes se llevan la peor parte, pues a menudo desconocen sus derechos y se ven obligados a renunciar a la calidad y la seguridad en busca de precios más baratos, a veces poniendo en peligro sus propias vidas.

El cual conlleva a mejorar el transporte fluvial, para los transportistas desde el enfoque económico dejando de lado al usuario, donde el servicio es pésimo y donde los transportes que brindan el servicio son informales, cabe señalar que esta actividad es el sustento económico de diversas familias. **(RÍOS, 2012)**

En Madre de Dios, el transporte se da por tres medios: terrestre, aéreo y fluvial. Este último es con la finalidad de interactuar todas las riberas de los ríos afluentes a fin de conectar con población rural.

En el distrito de laberinto, el Puerto Rosario es un medio de conexión importante entre diversos pueblos alejados a lo largo del rio Madre de dios, sin embargo, en los últimos años los prestadores de servicio no le dieron el valor

agregado al valor de servicio, control de personal, acceso a la información, así como la organización como espacio. Debido a la escasa implementación tecnológica, por falta de: recursos económicos, capacitación continua, fidelización al usuario. Que conlleva a que estos prestadores de servicio fluvial permanezcan por muchos años tal cual como empezaron y en algunos casos fue la desaparición de estos. Es decir, no modernizan sus embarcaciones, lo cual genera una disminución constante de sus ingresos por el servicio prestado, en tanto, los usuarios tienen el temor, desconfianza en utilizar las embarcaciones a veces por el estado percibido de los usuarios y además existe el hostigamiento por parte de los jaladores para usar el servicio, Se puede indicar que este tipo de servicios de transporte fluvial no tiene un manejo adecuado del personal sobre la atención al cliente o usuario, afectando de gran manera la fidelización del cliente; tampoco se puso énfasis en la programación o turnos en la secuencialidad de servicio por parte del transporte fluvial, creando malestar en los usuarios, y finalmente, estos proveedores del servicio de transporte fluvial no están organizadas, ni mucho menos realizan un equipamiento adecuado y seguro, razón por la cual realizamos el siguiente planteamiento del problema:

1.2 Formulación de Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la **Calidad de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022?

1.2.2 Problema Específico

PE 1: ¿Cómo es el **Valor de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022?

PE 2: ¿Cómo es el **Control del Personal** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022?

PE 3: ¿Cómo es el **Acceso A la Información** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022?

PE 4: ¿Cómo es la **Organización como Espacio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar la **Calidad de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022.

1.3.2. Objetivo Específico

OE 1: Analizar el **Valor de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022.

OE 2: Analizar el **Control del Personal** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022.

OE 3: Analizar **El Acceso A la Información** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022.

OE4: Analizar **la Organización como Espacio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022

1.4 Variables

1.4.1 Variable

Y = CALIDAD DE SERVICIO

1.4.2 Dimensiones

X_1 = VALOR DE SERVICIO,

X_2 = CONTROL DE PERSONAL

X_3 = ACCESO A LA INFORMACIÓN

X_4 = LA ORGANIZACIÓN COMO ESPACIO.

1.5 Operacionalización de variables

Tabla 1: Calidad de Servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de Servicio Describe la diferencia entre las expectativas de los clientes respecto a un servicio determinado y las percepciones o suposiciones que tienen los directivos sobre cuáles son esas expectativas. (Ruiz, 2001)</p>	Valor de Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empatía 2. Responsabilidad 3. Seguridad 4. Fiabilidad
	Control del Personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del Personal 2. Turnos de Atención 3. Formas- Interacción con Usuarios
	Acceso a la Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contenido 2. Alcance 3. Oportunidad 4. Conveniencia
	La Organización como Espacio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilidades 2. Equipamiento 3. Adecuación 4. Apariencia

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La **Calidad de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es buena.

1.6.2. Hipótesis Específico

HE 1: **El Valor de Servicio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es bueno.

HE 2: **El Control del Personal** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es bueno.

HE 3: **El Acceso A la Información** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es bueno.

HE 4: **La Organización como Espacio** en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es bueno.

1.7 Justificación

- **Relevancia social**

La presente investigación cuenta con información y datos de relevancia para poder determinar la importancia que tiene que contar los proveedores del servicio fluvial en la calidad de servicio a sus clientes lo cual conllevaría a una mejora en la atención al cliente contrarrestando la lucha de clientes frente a la competencia, lo cual brindaría una mayor sostenibilidad al transporte fluvial en el tiempo, lo cual comenzaría a fidelizar a los clientes por el servicio prestado obteniendo una mayor demanda por la calidad brindada.

- **Implicancia práctica**

Se cuenta con implicancias prácticas ya que las herramientas y métodos aplicados, permitirán dar a saber realmente lo observado en donde los resultados permitirán aplicar soluciones similares ante las deficiencias encontradas en cada uno de los problemas sobre la calidad de los servicios en el transporte.

- **Valor teórico**

La investigación dará a comprender mediante la descripción de la problemática encontrada, aspectos sobre las teorías y así mismo, la conceptualización de las variables permitirá tener antecedentes sobre referencias en futuras investigaciones relacionadas al sector del transporte.

- **Unidad metodológica**

La metodología aplicada en la presente investigación fue de acuerdo a especialistas en la investigación científica, en base a antecedentes y teorías con la utilización de los instrumentos de manera propia lo cual servirá para próximas investigaciones y les permitirá conocer aspectos del transporte o hechos similares a esta situación de esta investigación realizada.

- **Viabilidad o factibilidad**

La investigación cuenta con la viabilidad, puesto que se obtuvo la aprobación de la aplicación de los resultados, así mismo, las muestras permitirán conocer mediante sus respuestas la solución de los problemas planteadas.

1.8 Consideraciones éticas

La ética de la Calidad de servicio en los usuarios del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto se basa en los principios de seguridad y comodidad a disposición de los clientes, mantener la póliza de seguro activo de las embarcaciones en actividad, fijar señalizaciones visibles enunciando la no discriminación a los clientes, en cuanto a la puntualidad en los turnos de salida de puerto en las embarcaciones, respetar las decisiones de los clientes al momento de elegir la embarcación son aspectos importantes que todo proveedor

de servicio de transporte fluvial debe saber y plasmar a cada colaborador para poder a comenzar a buscar la fidelización de los usuarios.

De acuerdo al D.S. N° 014-2006-MTC, la ética del Reglamento del Transporte Fluvial, indica que cada embarcación debe tener un permiso de operaciones, además la póliza de seguros debe estar activo, así como el capitán responsable deberá presentar el registro del zarpe a la autoridad competente que es la Marina de guerra del Perú (MGP).

El transporte fluvial es importante a fin de mejorar la calidad de servicios del usuario. Aplicando la comprensión del **valor del servicio, control del personal, facilitar información** y aplicar la **organización como un espacio**, Indicadores buenos para la aplicación de la calidad de servicio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes Internacionales

Heredia (2015), en su trabajo “Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes”, se propuso crear un modelo para medir la satisfacción de los usuarios de autobuses públicos en Medellín. Para ello, se llevó a cabo un estudio descriptivo en el que se aplicó una encuesta de 36 preguntas con una escala de Likert de 7 niveles a 100 usuarios que toman las rutas 300 y 301. La encuesta evaluó la percepción de seguridad, comodidad, emociones e imagen del transporte.

Las conclusiones del estudio indican que el 64% de los encuestados se siente cómodo con la velocidad del autobús y el 41% encuentra el pasaje más cómodo en comparación con otros medios de transporte. Sin embargo, el 39% de los encuestados considera que la ruta es demasiado larga. Respecto a la seguridad, el 63% de los usuarios percibe que pueden sufrir un asalto o un accidente, pero a pesar de ello, se sienten seguros.

En resumen, se concluye que, aunque la mayoría de los usuarios se siente cómodo y seguro, aún existe preocupación por la seguridad en el transporte público y por la duración de algunas rutas. Estos resultados podrían ser útiles para la implementación de medidas que mejoren la experiencia de los usuarios en el transporte público de la ciudad.

Morán (2016), elaboró una investigación de tesis denominada: ‘Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas

desde la óptica del Usuario', se propuso determinar desde la perspectiva del usuario la calidad de servicio que brindan los transportes urbanos, para ello, la información se recopiló mediante una encuesta compuesta por 19 preguntas a un total de 477 personas en distintos lugares de la localidad. La encuesta iba dirigida a personas mayores de 15 años. Adicionalmente, se realizó una entrevista a ocho gerentes y socios de las cooperativas de buses urbanos que funcionan actualmente en Esmeraldas, consistente en diecinueve preguntas. Para estudiar la información se utilizaron métodos científicos analíticos y estadísticos, y los resultados se expusieron mediante gráficos y tablas. Uno de los principales resultados revela un nivel significativo de descontento entre los usuarios del servicio de transporte en relación con diversos factores. La principal causa de insatisfacción fue el "trato que reciben de los choferes y cobradores", con un 95,82%, seguido de la "comodidad y limpieza de los autobuses", con un 79,61%, y la " forma de conducir los autobuses", con un 78,63%. En cuanto al cumplimiento de las rutas y la frecuencia, el 79,60% de los encuestados se mostraron satisfechos, seguidos del 73,22% que se declararon satisfechos con el coste del servicio.

En conclusión, se puede afirmar que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta importantes deficiencias derivadas de la ausencia de evaluaciones del servicio a lo largo de casi sesenta años de uso. La principal queja expresada por los usuarios es el trato que reciben de los conductores y cobradores.

Antecedentes Nacionales

Según **Acuy y Ruiz** en su tesis 'Evaluación de la calidad de los servicios ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020', para llevar a cabo el estudio, se eligió como grupo de muestra a 381 pasajeros nacionales e internacionales, y se empleó una encuesta como principal medio de recopilación de datos relativos a la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en el transporte fluvial por Ferry. Se utilizó el método de la encuesta para permitir el contacto

directo con los turistas nacionales y extranjeros que eligen el transporte fluvial para hacer turismo, con el fin de recabar su opinión sobre la calidad de los servicios prestados. Según el estudio, la calidad de los servicios turísticos prestados por el transporte fluvial en ferry es satisfactoria. Por lo tanto, la empresa debe asegurarse de que su personal de atención al pasajero reciba formación periódica, establezca una comunicación eficaz con los pasajeros, cree un sentimiento de pertenencia, muestre empatía y resuelva con prontitud cualquier problema que pueda surgir. Estos factores son cruciales para mejorar la calidad general de los servicios prestados por la embarcación turística fluvial de ferry. **(Acuy & Ruiz, 2020).**

Valdez Et. Al. (2018), en la investigación de tesis titulada: Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco, en el estudio se utilizó un enfoque común de investigación en ciencias sociales, que fue un diseño correlacional no experimental con un enfoque cuantitativo. Los investigadores recopilaron datos utilizando un modelo de cuestionario estructurado muy extendido denominado SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. Se obtuvieron y analizaron un total de 389 encuestas, con un cuestionario compuesto por 22 ítems para medir las expectativas de los usuarios y otros 22 ítems para medir su percepción. Esto permitió a los investigadores obtener una comprensión holística de la calidad del servicio desde el punto de vista de los usuarios.

Los resultados de la investigación revelaron que los usuarios percibían la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles como factores que influían positivamente en la calidad general del servicio. Sin embargo, había áreas específicas que requerían mejoras. En la dimensión de empatía, la distribución de las rutas de concesión era inadecuada, lo que daba lugar a una prestación de servicios menos eficiente. La dimensión de garantía puso de manifiesto una deficiencia en la formación de conductores y revisores, lo que se tradujo en una falta de preparación para prestar un servicio

de calidad. Además, la dimensión de capacidad de respuesta mostró deficiencias a la hora de atender a las personas con trato preferente.

Para resolver estos problemas, los investigadores sugirieron que la dirección organizara charlas informativas y de concienciación con los colaboradores, como conductores y cobradores. Estas charlas se centrarían en la importancia de respetar estrictamente las paradas de embarque y desembarque de pasajeros y en abordar las necesidades de formación de conductores y cobradores. De este modo, los proveedores de servicios podrían mejorar la calidad general de su servicio, satisfacer las expectativas de sus usuarios y mejorar su experiencia global.

Reyes (2017), en su tesis "Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad del servicio al cliente del transporte Emtrubapi S.A.C, año 2016- Piura", el objetivo de este estudio era evaluar la calidad del servicio prestado por EMTRUBAPI SAC a partir de las expectativas y experiencias de los clientes. Para recopilar los datos necesarios, se realizó una encuesta utilizando la metodología Servqual, que evalúa la calidad del servicio en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La encuesta se administró a una muestra de 171 clientes que utilizaban el servicio de transporte fluvial. Las conclusiones del estudio indicaron que los servicios de transporte fluvial no cumplían las expectativas de los clientes en cuanto a los elementos tangibles de su servicio. Las expectativas de los clientes eran altas, pero sus percepciones estaban muy por debajo de ellas, lo que daba lugar a una importante brecha en el servicio. El servicio de transporte carecía de equipos modernos y las instalaciones físicas eran poco atractivas, así como los materiales relacionados con el servicio, como la vestimenta del personal, eran deficientes. Además, el servicio no era fiable y su capacidad de respuesta era escasa, mostrando poco interés por ayudar a los pasajeros o responder a sus preguntas. Aunque la seguridad estaba presente, no garantizaba la calidad, y la empatía del servicio no cumplía las expectativas de los clientes. El investigador recomendó

que el servicio se sometiera a una reingeniería de procesos, que los empleados recibieran formación continua y que se mejorara la seguridad del servicio.

Lupérdiga y Rodríguez (2016), en su investigación “Servicio de atención y satisfacción del cliente de transporte turismo Días S.A. en la ciudad de Trujillo 2016”. El objetivo de esta investigación fue investigar la correlación entre el servicio al cliente y la satisfacción de Transporte Turismo Días S.A. El estudio fue descriptivo cuantitativo, utilizando un instrumento de encuesta consistente en un cuestionario estructurado con 15 preguntas distribuidas en seis dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, expectativas y valor percibido. La encuesta se realizó a una muestra de 94 clientes. Según los resultados del estudio, la calidad del servicio de atención al cliente prestado por la empresa de transporte fue calificada de moderada a alta por los clientes, y se comprobó que tenía un impacto directo y proporcional en su satisfacción con el servicio de transporte. Los investigadores sugieren mejorar el servicio introduciendo ventas a domicilio, promociones y programas de fidelización para los clientes. También recomiendan desarrollar un plan estratégico para reforzar la relación de la empresa con sus clientes, así como mejorar la calidad del servicio de atención al cliente prestado por sus empleados.

Según **Reátegui (2018)** en la investigación “Servicio de Transporte Fluvial en la Región Loreto: Entre Escila y Caribdis” indica que el transporte fluvial en la región Loreto es informal perjudicando a los usuarios, donde estos están en una situación de pobreza o extrema pobreza y el INDECOPI desarrolla protección y defiende los derechos del consumidor, a través de su Oficina Regional. Relacionando con otras instituciones para garantizar un servicio de transporte fluvial de calidad y seguro.

2.2 Modelo teórico

- **El modelo de LibQUAL**

En 2000, la Universidad de Texas y la Asociación de Bibliotecas de Investigación (ARL) desarrollaron LibQual+, una innovadora herramienta para evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios. Esta herramienta se desarrolló en respuesta a la necesidad de una metodología para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por las bibliotecas. LibQual+ ofrece un enfoque integral para medir las percepciones y expectativas de los usuarios sobre los servicios bibliotecarios, incluidos los recursos de información, la accesibilidad de los servicios y el entorno de la biblioteca. Con LibQual+, las bibliotecas pueden recoger las opiniones de sus usuarios, lo que les permite mejorar sus servicios y satisfacer mejor las necesidades de sus usuarios. En general, LibQual+ ha revolucionado la forma en que las bibliotecas evalúan y mejoran la calidad de sus servicios.

Así, en 2001, Cook, Heath y Thompson propusieron una versión adaptada del instrumento SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios en las bibliotecas universitarias de Estados Unidos. Sin embargo, los resultados revelaron que este instrumento no era del todo adecuado y que era necesario adaptarlo más a los contextos únicos de estas instituciones. (**Játiva y Gallo, 2006**).

Según **Fushimi (2010)** LibQual+ es una herramienta que evalúa la calidad de los servicios ofrecidos por una o varias unidades de información a partir de las percepciones de los usuarios. (**p. 107**).

Este modelo ha suscitado críticas. **Játiva y Gallo (2006)** han señalado que evaluar los servicios bibliotecarios basándose en las dimensiones de sus fondos bibliográficos no es un enfoque adecuado. En su lugar, la evaluación debería basarse en los servicios que prestan. Esto significa que deben evaluarse las actividades de la biblioteca, no sólo sus recursos. Por otra parte, la aplicación de

este enfoque requiere formar a los usuarios sobre cómo utilizarlo. Finalmente, dado que esta propuesta se basa en un desarrollo web propietario, el acceso a ella y su adopción conlleva costes de suscripción.

El cuestionario LibQUAL+ mide la calidad del servicio en 4 dimensiones. Éstas son:

1. Valor del servicio

Esta dimensión se refiere al elemento humano de la prestación de servicios de la biblioteca. Incluye ítems que miden la percepción que tienen los usuarios de la cortesía del personal, así como su capacidad para inspirar confianza y proporcionar una sensación de seguridad a los usuarios.

2. Control personal

Se refiere a la infraestructura informática y los recursos electrónicos que permiten a los usuarios buscar y encontrar información por sí mismos

3. Acceso a la información

Esta dimensión se refiere a cómo perciben los usuarios respecto a las colecciones de la biblioteca en cuanto a su alcance, accesibilidad, actualidad y otros factores relacionados.

4. Organización como espacio

Esta dimensión está relacionada con la percepción de la biblioteca como lugar para llevar a cabo la realización de tareas o trabajo, para realizar reflexiones y tareas analíticas. Está relacionada con la percepción del entorno y la disposición de los espacios.

La Calidad de Servicio en el Modelo Libqual

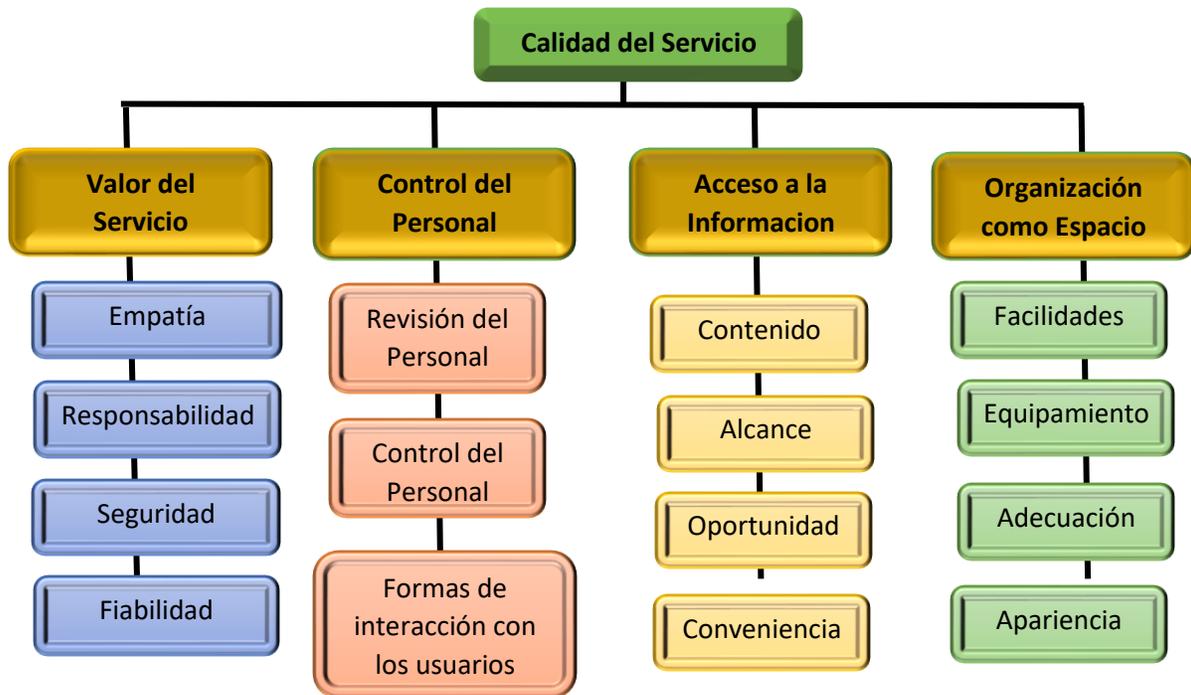


Figura 1 Elaboración gráfica de la Calidad de Servicio del Modelo LIBQUAL

2.3. Marco teórico

2.3.1 Calidad de servicio

La definición de **Berry** de calidad del servicio se basa en el grado de diferencia o brecha entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en cuanto a tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **(Berry et al, 1993)**.

Esto significa que la prestación de un servicio de calidad va más allá de satisfacer las expectativas de los clientes e implica superarlas de forma que demuestre una comprensión de sus necesidades y preocupaciones. Por consiguiente, prestar un servicio de alta calidad es crucial para establecer relaciones sólidas con los clientes y fomentar su fidelidad a largo plazo.

Kotler menciona que un servicio es una oferta o actividad intangible prestada por una parte a otra, que no da lugar a la propiedad de ninguna cosa física. La prestación de un servicio puede o no estar vinculada a un producto físico. **(Kotler, 1997, p. 656).**

2.3.1.1 Valor de servicio

Hubard indica que en la literatura académica ha habido diferencias de opinión sobre la medición de la calidad del servicio. El principal desacuerdo se refiere a lo que realmente se mide. Normalmente, se utilizan tres tipos de constructos para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. **(Hubard, 2020).**

2.3.1.1.1 Empatía

Chauvie indica que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender sus sentimientos, perspectivas y necesidades, y responder de una manera apropiada y sensible a esas percepciones, o como dice la frase “ponerse en el zapato del otro”. Es una habilidad emocional importante que permite a las personas conectarse y relacionarse con los demás de manera más efectiva y satisfactoria. La empatía implica una comprensión profunda de las emociones y pensamientos de los demás, lo que a su vez puede conducir a una mayor compasión, colaboración y respeto mutuo. **(Chauvie, 2015).**

Desde el punto de vista científico, **López** afirma no existe una definición clara de empatía. Por el contrario, se trata de un campo conceptual en desarrollo y discutible, en el cual se han hecho ciertos intentos de consolidación. **(López et al., 2014).**

Aunque existen muchas definiciones de empatía y falta consenso sobre su concepto preciso, **Bermejo** conceptualiza que la empatía es una actitud que rige el grado de compromiso emocional con la persona a la que intentamos comprender y ayudar en su angustia. **(Bermejo, 2011).**

2.3.1.1.2 Responsabilidad

Cordero define a la responsabilidad como hacerse cargo de las propias decisiones, acciones y obligaciones. Este valor está anclado en la propia conciencia de las personas, que se ve influida por su ética y su moral. **(Cordero, 2017)**

Hirigoyen indica que la idea de responsabilidad engloba un aspecto psicosocial, que considera el sentido de la responsabilidad como una respuesta emocional al hecho de ser impactado por otros, así como una capacidad moldeada culturalmente para evaluar los resultados de las propias acciones y asumir la obligación de hacerse cargo. **(Hirigoyen, 2012).**

2.3.1.1.3 Seguridad

Michel Foucault (2010, 86) sostiene que la seguridad está entrelazada con el liberalismo y pertenece a un enfoque distinto de la gobernanza que trata de minimizar la exposición de los individuos o la comunidad a circunstancias peligrosas. Esta idea de seguridad engloba un conjunto polifacético de métodos, políticas y retórica cuyo objetivo es detectar, evaluar y controlar los peligros que podrían poner en peligro la vida y los bienes de las personas. Por lo tanto, la seguridad asume un papel fundamental a la hora de garantizar el ejercicio de la libertad individual y colectiva dentro de una sociedad liberal. **(Montero, 2013).**

2.3.1.1.4 Fiabilidad

Merino afirma que la fiabilidad es un concepto utilizado para indicar la proporción de error, ya sea sistemático o aleatorio, que es intrínseca a cualquier medición. Así, la fiabilidad de un instrumento puede entenderse como el nivel en que puede reproducirse, produciendo resultados casi idénticos cada vez que se utiliza. **(Merino, 2013).**

2.3.1.2 Control del personal

Medina indica que el control de personal implica una serie de etapas interrelacionadas y secuenciales cuyo objetivo es supervisar y gestionar eficazmente las incidencias relacionadas con la asistencia de los empleados en

el transporte fluvial. Este proceso sistemático utiliza diversas herramientas, como registros electrónicos y software de análisis de datos, para recopilar, documentar y analizar la información pertinente. Al aprovechar estas herramientas, el control de personal puede proporcionar información valiosa sobre los patrones de asistencia de los trabajadores, lo que permite a las organizaciones optimizar la asignación de recursos y mejorar la eficiencia operativa general. **(Medina, 2009).**

2.3.1.2.1 Revisión del personal

Ucha afirma que revisar algo significa realizar una evaluación y un análisis exhaustivos de un asunto o tema concreto.

2.3.1.2.2 Turnos de atención

Sevilla indica que cuando la mente necesita concentrarse en un aspecto concreto del entorno o en la realización de una tarea, entran en juego los procesos de concentración mental.**(Sevilla, 2010).**

Kluwer denomina trabajo por turnos de atención a cualquier modalidad de trabajo en la que los miembros del equipo rotan por los mismos puestos de trabajo. **(Kluwer, 2015).**

2.3.1.2.3 Formas- interacción con usuarios

Según el especialista en **Inbound Marketing Mike Whitney**, la interacción con el usuario puede clasificarse en cuatro áreas fundamentales. El primero es la utilidad, que determina la utilidad de su sitio web o su potencial para los usuarios. La segunda es la usabilidad, que evalúa lo fácil que es utilizar tu sitio web y pretende mejorar la navegación mediante elementos sencillos de la interfaz. **(Whitney, 2020)**

2.3.1.3 Acceso a la información

Mora y Del Carmen afirman que, para facilitar la elección de los documentos más relevantes a partir de un resultado de búsqueda, los catálogos deben ofrecer información de valor añadido, como un resumen de contenidos,

referencias de autores u opiniones de los demás usuarios. **(Mora & Del Carmen, 2002)**

Díaz Pérez conceptualiza que el acceso a la información debe ser exacta para tomar una decisión, sin tener en cuenta otros aspectos vinculados al aprendizaje, se considera de una manera más mecanicista y comunicativa. En esta perspectiva, el ser humano, como poseedor de conocimientos, pierde importancia y se convierte en un mero usuario del producto informativo.**(Díaz Pérez et al., 2009)**

Mendel menciona que el acceso a la información debe gestionarse de forma rápida y justa, y debe existir la posibilidad de revisar de forma independiente cualquier respuesta negativa.**(Mendel, 2003)**

El acceso a la información se considera cumplido una vez que los documentos solicitados se ponen a disposición para su consulta en su ubicación o mediante copias simples o certificadas, o cualquier otro método disponible.**(Fox Quesada, 2002)**

2.3.1.3.1 Contenido

Según **Pérez y Gardey** el término "contenido" se refiere a la información presentada en una publicación o una obra, que puede consistir en datos y temas diversos.**(Pérez Porto & Gardey, 2013)**

2.3.1.3.2 Alcance

Ucha menciona que su función es indicar el alcance de nuestros miembros superiores o inferiores, así como la extensión de la acción o la influencia que algo o alguien puede tener sobre un asunto concreto.**(Ucha, 2009)**

Pérez y Merino afirma que el "Alcance" abarca tanto la consecución de un resultado deseado como la capacidad intelectual o física para acercarse y acceder a él.**(Pérez Porto & Merino, 2009)**

2.3.1.3.3 Oportunidad

Según **Muñoz Canales** en el ámbito empresarial, la centralidad de la oportunidad reside en las actividades fundamentales de identificación, evaluación y explotación de oportunidades, que son esenciales para el funcionamiento de la empresa en su conjunto. Los procesos de creación, crecimiento, diversificación, mejora e innovación del transporte están intrínsecamente llenos de oportunidades. Además, las oportunidades desempeñan un papel vital en la evolución económica y el desarrollo de distintos sectores industriales, regiones geográficas y países, debido a su impacto en el transporte. **(Muñoz Canales, 2010)**

Ardichvili conceptualiza a la oportunidad como una mera opción de satisfacer las necesidades de los mercados. **(Ardichvili, 2015)**

Dutta y Crossan afirman que las oportunidades serían creadas como encontradas con las acciones humanas realizadas en los mercados. **(Dutta & Crossan, 2005)**

Singh conceptualiza la oportunidad como una idea que se transforma en una posibilidad en el momento en que los consumidores la desean. **(Singh, 2000)**

2.3.1.3.4 Conveniencia

Xavi Vilalta conceptualiza a la conveniencia tiene algo para otra cosa como un provecho o beneficio que representa para alguien. **(vilalta, 2016)**

2.3.1.4 Organización como espacio

Según **Pérez** la organización como espacio son dimensiones de análisis del mismo, estas pueden ser físicas, concretas y objetivas, también son consideradas como dimensiones no físicas o simbólicas, es decir, representa construcciones simbólicas o abstractas que se desarrollan en la mente de cada uno de nosotros. **(Pérez, 2018/2019)**

Según **Martin** menciona a Kant afirmando que una organización como espacio es una forma previa a la sensibilidad humana dado que ambas son necesarias para cualquier percepción humana, es decir, que la percepción del sujeto en el espacio es subjetiva. **(Martin Bosch, 2000)**

Según **Santos** afirma que el espacio vendría a ser el análisis definida por todos los objetos que podemos percibir, observar y contener una gama de formas y funciones, estas últimas no podrán ser separadas ya que ambas están entrelazadas. **(Santos, 1996)**

Se describe la influencia del entorno espacial en la salud, la mente y el comportamiento de los individuos en torno a las organizaciones.**(Arqhy's Arquitectura, 2012)**

2.3.1.4.1 Facilidades

Cecilia Bembibre conceptualiza a la facilidad que es aquella actividad a desarrollar de manera fácil lográndolo sin encontrar demasiadas dificultades u obstáculos. **(Bembibre, 2010)**

Pérez y Merino conceptualizan que la facilidad tiene cualidades a fácil entendimiento, por ende, este suele emplearse para calificar a aquello que no exige práctica, destreza o esfuerzo. **(Pérez Porto & Merino, 2019)**

2.3.1.4.2 Equipamiento

Según **García** en la logística empresarial, la función de equipamiento consiste en el proceso mediante el cual una empresa adquiere todos los materiales y recursos necesarios para su correcto funcionamiento, lo que incluye la planificación, gestión y control de las compras y la gestión de proveedores. Este proceso es esencial para garantizar una adecuada gestión de los recursos y para mantener una cadena de suministro eficiente. **(García, 2017)**

Según **Pérez y Merino**, el equipamiento no es sólo el acto de suministrar elementos necesarios a alguien o algo, sino que también implica la disponibilidad

de recursos, la logística y la distribución de la entidad. Es un aspecto crucial para garantizar la supervivencia y el buen funcionamiento de la organización. **(Pérez & Merino, 2015)**

Según **Iglesias** nos describe el aprovisionamiento como una tarea destinada a proporcionar el transporte todos los bienes y servicios del exterior, necesarios para su funcionamiento. **(Iglesias López, 2015)**

2.3.1.4.3 Adecuación

Según **Bembibre** afirma que la adaptación es el proceso de respuesta a los cambios en las condiciones preexistentes, en el que una persona, situación o fenómeno puede ajustarse a las nuevas condiciones y reaccionar positivamente ante ellas. **(Bembibre, 2010)**

El término se refiere a ajustar algo de manera que se consiga un cierto equilibrio. Así pues, la adecuación se refiere a la acción de acomodar algo para un fin específico. **(MX., 2015)**

La adecuación es el proceso de ajuste de entidades tangibles o intangibles para hacerlas compatibles con un cambio determinado, que puede ser total o parcial, gradual o repentino, temporal o permanente, en relación con otra entidad. **(DeConceptos, 2009)**

2.3.1.4.4 Apariencia

Thomas Hobbes conceptualiza a la apariencia que con lo aparente se correspondía con las sensaciones y datos procedentes de los sentidos, pasando luego a afirmar que los fenómenos, apariencias, son la única vía para conocer la realidad. **(Hobbes, 1651)**

John Locke comprende a la apariencia como algo sensible, que en el pensamiento del hombre resguarda la dureza de lo real debido a su condición deficitaria, llevando así a la limitación de su percepción de la realidad. **(Locke, 1689)**

Florencia Ucha define la apariencia como algo estrictamente relacionado con el aspecto externo de una persona o cosa. Sugiere que la apariencia externa puede no reflejar fielmente la realidad interna de esa persona o cosa. **(Ucha, 2009)**

Según **Centeno** afirma que la apariencia tiene una peculiaridad respecto a los fenómenos, siempre hacen referencia a algo distinto de ellas mismas, por ello se presenta como un objeto que remite a otro que lo oculta, disimula, disfraza y que se muestra como aparente. **(CENTENO, 2017)**

2.4. Definición de términos

2.4.1 Calidad de servicio

La calidad de servicio es el grado de un servicio brindado que mide la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

2.4.1.1 Valor de servicio

El valor de servicio es la prestación que realiza una persona de manera presencial o virtual, con una actitud permanente de colaborar y como contrapartida se realiza el pago respectivo.

2.4.1.1.1 Empatía

La empatía permite que el transporte conecte de manera positiva con sus clientes, para así conocer las necesidades del cliente y lograr ofrecer el servicio de manera eficiente.

2.4.1.1.2 Responsabilidad

La responsabilidad son aquellos compromisos y obligaciones las cuales cada transporte y empleado debe cumplirlas de acuerdo a las funciones que son asignadas.

2.4.1.1.3 seguridad

La seguridad es aquella acción que prevé las condiciones que puedan provocar daños físicos, psicológicos, para así preservar la salud y bienestar tanto del transporte como los clientes.

2.4.1.1.4 Fiabilidad

La fiabilidad son aquellas habilidades que sirven para realizar de manera fiable los servicios brindados del transporte fluvial.

2.4.1.2 Control del personal

El control del personal permite integrar una serie de procedimientos de control con la finalidad de registrar y controlar las acciones que realiza el personal.

2.4.1.2.1 revisión del personal

La revisión del personal son aquellas acciones que se realizan para así conocer de manera detallada como se encuentran el personal tanto física como mentalmente para que así este pueda desarrollar sus actividades de manera eficiente.

2.4.1.2.2 turnos de atención

Los turnos de atención son programaciones designados que permite organizar el desarrollo de manera eficiente del personal que labora en el transporte fluvial.

2.4.1.2.3 formas- interacción con usuarios

La interacción con usuarios es aquella acción donde el personal del transporte mantiene una relación directa con los clientes.

2.4.1.3 Acceso a la información

El acceso a la información es aquella acción por la cual un transporte desvela toda información relevante para así atraer el interés de los clientes.

2.4.1.3.1 Contenido

El contenido es toda aquella información relevante que ayudara a los clientes a conocer mejor sobre los servicios prestados del transporte.

2.4.1.3.2 Alcance

El alcance consiste en definir las tareas y responsabilidades del personal que presta un servicio, así como el medio por la cual la información del transporte pueda llegar a los clientes.

2.4.1.3.3 Oportunidad

Las oportunidades son ventajas positivas que aparecen en un determinado momento y esto puede significar la diferenciación y el desarrollo.

2.4.1.3.4 Conveniencia

La conveniencia es el acto de adaptar y acercarse a sus clientes aprovechando las nuevas necesidades de los consumidores.

2.4.1.4 Organización como espacio

Son dimensiones de análisis del mismo, estas pueden ser físicas, concretas y objetivas, también son consideradas como dimensiones no físicas o simbólicas, es decir, representa construcciones simbólicas o abstractas que se desarrollan en la mente de cada uno de nosotros.

2.4.1.4.1 Facilidades

La facilidad son un conjunto condiciones especiales que nos ayudan a lograr con menor esfuerzo los objetivos planteados.

2.4.1.4.2 Equipamiento

El equipamiento es aquel proceso que se realiza para adquirir o comprar bienes o servicios que ayuden en el mejoramiento del servicio brindado.

2.4.1.4.3 Adecuación

La adecuación consiste en la buena distribución de una determinada área, trabajo, equipos, otros, que ayudan a encontrar la eficiencia desarrollada en un transporte.

2.4.1.4.4 Apariencia

La apariencia son percepciones obtenidas a través de las sensaciones y sentidos de nuestro ser, para así ofrecernos una información detallada de la realidad.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación es descriptiva, cualitativa, cuantitativa y de corte transversal, aplicado a la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto, abordando el fenómeno y las características que conceptualiza al presente trabajo de investigación.

En tanto, la investigación nos permite observar como la calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial, para afirmar o negar la hipótesis.

Por tanto, a lo cuantitativo nos permite adquirir conocimientos sobre hechos empíricos de los que se pueden derivar las relaciones entre las causas y los problemas en el transporte fluvial con los clientes.

En cuanto, a lo cualitativo, nuestra investigación estudia a los usuarios que participan y hacen uso de la calidad de servicio fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto y que estos clientes son el escenario social y cultural, donde el objetivo de nuestra investigación es analizar la calidad de servicio en los usuarios del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto.

Finalmente, nuestra investigación se basó en el año 2022, que es el año de estudio de investigación.

3.2. Diseño de estudio

La investigación de la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto, tiene el diseño de aplicar los métodos y técnicas para combinar de la manera lógica el problema de la investigación y manejar eficientemente los resultados.

Este diseño será utilizado con el fin de plantear las preguntas adecuadas que posteriormente serán evaluadas, utilizando un esquema a fin de abordar el tema de investigación, acto que será diseñado en la encuesta utilizando la recolección, medición y análisis de datos.

3.3. Población y Muestra

3.3.1 Población

La población de estudios en la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022, son los clientes que utilizan este servicio con el objeto de medirlos y determinar la frecuencia del servicio.

La población es homogénea porque tienen las mismas características de estudio, donde el presidente de la asociación de transporte fluvial menciona según el documento que existe 21 socios que prestan el servicio fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto y donde el número de los clientes que utilizan este servicio son los mismos habitantes de la zona, por ello son 6518 habitantes según INEI en el 2020

3.3.2 Muestra

La muestra aplicada para el presente trabajo de investigación en la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto será para una población finita utilizando la población de los socios y de los usuarios de manera aleatoria, estratificada y sistemática.

- **Hallando la muestra**

$$n = \frac{NZ^2(p)(q)}{(e^2)(N - 1) + Z^2(p)(q)}$$

Datos:

e = 4% =0.06 Margen de error.

N = 6518 tamaño de población.

p =0.6 probabilidad de éxito, o proporción esperada.

q =0.4 probabilidad de fracaso.

Z =96%=2.05 Nivel de confianza

$$n = \frac{6518 \times 2.05^2 (0.6)(0.4)}{(0.04^2)(6518 - 1) + 2.05^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n=575$$

3.4. Métodos y Técnicas

3.4.1 Métodos

El método aplicado en la investigación contempla la realidad de la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto a fin de evaluar la características, comportamiento y reacciones mediante la ficha de observación, entrevista, documentos referentes al tema de investigación y materiales digitales como audiovisual en la calidad de servicio del transporte fluvial permitiendo captar datos y anotar las conclusiones.

3.4.2 Técnicas

Las herramientas aplicadas en la investigación de Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto son: la entrevista (afianzar e interpretar); la observación y el cuestionario, instrumentos utilizados para obtener información y ampliar los antecedentes a fin de obtener datos e información para interpretar, analizar, discutir y finalmente concluir en la investigación.

3.5. Tratamiento de los Datos

Durante el desarrollo de la investigación aplicaremos las siguientes técnicas de análisis de datos:

Evaluación situacional de la Calidad de servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto.

- Análisis estadístico
- Preparación de la encuesta
- Validación de la encuesta
- Aplicación de las encuestas piloto
- Reformulación de las encuestas
- Aplicación de las encuestas
- Procesamiento y análisis de resultado

CAPÍTULO IV: RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

4.1 Calidad de Servicio

4.1.1 Valor de Servicio

El Valor de servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°3

Resultados descriptivos de la dimensión Valor de servicio

Tabla 2 Valor de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	31	5,4	5,4	5,4
Poco adecuado	84	14,6	14,6	20,0
Parcialmente adecuado	238	41,4	41,4	61,4
Adecuado	144	25,0	25,0	86,4
Muy adecuado	78	13,6	13,6	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 2 y figura 2, el 41,4% de los clientes del transporte fluvial indican que el valor del servicio es parcialmente adecuado, el 25% precisan que es adecuado, el 14,6% señalan que es poco adecuado, el 13,6% mencionan que es muy adecuado y el 5,4% indican que es inadecuado.

Análisis

Los datos descritos dan cuenta que existe una percepción de que los trabajadores del transporte son poco empáticos, en ocasiones incumplen con los

horarios de salida establecidos y existen algunas unidades que no cuentan con todo el equipamiento de seguridad.

Discusión

El valor del servicio busca estimar lo que aporta a un cliente un servicio en concreto a partir de dos componentes básicas: la utilidad (lo que obtiene el cliente del servicio prestado) y la garantía (aquel elemento que asegura que va a recibir el servicio tal como se estableció). Entonces, cuanto más tenga de ambos componentes, mayor valor tendrá el servicio prestado.

Para optimizar el valor de un servicio es necesario realizar algunas actividades, como considerar la naturaleza del servicio, establecer la utilidad que va a recibir el cliente, definir las garantías necesarias para el servicio, revisar continuamente el valor percibido y analizar si el valor que se ofrece es el óptimo. Por ello, se puede afirmar que el valor del servicio, por lo tanto, es cuestión de óptimos paretianos y no necesariamente de ir siempre al máximo posible (Jiménez, 2016).

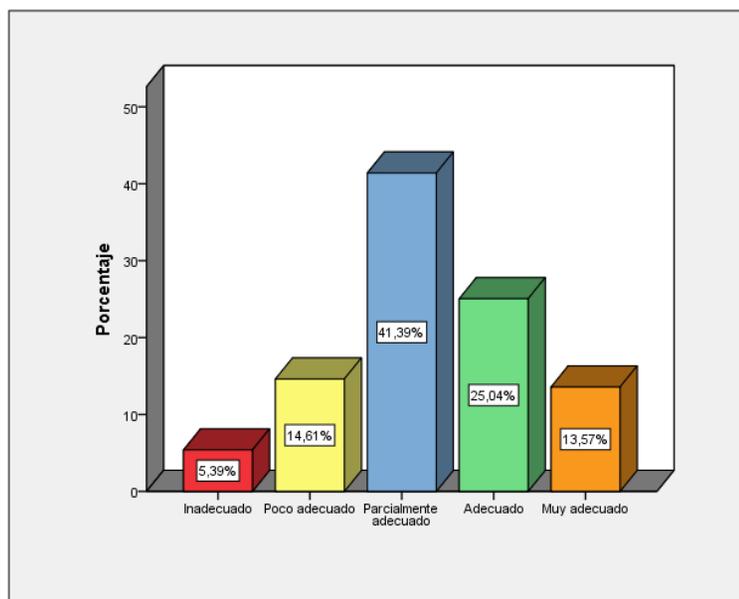


Figura 2 Resultados descriptivos de la dimensión valor de servicio

4.1.1.1 Empatía

La Empatía en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°4

Resultados descriptivos del indicador empatía

Tabla 3 Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	37	6,4	6,4	6,4
Poco adecuado	79	13,7	13,7	20,2
Parcialmente adecuado	384	66,8	66,8	87,0
Adecuado	24	4,2	4,2	91,1
Muy adecuado	51	8,9	8,9	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 3 y figura 3 se puede ver que el 66,8% de los clientes del transporte fluvial indican que el nivel de empatía es parcialmente adecuado, el 13,7% señalan que es poco adecuado, el 8,9% mencionan que es muy adecuado, 6,4% manifiestan que es inadecuado y el 4,2% indican que es adecuado.

Análisis

Como se puede ver, la mayoría de los clientes encuestados señalan que no siempre los trabajadores les muestran empatía, en ocasiones el trato que reciben por el servicio prestado es de indiferencia y no siempre logran satisfacer sus necesidades.

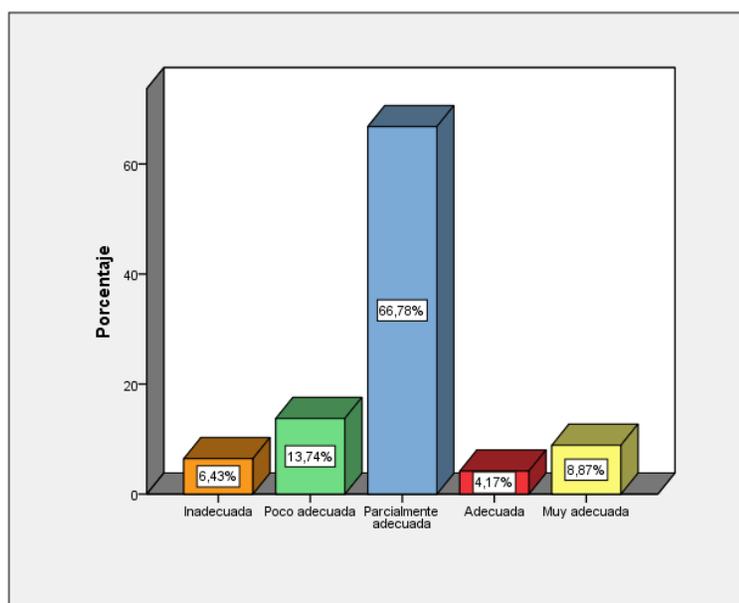


Figura 3 . Resultados descriptivos del indicador empatía

4.1.1.2 Responsabilidad

La Responsabilidad en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°5

Resultados descriptivos del indicador responsabilidad

Tabla 4 Responsabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	34	5,9	5,9	5,9
Poco adecuado	72	12,5	12,5	18,4
Parcialmente adecuado	373	64,9	64,9	83,3
Adecuado	45	7,8	7,8	91,1
Muy adecuado	51	8,9	8,9	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 2 y figura 2, el 64,9% de los clientes del transporte fluvial indican que el nivel de responsabilidad es parcialmente adecuado, el 12,5% señalan que

es poco adecuado, el 8,9% precisan que es muy adecuado, el 7,8% mencionan que es adecuado y el 5,9% indican que es inadecuado.

Análisis

De acuerdo a los datos expuestos, el nivel de responsabilidad que perciben los clientes es parcialmente adecuado, lo cual indica que los trabajadores no siempre cumplen con las normas cuando brindan el servicio de transporte y a veces no cumplen con los horarios de salida y llegada establecidos previamente.

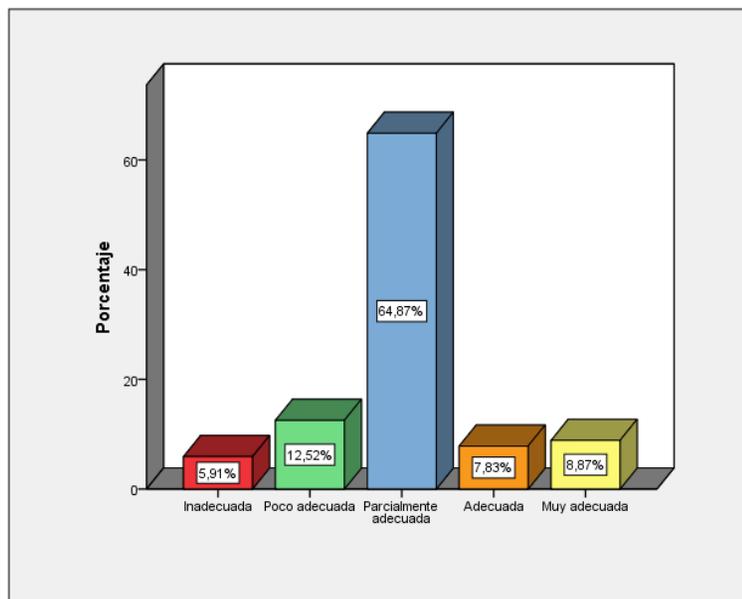


Figura 4 Resultados descriptivos del indicador responsabilidad

4.1.1.3 Seguridad

La seguridad en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°6

Resultados descriptivos del indicador seguridad

Tabla 5 Seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	32	5,6	5,6	5,6
Poco adecuado	72	12,5	12,5	18,1
Parcialmente adecuado	373	64,9	64,9	83,0
Adecuado	47	8,2	8,2	91,1
Muy adecuado	51	8,9	8,9	100,0
Total	575	100,0	100,0	

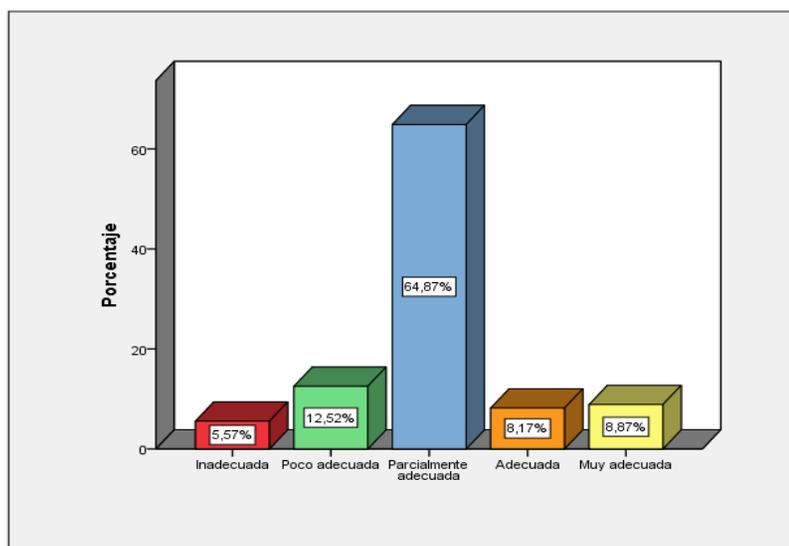
Fuente: Base de datos

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5 y figura 5, el 64,9% de los clientes del transporte fluvial indican que el nivel de seguridad es parcialmente adecuado, el 12,5% señalan que es poco adecuado, el 8,9% precisan que es muy adecuado, el 8,2% mencionan que es adecuado y el 5,6% indican que es inadecuado.

Análisis

La información descrita da cuenta que, de acuerdo a la percepción de los clientes, el nivel predominante en cuanto a la seguridad es parcialmente adecuado, lo cual se evidencia porque no todas las unidades de transporte cuentan con implementos de seguridad.

**Figura 5 Seguridad**

4.1.1.4 Fiabilidad

La Fiabilidad en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°7

Resultados descriptivos del indicador fiabilidad

Tabla 6 Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	35	6,1	6,1	6,1
Poco adecuado	88	15,3	15,3	21,4
Parcialmente adecuado	224	39,0	39,0	60,3
Adecuado	194	33,7	33,7	94,1
Muy adecuado	34	5,9	5,9	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 39% de los clientes del transporte fluvial indican que el nivel de fiabilidad es parcialmente adecuado, el 33,7% señalan que es adecuado, el 15,3% precisan que es poco adecuado, el 6,1% mencionan que es inadecuado y el 5,9% indican que es muy adecuado.

Análisis

En cuanto al indicador fiabilidad, los datos descritos en el párrafo anterior muestran que existe un predominio del nivel parcialmente adecuado, lo cual quiere decir que el horario de atención establecido para la prestación del servicio no siempre se cumple.

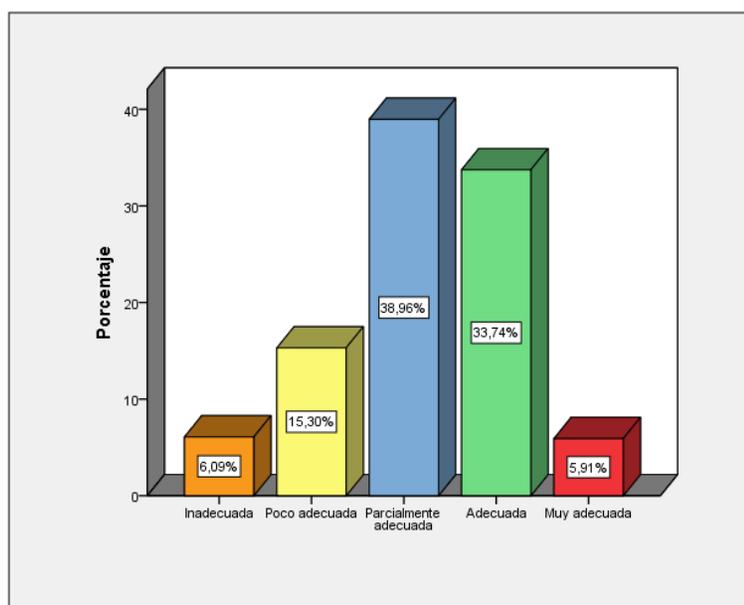


Figura 6 Fiabilidad

4.1.2 Control del Personal

El Control del Personal en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°8

Resultados descriptivos de la dimensión Control del personal

Tabla 7 Control del Personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	30	5,2	5,2	5,2
Poco adecuado	46	8,0	8,0	13,2
Parcialmente adecuado	232	40,3	40,3	53,6
Adecuado	213	37,0	37,0	90,6
Muy adecuado	54	9,4	9,4	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 7, el 40,3% de los de los clientes del transporte fluvial precisan que el control del personal es parcialmente adecuado, el 37% señalan que es

adecuado, el 9,4% consideran que es muy adecuado, el 8% indican que es poco adecuado y el 5,2% mencionan que es inadecuado.

Análisis

La información expuesta en el párrafo anterior da cuenta de una percepción en común por parte de los clientes que indica que a pesar que normalmente se ve que no todo el personal verifica si los usuarios tienen los implementos de seguridad requeridos por normatividad.

Discusión

Sutharshini, Thevanes y Anton (2019) evidenciaron que existe una relación positiva entre el control y el desempeño tanto individual como organizacional. En el contexto organizacional, el control del personal se convierte en una estrategia clave para cumplir los objetivos de la organización y mejorar el desempeño de los trabajadores. Por ello, si se incita una gestión eficaz del personal, impactará en la productividad porque aumentará la velocidad en la cual se hacen las tareas y las condiciones de seguridad.

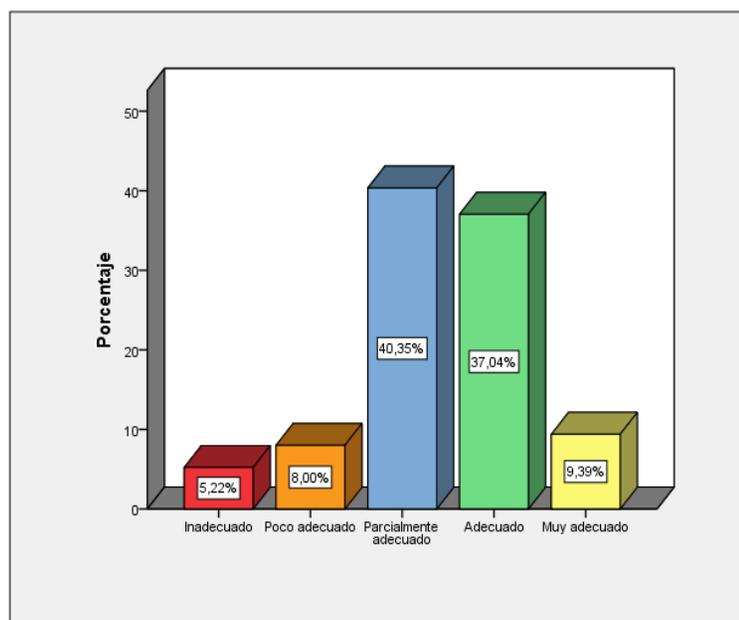


Figura 7 Control del Personal

4.2.1.1 Revisión del Personal

La revisión del personal en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°9

Resultados descriptivos del indicador revisión de personal

Tabla 8 Revisión del Personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	32	5,6	5,6	5,6
Poco adecuada	83	14,4	14,4	20,0
Parcialmente adecuada	162	28,2	28,2	48,2
Adecuada	253	44,0	44,0	92,2
Muy adecuada	45	7,8	7,8	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

De acuerdo a la tabla 8 y figura 8, el 44% de los clientes del transporte fluvial indican que la revisión del personal es adecuada, el 28,2% señalan que es parcialmente adecuada, el 14,4% precisan que es poco adecuada, el 7,8% dicen que es muy adecuada y el 5,6% indican que es inadecuada.

Análisis

Respecto a la revisión del personal, la información descrita muestra que el nivel que caracteriza a los clientes es el adecuado, lo cual quiere decir que normalmente, se verifica que los trabajadores se encuentren aptos para prestar el servicio diario (cansancio, sueño, fatiga, etc.).

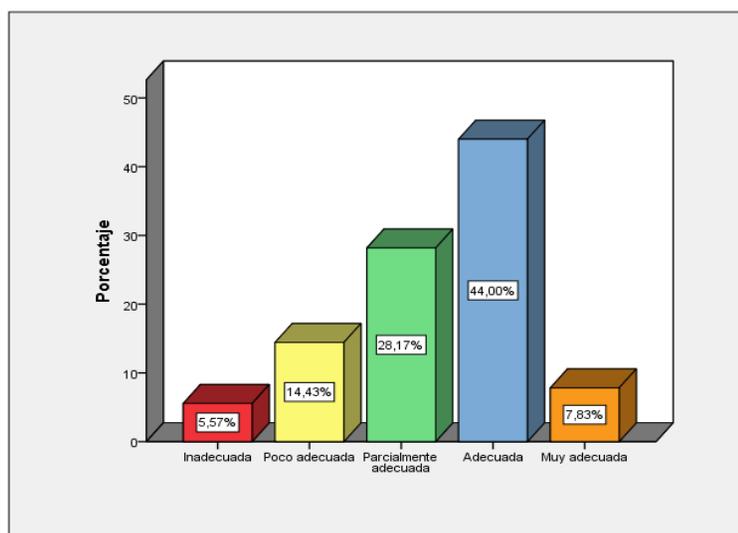


Figura 8 Revisión del Personal

4.2.1.2 Turnos de Atención

Los Turnos de Atención en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°10

Resultados descriptivos del indicador turnos de atención

Tabla 9 Turnos de Atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuados	32	5,6	5,6	5,6
Poco adecuados	68	11,8	11,8	17,4
Parcialmente adecuados	243	42,3	42,3	59,7
Adecuados	211	36,7	36,7	96,3
Muy adecuados	21	3,7	3,7	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 9 y figura 9, el 42,3% de los clientes del transporte fluvial precisan que los turnos de atención son parcialmente adecuados, el 36,7% señalan que son adecuados, el 11,8% precisan que son poco adecuados, el 5,6% indican que son inadecuados y el 3,7% mencionan que son muy adecuados.

Análisis

La información expuesta quiere decir que los clientes se caracterizan por no estar totalmente de acuerdo con los horarios establecidos para la prestación del servicio de transporte y tampoco se encuentran seguros si otros transportes cuentan con horarios de trabajo.

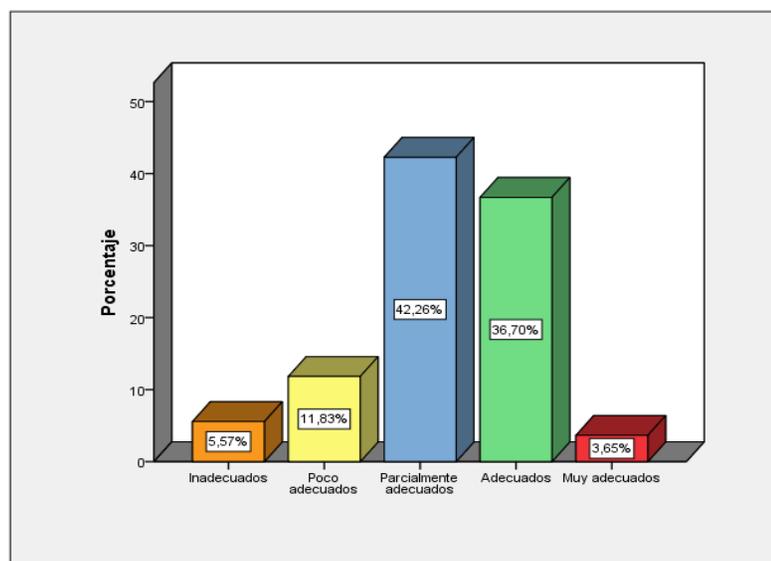


Figura 9 Turnos de Atención

4.2.1.3 Formas de Interacción con los Usuarios

Los Formas de Interacción con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°11

Resultados descriptivos del indicador interacción con los usuarios

Tabla 10 Formas de Interacción con los Usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuadas	29	5,0	5,0	5,0
Poco adecuadas	55	9,6	9,6	14,6
Parcialmente adecuadas	243	42,3	42,3	56,9
Adecuadas	217	37,7	37,7	94,6
Muy adecuadas	31	5,4	5,4	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 10 y figura 10 se observa que el 42,3% de los clientes del transporte fluvial precisan que las formas de interacción con los trabajadores son parcialmente adecuadas, el 37,7% indican que son adecuadas, el 9,6% señalan que son poco adecuadas, el 5,4% precisan que son muy adecuadas y el 5% indican que son inadecuadas.

Análisis

Los datos expuestos dan cuenta que la percepción sobre las formas de interacción entre los clientes y trabajadores no es del todo adecuada, ya que no siempre se da una comunicación constante y confiable entre ambas personas debido, posiblemente a la poca confianza.

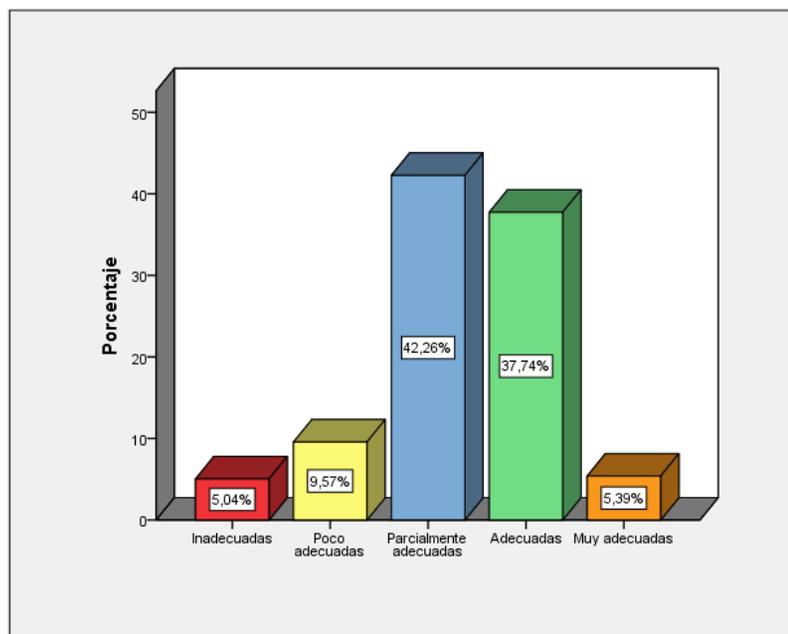


Figura 10 Formas de Interacción con los Usuarios

4.1.3 Acceso a la Información

El acceso a la Información con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°12

Resultados descriptivos de la dimensión Acceso a la información

Tabla 11 Facilitar Información

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	38	6,6	6,6	6,6
Poco adecuada	61	10,6	10,6	17,2
Parcialmente adecuada	274	47,7	47,7	64,9
Adecuada	180	31,3	31,3	96,2
Muy adecuada	22	3,8	3,8	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 11 y figura 11 se observa que 47,7% de los clientes del transporte fluvial sostienen que la forma cómo el transporte facilita el acceso a la información es parcialmente adecuada, el 31,3% señalan que es adecuada, el 10,6% indican que es poco adecuada, el 6,6% precisan que es inadecuada y el 3,8% sostienen que es muy adecuada.

Análisis

Los datos expuestos indican que en los clientes predomina una percepción parcialmente adecuada sobre la forma en que facilitan la información, es decir, el transporte no brinda información de manera clara y óptima sobre el servicio que ofrecen, no se incentiva a los clientes a través de descuentos y promociones para sacar ventaja a los transportes y, además, el personal no cumple correctamente con sus funciones.

Discusión

De acuerdo a Montalvo y Estrada (2020), es necesario que las organizaciones informen honestamente sobre sus alcances y eliminen las barreras u obstáculos sobre los servicios que ofertan, tales como el tipo de servicio que ofrecen, los horarios de atención, así como los tiempos que demoran en brindar su servicio. Cuando una organización ofrece un servicio que no coincide con la experiencia que tienen sus clientes, reduce drásticamente sus ventas. Además, las referencias de insatisfacción que ellos brindan a otras personas, indudablemente, pueden dañar la reputación de la organización en el mercado.

Por ello, resulta imperativo que los trabajadores sean capacitados para mejorar sus conocimientos sobre la naturaleza de la organización, desarrollar sus habilidades comunicativas y así puedan resolver problemas que se presenten en el día a día.

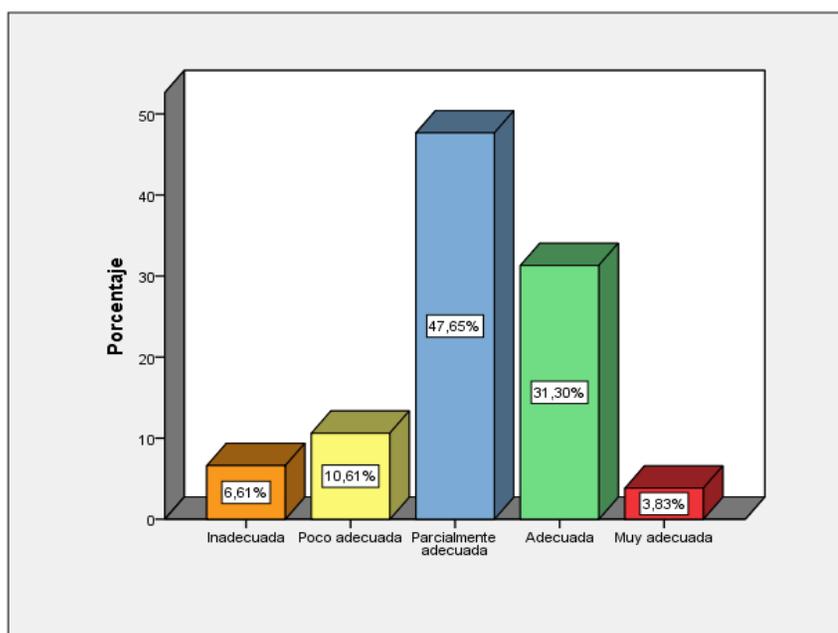


Figura 11 Facilitar Información

4.3.1.1 Contenido

El Contenido con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°13

Resultados descriptivos del indicador contenido

Tabla 12 Contenido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	30	5,2	5,2	5,2
Poco adecuado	71	12,3	12,3	17,6
Parcialmente adecuado	270	47,0	47,0	64,5
Adecuado	164	28,5	28,5	93,0
Muy adecuado	40	7,0	7,0	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 12 y figura 12 se puede ver que el 47% de los clientes del transporte fluvial indican que el contenido sobre la descripción del servicio que se brinda es parcialmente adecuado, el 28,5% señalan que es adecuado, el 12,3% precisan que es poco adecuado, el 7% mencionan que es muy adecuado y el 5,2% dicen que es inadecuado.

Análisis

De acuerdo a los datos presentados, existe una percepción general de los clientes que indica que el contenido es parcialmente adecuado, lo cual significa que el servicio que recibieron no era del todo coherente con la información recibida, lo cual produjo cierto desagrado o insatisfacción.

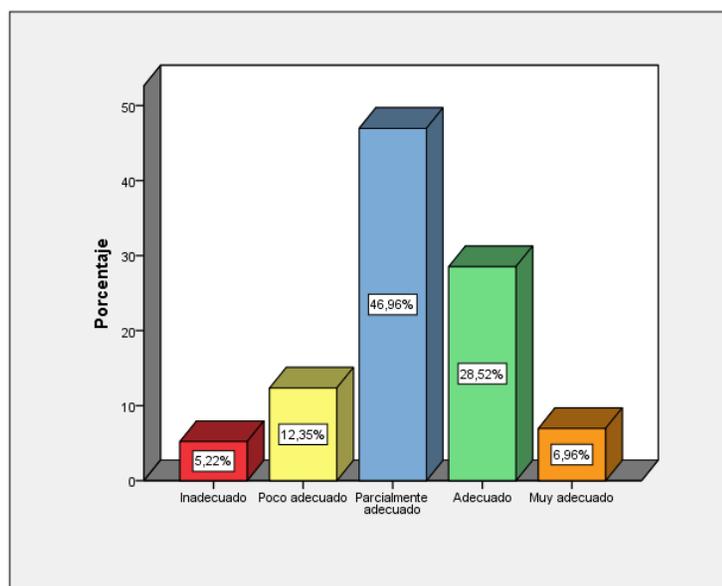


Figura 12 Contenido

4.3.1.2 Alcance

El Alcance con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°14

Resultados descriptivos del indicador Alcance

Tabla 13 Alcance

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	47	8,2	8,2	8,2
Poco adecuado	84	14,6	14,6	22,8
Parcialmente adecuado	262	45,6	45,6	68,3
Adecuado	155	27,0	27,0	95,3
Muy adecuado	27	4,7	4,7	100,0
Total	575	100,0	100,0	

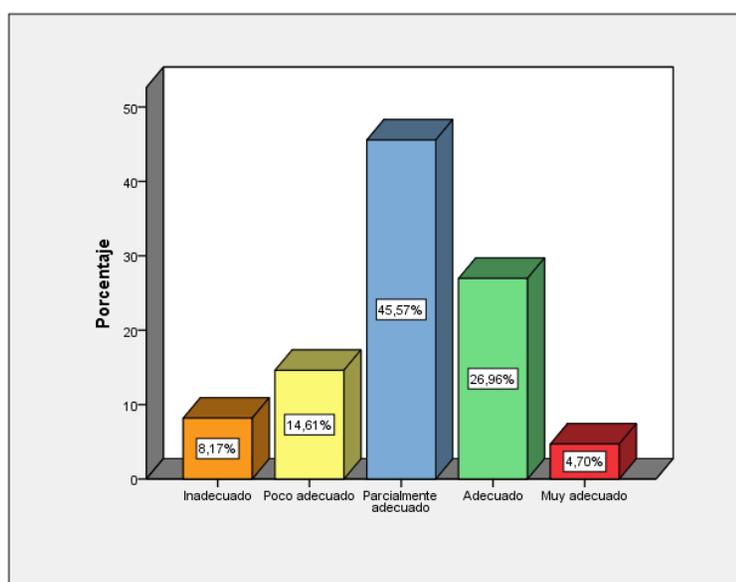
Fuente: Base de datos

Interpretación

Como se puede ver en la tabla 13 y figura 13, el 45,6% de los clientes del transporte fluvial indican que el alcance del servicio que recibían era parcialmente adecuado, el 27% señalan que es adecuado, el 14,6% precisan que es poco adecuado, el 8,2% dicen que es inadecuado y el 4,7% indican que es muy adecuado.

Análisis

De acuerdo a la información consignada con antelación, existía una percepción en casi la mitad de clientes que señala que los trabajadores no siempre cumplen de manera adecuada sus funciones en la prestación del servicio de transporte.

**Figura 13 Alcance**

4.3.1.3 Oportunidad

La oportunidad con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°15.

Resultados descriptivos del indicador Oportunidad

Tabla 14 Oportunidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	41	7,1	7,1	7,1
Poco adecuada	75	13,0	13,0	20,2
Parcialmente adecuada	307	53,4	53,4	73,6
Adecuada	139	24,2	24,2	97,7
Muy adecuada	13	2,3	2,3	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 14 y figura 14 se observa que el 53,4% de los clientes del transporte fluvial indican que la oportunidad que brinda el transporte es parcialmente adecuada, el 24,2% señalan que es adecuada, el 13% precisan que es poco adecuada, el 7,1% mencionan que es inadecuada y el 2,3% señalan que es muy adecuada.

Análisis

De acuerdo a la información presentada, la mayor parte de clientes consideran que la oportunidad que brinda el transporte, prestadora del servicio es parcialmente adecuada, es decir, no suele brindar incentivos que puedan servirles de ventaja en relación a la competencia.

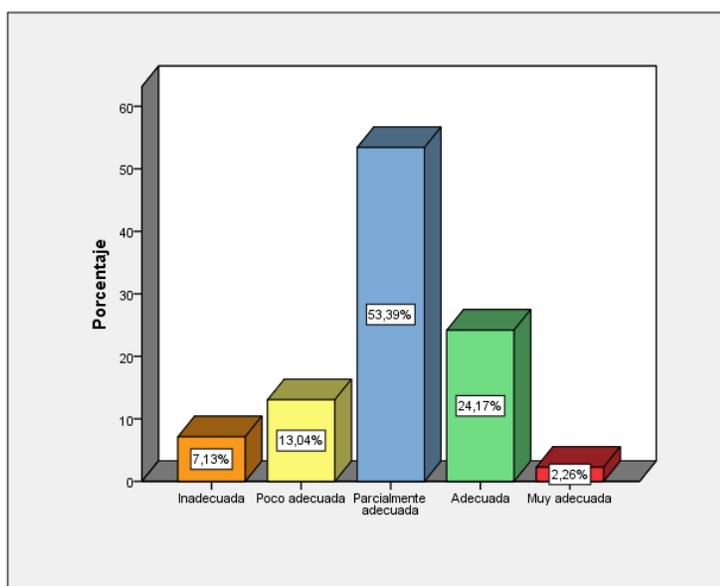


Figura 14 Oportunidad

4.3.1.4 Conveniencia

La conveniencia con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°16.

Resultados descriptivos del indicador Conveniencia

Tabla 15 Conveniencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	78	13,6	13,6	13,6
Poco adecuada	152	26,4	26,4	40,0
Parcialmente adecuada	260	45,2	45,2	85,2
Adecuada	79	13,7	13,7	99,0
Muy adecuada	6	1,0	1,0	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 15 y figura 15 se puede ver que el 45,2% de los clientes del transporte fluvial precisan que la conveniencia es parcialmente adecuada, el 26,4% señalan

que es poco adecuada, el 13,7% indican que es adecuada, el 13,6% dicen que es inadecuada y el 1% precisan que es muy adecuada.

Análisis

Lo expuesto líneas arriba dan cuenta que varios clientes consideran que debería incrementarse la cantidad de embarcaciones y aperturar mayores rutas en el transporte fluvial para que satisfagan sus necesidades y mejoren su nivel de competitividad.

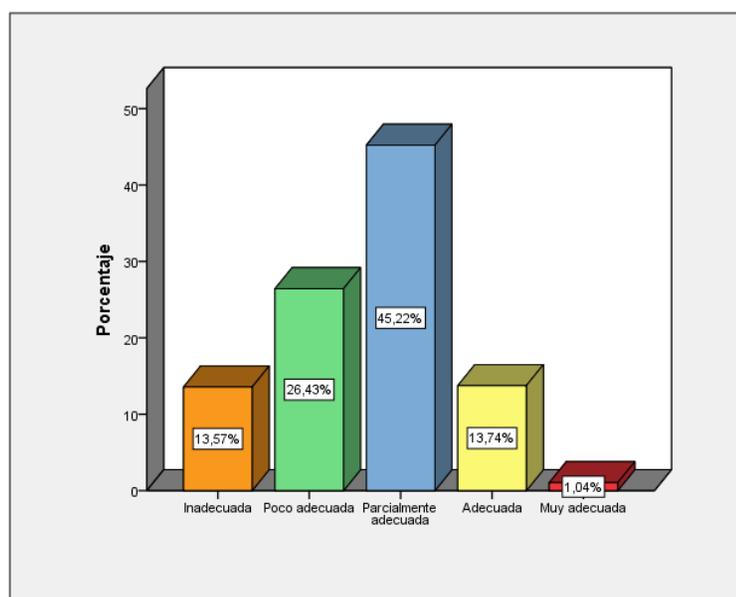


Figura 15 Conveniencia

4.1.4 Organización como Espacio

La Organización como Espacio con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°17.

Resultados descriptivos de la dimensión Organización como espacio

Tabla 16 Organización como Espacio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	44	7,7	7,7	7,7
Poco adecuada	122	21,2	21,2	28,9
Parcialmente adecuada	198	34,4	34,4	63,3
Adecuada	182	31,7	31,7	95,0
Muy adecuada	29	5,0	5,0	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 16 y figura 16 se puede ver que el 34,4% de los clientes del transporte fluvial sostienen que la organización como espacio es parcialmente adecuada, el 31,4% precisan que es adecuada, el 21,2% indican que es poco adecuada, el 7,7% dan cuenta que es inadecuada y el 5% afirman que es muy adecuada.

Análisis

La información expuesta es relevante y permite inferir que el común de los clientes siente que los transportes no satisfacen cabalmente sus necesidades en la prestación del servicio que brindan, las embarcaciones no son totalmente adecuadas y no cuentan con todo el equipamiento necesario para brindar el servicio. Por otro lado, consideran que sería importante que se implemente una sala de espera para la realización del transporte fluvial.

Discusión

De acuerdo a Montalvo (2018), los aspectos tangibles dentro de una organización están relacionados con las instalaciones físicas, los equipos, el personal y material que intervienen en la prestación del servicio. Conforman la parte visible del servicio y pueden ser determinantes en la percepción que tienen los clientes y en la generación de discrepancias entre las expectativas producidas por la comunicación y la realidad del mismo.

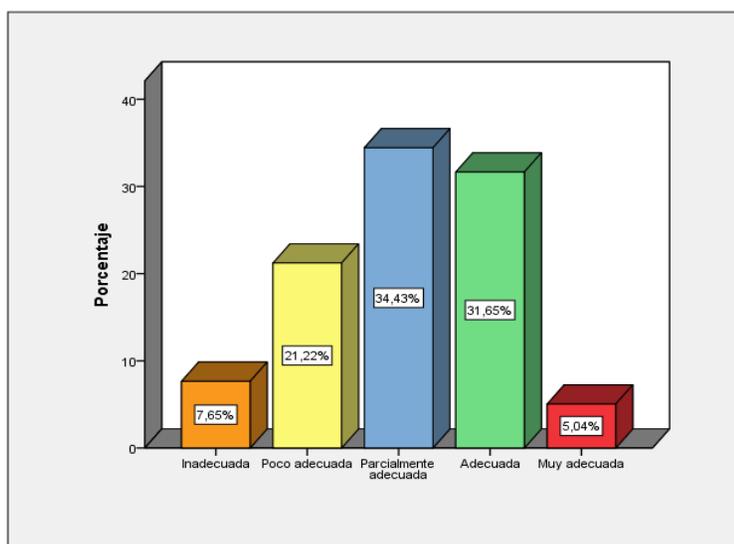


Figura 16 Organización como Espacio

4.4.1.1 Facilidades

Las Facilidades con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°18

Resultados descriptivos del indicador Facilidades

Tabla 17 Facilidades

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuadas	80	13,9	13,9	13,9
Poco adecuadas	136	23,7	23,7	37,6
Parcialmente adecuadas	237	41,2	41,2	78,8
Adecuadas	91	15,8	15,8	94,6
Muy adecuadas	31	5,4	5,4	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

Según la tabla 17 y figura 17 se observa que el 41,2% de los clientes del transporte fluvial sostienen que las facilidades que les brinda son parcialmente adecuadas, el 23,7% señalan que son poco adecuadas, el 15,8% dicen que son

adecuadas, el 13,9% precisan que son inadecuadas y el 5,4% indican que son muy adecuadas.

Análisis

La información descrita previamente indica que existe una percepción de los clientes de transportes no satisface cabalmente sus necesidades en la prestación del servicio que brindan.

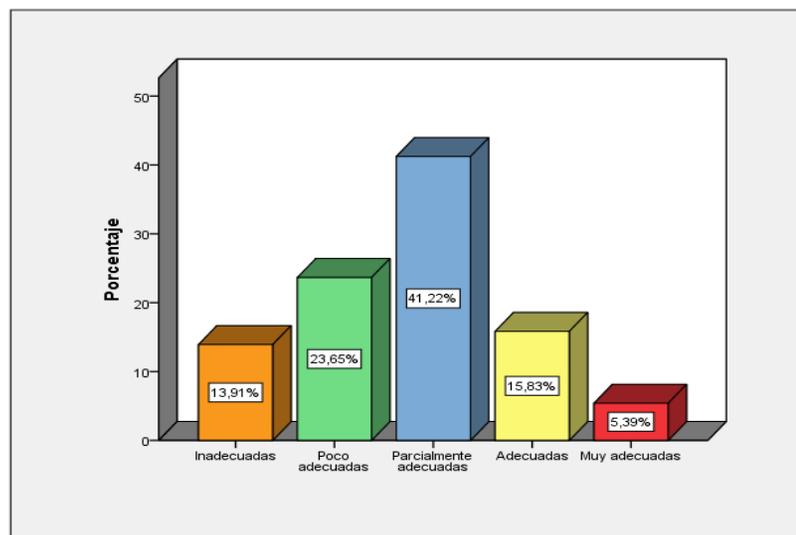


Figura 17 Facilidades

4.4.1.2 Equipamiento

El Equipamiento con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°19

Resultados descriptivos del indicador Equipamiento

Tabla 18 Equipamiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	63	11,0	11,0	11,0
Poco adecuado	99	17,2	17,2	28,2
Parcialmente adecuado	219	38,1	38,1	66,3
Adecuado	176	30,6	30,6	96,9
Muy adecuado	18	3,1	3,1	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

De acuerdo a la tabla 18 y la figura 18, el 38,1% de los clientes del transporte fluvial afirman que el equipamiento del transporte es parcialmente adecuado, el 30,6% señalan que es adecuado, el 17,2% indican que es poco adecuado, el 11% precisan que es inadecuado y el 3,1% dicen que es muy adecuado.

Análisis

Los datos expuestos previamente dan cuenta que existe una apreciación generalizada que indica que la embarcación no cuenta con todo el equipamiento necesario para brindar el servicio prestado ni tiene todos los implementos de seguridad establecidos por norma.

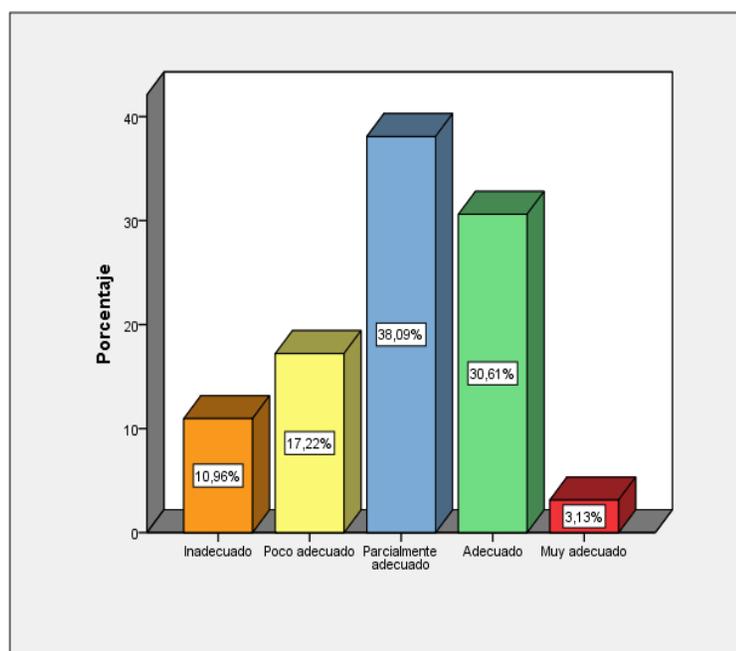


Figura 18 Equipamiento

4.4.1.3 Adecuación

La Adecuación con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°20

Resultados descriptivos del indicador Adecuación

Tabla 19 Adecuación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	68	11,8	11,8	11,8
Poco adecuada	106	18,4	18,4	30,3
Parcialmente adecuada	205	35,7	35,7	65,9
Adecuada	171	29,7	29,7	95,7
Muy adecuada	25	4,3	4,3	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 19 y figura 19 se aprecia que el 35,7% de los clientes del transporte fluvial sostienen que la adecuación del transporte es parcialmente adecuada, el 29,7% señalan que es adecuada, el 18,4% indican que es poco adecuada, el 11,8% señalan que es inadecuada y el 4,3% precisan que es muy adecuada.

Análisis

La información descrita en el párrafo anterior indica que los clientes sienten que se debería implementar una sala de espera para la realización del transporte fluvial y deberían establecerse horarios flexibles para atender al público en general.

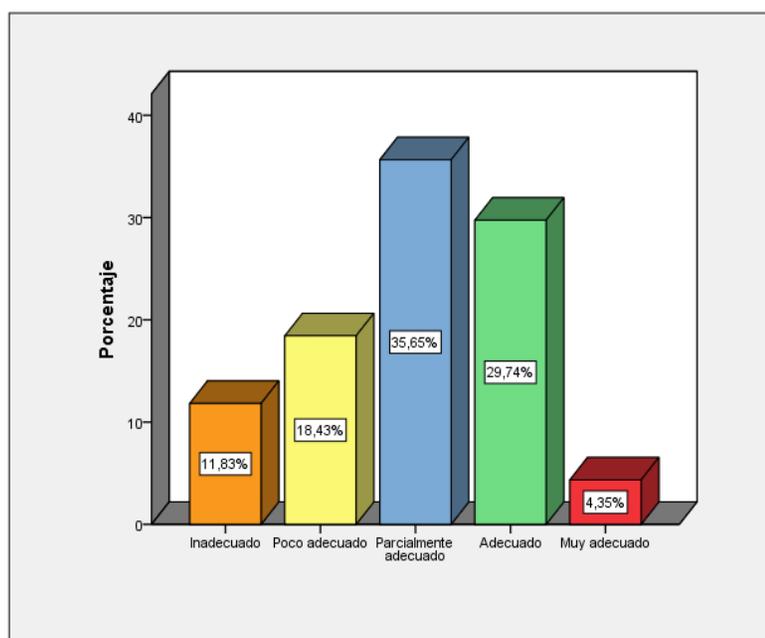


Figura 19 Adecuación

4.4.1.4 Apariencia

La Apariencia con los Usuarios en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto es observado en la tabla N°21

Resultados descriptivos del indicador Apariencia

Tabla 20 Apariencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuada	38	6,6	6,6	6,6
Poco adecuada	132	23,0	23,0	29,6
Parcialmente adecuada	269	46,8	46,8	76,3
Adecuada	115	20,0	20,0	96,3
Muy adecuada	21	3,7	3,7	100,0
Total	575	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la tabla 20 y figura 20 se observa que el 46,8% de los clientes del transporte fluvial afirman que la apariencia del transporte es parcialmente adecuada, el 23%

indican que es poco adecuada, el 20% sostiene que es adecuada, el 6,6% precisan que es inadecuada y el 3,7% mencionan que es muy adecuada.

Análisis

De acuerdo a los datos consignados en el párrafo anterior indican que los clientes consideran que las embarcaciones no son totalmente adecuadas para que brinden el servicio de transporte y solo algunos trabajadores del transporte se encuentran uniformados.

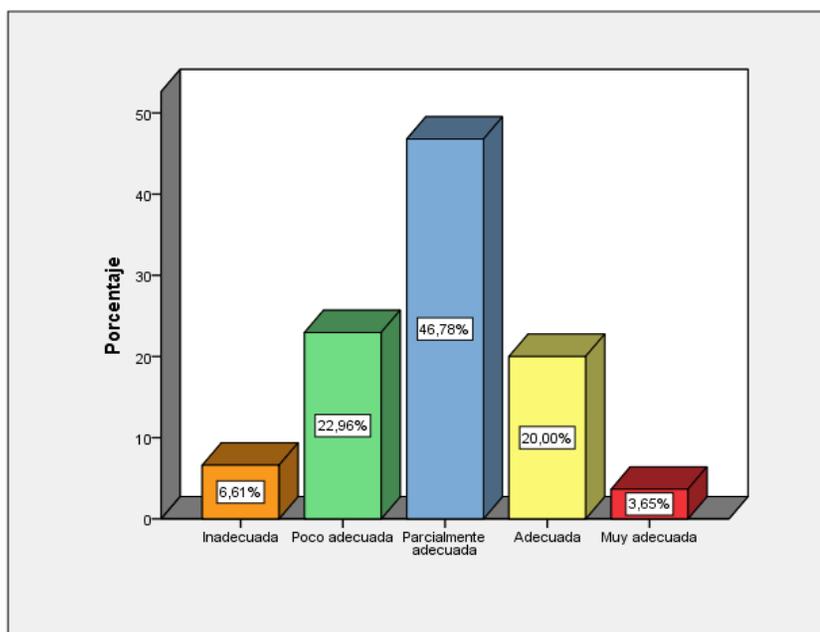


Figura 20 Apariencia

CONCLUSIONES

1.- La Calidad de Servicio en los clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto en el servicio prestado hacia el cliente; así mismo, está conformado por 4 dimensiones de las cuales la dimensión el Valor de Servicio que representa es 41.4% por la escasa experiencia que tiene el transporte fluvial al realizar el transporte a fin de que el cliente se sienta satisfecho al utilizar el servicio y recomendar, en tanto, el control del personal es 40.3% debido a que existe una revisión constante del personal, turnos no atendidos y la escasa forma de interactuar con el usuario, el Acceso a la Información fue de 47.7% otorgando información relevante acerca del servicio del transporte fluvial y finalmente, la organización como espacio es de 34.4% por no tener una facilidad continua, ni el equipamiento adecuado, tampoco realiza la adecuación de acuerdo a los estándares de servicio, lo cual conlleva a que el cliente considere el uso de otras empresas similares para la prestación del servicio fluvial. Es decir, que el **acceso a la información** es bueno con un 47.7% mientras que **la organización como espacio** es mala con un 34.4% en la calidad de servicio dentro del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto.

2.- En el valor de servicio, toma en cuenta la Empatía, Responsabilidad, Seguridad y Fiabilidad. Donde la Empatía es de 66.78%. Es decir, el prestador de servicio conoce las necesidades del usuario. En tanto, la Responsabilidad es de 64.87% cumpliendo el compromiso y obligación del transporte fluvial al momento de asignar sus funciones. Por consiguiente, la seguridad fue de 64.87% que prevé las condiciones atmosféricas del clima al momento de salir del embarcadero. Por último, la Fiabilidad es 38,96% del usuario al momento recibir el servicio del transporte fluvial. Es decir, que la **empatía** es buena con un 66.78% mientras tanto la **fiabilidad** es mala con un 38,96% en el valor del servicio.

3.- El Control del Personal es parcialmente adecuado e incorpora a indicadores como la Revisión del Personal; Turnos de Atención y Formas de Interacción con el usuario. En cuanto, a la revisión del personal es 44% por tener implementos adecuados para prestar el servicio como (chalecos, ponchos, zapatillas, linternas, botiquín y otros). En tanto, los turnos de atención son de 42.26% respetando la llegada y la salida de las embarcaciones. Finalmente, la forma de interacción con los usuarios es de 42.26% entre el usuario y el transportista fluvial que genera respeto, crea valores y fideliza al usuario. Es decir, que la **revisión del personal** es buena con un 44% mientras que los turnos de atención y **formas de interacción con los usuarios** es mala con un 42.26% en el control del personal.

4.- El Acceso de la información en el Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto donde los clientes sostienen que la información es parcialmente adecuada al momento del servicio, esta dimensión incluye a los indicadores: contenido, alcance, oportunidad y conveniencia, donde el contenido es de 46,96%, dando información sobre los servicios prestados a diferentes lugares de destino. El alcance es 45.57% donde el prestador de servicio brinda información de la distancia del lugar de partida al lugar de llegada, es decir, al no brindar información crea malestar en el usuario. En tanto, la oportunidad con un 53.39% facilita información a la mayor parte de usuarios. Y, por último, la conveniencia es de 45.22% al aprovecharse el prestador de servicio de las necesidades de los usuarios. Es decir, que el indicador **contenido** es bueno en un 46,96% mientras que la **conveniencia** es mala con un 45.22% en el acceso a la información.

5.- En la organización como espacio es parcialmente adecuada en el Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto; incluyendo a los indicadores: **facilidades, equipamiento, adecuación y apariencia**, el indicador facilidades es 41.22% donde el cliente percibe que el transportista fluvial no satisface todas sus necesidades al momento de brindar su servicio. En tanto, el equipamiento es de 38.09% donde el usuario informa que las embarcaciones no cuentan con todo

el equipamiento ni la implementación de seguridad al momento de prestar el servicio. Por ende, la adecuación es 35.65% donde los usuarios manifiestan que todas las embarcaciones deben implementar una sala de espera para la realización del transporte fluvial en horarios flexibles para la atención. Por último, la apariencia de las embarcaciones es de 46,78% que no son totalmente adecuadas por ser obsoletas al momento de brindar el servicio. Es decir, que la **apariencia** es buena en un 46.78% mientras tanto la **adecuación** es mala en un 35.65% en la organización como espacio.

SUGERENCIAS

1.- La calidad del servicio del transporte fluvial del Puerto Rosario Laberinto-Huitoto, debe dar importancia a la **organización como espacio** para generar mayores usuarios, utilidades e incrementar el servicio fluvial, a fin de generar un mercado creciente, competitivo con un manejo empresarial.

2.- En la dimensión valor de servicio se debe tomar importancia en la **fiabilidad** para generar mayor capacidad al momento de desempeñar el servicio del transporte fluvial de Puerto Rosario laberinto–Huitoto. Demostrando conocimientos, formalidad y puntualidad y entender al usuario en el transcurso del servicio prestado.

3.- En la dimensión control del personal se debe tomar énfasis en la **revisión del personal** durante el servicio del transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto. A fin de obtener información de los puestos de trabajo que debe tener cada prestador de servicio teniendo una actitud participativa, valorando al supervisor o evaluador, tomando en cuenta los objetivos del servicio fluvial.

4.- La dimensión Acceso de la información debe tomar importancia al indicador **alcance** de la información hacia el usuario dentro del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto-Huitoto, para desempeñar y hacer llegar información de sus operaciones, estrategias, días de mayor afluencia, días peligrosos, horarios de salida en el menor tiempo posible a fin de que el usuario este informado.

5.- La dimensión organización como Espacio debe tomar en cuenta a la **adecuación** del área de servicio de los embarcaderos y las embarcaciones con el fin de generar mayores usuarios, utilidades, mejores condiciones de servicio, implementación de equipos, empatía con el usuario para facilitar la comprensión y conveniencia de ambos tanto del que presta como el que recibe el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arqhys Arquitectura. (2012). Organización del Espacio. Arqhys decoración. <https://www.arqhys.com/arquitectura/organizacion-delespacio.html>
- El modelo de LibQUAL - <https://biblat.unam.mx/hevila/Compendium/2015/no35/4.pdf>
- Jean Paul Deler. 1993 https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018F1_CSC203_04_102722.pdf
- Bermejo, J. (2011). Definición de empatía. Mas corazones en las manos, 01.
- Chauvie, L. (2015). Empatía: Efectos de los vínculos primarios. UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA.
- Cordero, R. (2017). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRAN ELEGIDO PERFECTO Y SUBLIME MASON. Escocismo de Bolivia, 01.
- Díaz Pérez, M., De Liz Contreras, Y., & Rivero Amador, S. (2009). El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento. ACIMED, 20.
- Fox Quesada, V. (2002, junio 11). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de la Federación, 1-25.
- Hirigoyen, M. (2012). La educación para la responsabilidad, cuestiones a considerar en las aulas. Una aproximación desde la ética del discurso. CONICET, 01-13.
- Hubard, M. (2020). Definición de El valor de servicio Para esto, la filosofía empresarial, los valores de la empresa, capacitación y forma de operar deben ser flexibles, pero no laxax, dentro de ciertos parámetros permitidos y bien definidos, basados en un código de ética b. expansion, November, 01.

- Kluwer, W. (2015). definicion de turnos. Wolters Kluwer, 01.
- López, M., Filippetti, V., & Richaud, M. C. (2014). Empatía: Desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 01-16. <https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>
- Medina, E. (2009). Gestión integral de recursos humanos: control de personal. *Gestión integral de recursos humanos*, 01-16.
- Mendel, T. (2003). Freedom of information: a comparative legal survey (UNESCO).
- Merino, C. (2013). Definicion de fiabilidad. *Journal of the Stat Assoc.* 2001, 3, 01-02. <https://doi.org/10.20453/rnp.2013.330>
- Montero, J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región Y Sociedad*, 25(58), 01-36. <https://doi.org/10.22198/rys.2013.58.a128>
- Mora, M., & Del Carmen, M. (2002). Interacción en interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización. *Críticas de Libro*, 567-568.
- Muñoz Canales, C. (2010, mayo). Oportunidad Dilucidando el Concepto. *TREND MANAGEMENT*, 132-138.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). Definicion de Contenido. *Definicion.de*. <https://definicion.de/contenido/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). Definición de Alcance. *Definiciones.de*. <https://definicion.de/alcance/>
- Sevilla, J. (2010). Desarrollo Saludable: aportaciones desde la Psicología TEMA 3: LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN. 1-9.
- Ucha, F. (2009). Definición de Alcance. *Definición ABC*. <https://www.definicionabc.com/general/alcance.php%0A>
- Ucha, F. (2013). Definición de revicion. *Definicion ABC*, 01.
- Whitney, M. (2020). Interaccion del usuario , concepto. *MARKETING DIGITAL*.

- Acosta, sandro (2017) "Servicio de transporte fluvial de carga y de pasajeros en la hidrovía amazónica, tramo Pucallpa. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/990>
- Acuy Chumbe & Cinthya Priscila. (2020) "Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry" <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1058>
- Vargas, Kelita & Flores, Leslie. (2019) Competitividad del transporte fluvial en el puerto de iquitos <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1336>
- Berckemeyer, Diego & Decurt, Jhonny. (2018) "Planeamiento estratégico para el acceso a la información y a las telecomunicaciones en el Perú". <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12351>
- Blanco Villaseñor, Ángel "Concepto y definición de Fiabilidad y generalización de la observación conductual". <http://hdl.handle.net/2445/24157>
- Pérez Porto, Julián. Publicado: (2021) Definición de "equipamiento" <https://definicion.de/equipamiento/>
- Pérez Porto, Julián & Gardey, Ana. Publicado: (2015) : Definición de adecuación (<https://definicion.de/adecuacion/>)
- Editorial Economía Ene. (2015)Definicion de Adecuacion: <https://economia.org/adecuacion.php>
- Barriga, Gustavo (2016) LA RESPONSABILIDAD EN EL CONTRATO DE TRANSPORTE MARÍTIMO DE MERCANCÍAS https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2444/DER-L_001.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Enrique Reátegui, José (2010) Servicio de transporte fluvial en la región Loreto: entre escila y Caribdis. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/87-Texto%20del%20art%C3%ADculo-210-1-10-20180614%20(1).pdf
- Perez, Gabriel (2008) "El transporte fluvial en América del Sur, Desarrollo presente y posibilidades futuras". http://www.iirsa.org/admin_iirsa_web/uploads/documents/cap_santiago08

_gabriel_perez.pdf

- Acha, H. (2015). Mercosur: conveniencia o inconveniencia de un registro único de buques. ¿Un tercer registro para la hidrobia? Mercosur: USAL - Universidad Del Salvador. <https://p3.usal.edu.ar/index.php/aequitasvirtual/article/view/3733>
- Acuy, C., & Ruiz, N. (2020). FERRY , AÑO 2020 AUTORAS: PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS IQUITOS – PERÚ. Universidad científica del Perú.
- Alonso, C., Benítez, D., & Márquez, L. (2011). Los documentos cartográficos como fuente de información para el conocimiento del patrimonio cultural marítimo y fluvial. Revista PH, 1823, 1–3. <https://doi.org/10.33349/2011.77.3105>
- Álvarez Gualea, R., & villacrés Beltrán, F. (2017). La interacción Personal y su Efecto en la Decisión de Compra. RETOS. Revista de Ciencias de La Administración y Economía, 75–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.05>
- Álvarez Hernández, J., Lavín Verástegui, J., & Pedraza Melo, N. (2016). Determinando los factores del capital relacional en la interacción de cliente proveedor en MiPyMES. Entramado, 12(1), 38–49. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.449>
- Amar Sapaj, Z. (2007). Optimización y planificación de turnos en la fuerza de ventas en Empresas La Polar S. A. Universidad de Chile.
- Arenhardt, E. (2016). INICIOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO GEOGRAFICO DE MISIONES. MARCO DEL BICENTENARIO 2010-2016, 1–8. <http://ingreso.usal.edu.ar/archivos/geousal/otros/bicentenarioii.pdf>
- Arqhys Arquitectura. (2012). Organización del Espacio. Arqhys Decoración.
- Astasio, J. M. (2015). Proyecto de adecuación de la fachada litoral entre

las golas del perelló y mareny (t.m. de sueca, valencia).
<https://riunet.upv.es/handle/10251/57724>

- Avilés, D. M., & Bravo, S. A. (2010). Diagnóstico de la calidad del servicio de transporte turístico fluvial de la ciudad de Guayaquil y propuesta de mejora. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Barrera, M. (2011). El sistema de control de personal y su incidencia en el volumen de producción en la empresa Aluminios Hércules de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato.
- Barroso Tanoira, F. G. (2008). La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administration*, 226, 73–91.
- Batson, D. (2009). These things called empathy: Eighth Related but Distinct Phenomena. In J. Decety & Ickes; William (Eds.), *The Social Neuroscience of Empathy* (pp. 3–15). MIT Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262012973.003.0002>
- Beatriz, M., Cala Carrillo, M. J., & Mata Benítez, M. de La. (2005). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37–51.
- Bermejo, J. (2011). Definición de empatía. *Mas Corazones En Las Manos*, 01. <https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad del servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras* (D. de Santos (ed.); 1st ed.). Ediciones Diaz de Santos.
- Bravo Mendoza, M., Nicolalde Arellano, P., Pacheco Aguayo, C., & Ormaza Pincay, M. de los Á. (2019). LA INFLUENCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DECRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–23.
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo.

Revista Latinoamericana de Psicología Positiva, 1(1), 7–17.

- Castellano, S., & González, P. (2011). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52), 574. <https://doi.org/10.31876/revista.v15i52.10587>
- Chauvie, L. (2015). Empatía: Efectos de los vínculos primarios. UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA.
- Cordero, R. (2017). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL GRAN ELEGIDO PERFECTO Y SUBLIME MASON. *Escotismo de Bolivia*, 01. <https://escocismo.org/la-responsabilidad-social-del-gran-elegido-perfecto-y-sublime-mason/>
- Daza, H., Escobar, P., & Zapata, D. (2018). El transporte marítimo en la formación profesional. *Tecnológico de Antioquia*, 9, 1–25. [https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/447/CARACTERIZACION DEL TRANSPORTE MUNDIAL DE MERCANCIAS VIA TRANSPORTE MARITIMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/447/CARACTERIZACION_DEL_TRANSPORTE_MUNDIAL_DE_MERCANCIAS_VIA_TRANSPORTE_MARITIMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz Pérez, M., De Liz Contreras, Y., & Rivero Amador, S. (2009). El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento. *ACIMED*, 20.
- Dow, D., Samson Daniel, A., & Ford, S. (1999). Exploring the myth: Do all Quality Management Practices contribute to Superior Quality Performance? *Production and Operations Management*, 8(1), 1–27. <https://doi.org/10.1111/j.1937-5956.1999.tb00058.x>
- Esparza, F. (2015). ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍA ESPECIAL ENTRE LAS LOCALIDADES DE LE HAVRE Y JARCY-VARENNES (FRANCIA) <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/629259.pdf>
- Feo, M., Menéndez, L., & Pérez, E. (2003). Desarrollo del transporte marítimo de corta distancia: Oportunidades para los puertos valencianos. Instituto de Economía Internacional Universidad de Valencia. https://www.researchgate.net/profile/Eva_Perez

Garcia/publication/28069150_El_desarrollo_del_transporte_maritimo_de_corta_distancia_oportunidades_para_los_puertos_valencianos/links/0fcd50c5a16036689000000/EI-desarrollo-del-transporte-maritimo-de-corta-di

- Fox Quesada, V. (2002, June). Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de La Federación, 1–25.
- Gallegos, W. L. A. (2012). REVISIÓN HISTÓRICA DE LA SALUD OCUPACIONAL Y LA SEGURIDAD INDUSTRIAL. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 13(3), 45–52.
- García, D. (2017). El Transporte Fluvial Y Su Incidencia En El Desarrollo De Las Actividades Comerciales De Los Habitantes De La Isla Puná. Universidad de Guayaquil.
- García, F., Molina, N., & Mundina Gómez, J. (2019). Influencia de la satisfacción y el valor percibido sobre el “ Word of Mouth ” en los usuarios de centros deportivos Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “ Word of Mouth ” in costumers of sports center. SPORT TK: Revista Euroamericana de Ciencias Del Deporte, 8(1), 29–35.

ANEXOS

ANEXO 2: INSTRUMENTO ENCUESTA – PERCEPCIÓN

Objetivo general: Determinar la calidad de servicio influye en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022

Nombre: “Calidad de Servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022”

Edad: 16 - 50 Años.

Instrucciones:

Marca con una equis (X) en los siguientes valores:

Inadecuado	1
Poco adecuado	2
Parcialmente adecuado	3
Adecuado	4
Muy adecuado	5

DATOS	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO					
1. Valor de servicio					
¿Consideró usted oportuno el valor del servicio prestado?					
1.2 Empatía					
¿Considera usted que recibe buen trato por el servicio prestado?					
1.2 Responsabilidad					
¿Usted cree que los trabajadores son responsables en el cumplimiento de las normas en el momento de realizar el servicio del transporte?					
¿El transporte fluvial cumplió con el horario de salida y llegada establecida?					
1.3 Seguridad					
¿El transporte fluvial cuenta con implementos de seguridad en el transporte?					

1.4 Fiabilidad					
¿Considera usted que el transporte fluvial brinda un horario de atención establecida para la prestación del servicio?					
2. Control del personal					
¿Percibe usted que los encargados de la empresa tienen un control permanente sobre sus colaboradores en los implementos de seguridad?					
2.1 Revisión del personal					
¿Usted puede percibir que el trabajador se encuentra apto para prestar el servicio diario (cansancio, sueño, fatiga, etc.)?					
2.2 Turnos de atención					
¿Está de acuerdo que los trabajadores cuenten con horarios establecidos para la prestación de servicios?					
¿Conoce usted si las otras empresas de transporte cuentan con horarios de turno de trabajo?					
2.3 Formas de interacción Con usuarios					
¿Los trabajadores tienen una comunicación constante y confiable con los usuarios?					
¿Se sintió confiado al interactuar con los trabajadores durante el trayecto?					
3. Acceso a la información					
¿Considera usted que recibió una buena información sobre el transporte fluvial (precio, tiempo de recorrido, etc.)?					
3.1 Contenido					
¿La información recibida se realizó según lo establecido al servicio prestado?					
3.2 Alcance					
¿Considera usted que los trabajadores cumplen adecuadamente sus funciones en la prestación de servicio?					
3.3 Oportunidad					
¿Considera usted que la empresa brinda incentivos `por el servicio prestado?					
3.4 Conveniencia					
¿Considera usted que se debería incrementar más embarcaciones de lo habitual en el transporte fluvial?					
¿Usted cree que deberían aperturar mayores rutas en el transporte fluvial?					

4. La Organización como espacio					
¿Usted cree que el embarcadero cuenta con la infraestructura adecuada para realizar el servicio prestado?					
4.1 Facilidades					
¿La empresa satisface adecuadamente sus necesidades en la prestación de servicio?					
4.2 Equipamiento					
¿Usted cree que la embarcación en general cuenta con el equipamiento necesario para realizar el servicio prestado?					
4.3 Adecuación					
¿Usted considera que deberían implementar una sala de espera para la realización del transporte fluvial?					
¿Usted cree que es adecuado los horarios de salida de las embarcaciones?					
4.4 Apariencia					
¿Usted ha percibido que la embarcación es adecuada para el servicio?					
¿Los trabajadores de la empresa están adecuadamente uniformados?					

ANEXO 3: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO

Carta N°002-2022-ATFDL

Puerto Maldonado, 09 enero de 2022

SEÑORA:

Irenea Cose Apaza
Presidenta de la Asociación de Transporte Fluvial de Distrito de Laberinto

CIUDAD:

ASUNTO: solicito relación de socios con licencia del permiso de operación fluvial en el rubro de Transporte Fluvial, en el distrito de Laberinto.

Previo un saludo, solicito relación de socios con licencia de permiso de operación fluvial en el rubro de transporte fluvial, en el distrito de Laberinto. Con el fin de realizar estudio de investigación intitulada "Calidad de Servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022" tesis que se realizará por los bachilleres: Roy Kenny Pari Cose Y Jerson Taiña Quispetauña, con el fin de contribuir al desarrollo de los socios dedicadas a este rubro.

Sin otro en particular le reiteramos nuestras consideraciones más distinguidas.

Atentamente.



Roy Kenny Pari Cose
DNI: 78200589



Jerson Taiña Quispetauña
DNI: 78015228

ANEXO 4: SOLICITUD DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 05 de julio de 2021

Señor:

Dr. PEREZ MARROQUIN, ROBERTO DANILO

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado **"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO 2022"**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente,



.....
Bach. Roy Kenny Parl Cose

DNI. 78200589



.....
Bach. Jerson Taiña Quispetauña

DNI. 78015228

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 06 de enero de 2022

Señor:

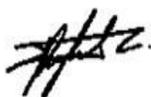
Mg. ROMANI CLAROS ALFONSO.

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado **"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO"**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente:



.....
Bach. Roy Kenny Pari Cose

DNI. 78200589



.....
Bach. Jerson Taiña Quispetauña

DNI. 78015228

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Puerto Maldonado, 06 de enero de 2022

Señor:

M.Sc. PEREZ GRATELLE, JORGE E.

La presente tiene por finalidad su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado **"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO 2022"**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con sus objetivos, variables, dimensiones, indicadores y la redacción de las mismas.

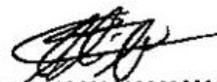
Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de ustedes,

Atentamente:



.....
Bach. Roy Kenny Pari Cose

DNI. 78200589



.....
Bach. Jerson Taiña Quispetaña

DNI. 78015228

ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO 2022"

Nombre de instrumento:

Encuestas para determinar los factores de La Calidad De Servicio Influye en los Clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto 2022.

Investigadores:

Bach. Roy Kenny Pari Cose

Bach. Jerson Taíña Quispetaúña

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				✓	
Relación entre variable y el indicador				✓	
Relación entre indicador y la pregunta					✓
La pregunta mide lo que se propone medir					✓
La relación es clara, precisa y comprensible				✓	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Dr. Roberto Donato
 Pérez Torreguier

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO 2022"

Nombre de instrumento:

Encuestas para determinar los factores de La Calidad De Servicio Influye en los Clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto 2022.

Investigadores:

Bach. Roy Kenny Pari Cose

Bach. Jerson Taiña Quispetauña

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				✓	
Relación entre variable y el indicador				✓	
Relación entre indicador y la pregunta				✓	
La pregunta mide lo que se propone medir				✓	
La relación es clara, precisa y comprensible				✓	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



Dr. Alfonso Romani Claros
EFICACIA EN LA EDUCACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
UNAMAD

Firma

Dr.: ALFONSO ROMANI CLAROS

DNI: ... 06.715414

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"CALIDAD DE SERVICIO EN LOS CLIENTES DEL TRANSPORTE FLUVIAL DE PUERTO ROSARIO LABERINTO - HUITOTO 2022"

Nombre de instrumento:

Encuestas para determinar los factores de La Calidad De Servicio Influye en los Clientes del Transporte Fluvial de Puerto Rosario Laberinto - Huitoto 2022.

Investigadores:

Bach. Roy Kenny Pari Cose

Bach. Jerson Taiña Quispetauña

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				X	
Relación entre variable y el indicador					X
Relación entre indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir					X
La relación es clara, precisa y comprensible					X

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse



 Firma
 Dr. Jorge Gravelly Jorge
 DNI: 09999706

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Puerto Maldonado, 11 enero de 2022

SEÑORES:

Tesistas Roy Kenny Pari Cose y Jerson Taiña Quispetauña
Egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

CIUDAD:

ASUNTO: Consentimiento para realizar estudio de investigación.

Previo un saludo, **SE DA EL CONSENTIMIENTO** para realizar el estudio de investigación intitulado "Calidad de Servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022" a realizarse por los bachilleres: Roy Kenny Pari Cose Y Jerson Taiña Quispetauña, que lo desarrollarán en el tiempo y momento adecuado y conveniente.

Sin otro en particular les reitero mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente



Irenea cose Apaza
presidenta de la ATFDL
DNI: 04823612

OTROS

Informe N° 003–2022- ATFDL

Puerto Maldonado, 11 enero de 2022

SEÑORES:

Tesistas Roy Kenny Pari Cose y Jerson Taiña Quispetauña
Egresados de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

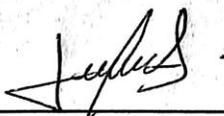
CIUDAD:

**ASUNTO: relación de socios en el rubro de Transporte Fluvial, en el distrito de
Laberinto.**

Previo un saludo, Se da en conocimiento del N° de asociados que pertenecen a la asociación de transporte fluvial del distrito de laberinto para realizar el estudio de investigación intitulado "Calidad de Servicio en los clientes del transporte fluvial de Puerto Rosario Laberinto – Huitoto 2022" a realizarse por los bachilleres: Roy Kenny Pari Cose Y Jerson Taiña Quispetauña, que ascienden a 21 socios inscritos, cada uno cuenta con uno a dos embarcaciones para realizar el servicio y cuenta a su disposición colaboradores calificados en el rubo.

Sin otro en particular les reitero mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente



Irenea cose Apaza
presidenta de la ATFDL
DNI: 04823612