



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
MARÍTIMO TURÍSTICO DE PUERTO HUALTACO**

**SARANGO CUENCA ANGEL ARMANDO
LICENCIADO EN TURISMO**

**ALVAREZ ARMIJOS NAHOMI MISHHELL
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
MARÍTIMO TURÍSTICO DE PUERTO HUALTACO**

**SARANGO CUENCA ANGEL ARMANDO
LICENCIADO EN TURISMO**

**ALVAREZ ARMIJOS NAHOMI MISHELL
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2021**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTOS INTEGRADORES

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
MARÍTIMO TURÍSTICO DE PUERTO HUALTACO**

**SARANGO CUENCA ANGEL ARMANDO
LICENCIADO EN TURISMO**

**ALVAREZ ARMIJOS NAHOMI MISHHELL
LICENCIADA EN TURISMO**

BASTIDAS ANDRADE MARIA ISABEL

**MACHALA
2021**

TRANSPORTE MARITIMO PTO HUALTACO

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%
INDICE DE SIMILITUD

16%
FUENTES DE INTERNET

1%
PUBLICACIONES

6%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES SIMILARES

1	vivehuaquillasutmach.blogspot.com Fuente de Internet	2%
2	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	issuu.com Fuente de Internet	1%
4	maepngalapagos.files.wordpress.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	1%
6	www.actualidadviajes.com Fuente de Internet	1%
7	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1%

CLAUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, SARANGO CUENCA ANGEL ARMANDO y ALVAREZ ARMIJOS NAHOMI MISHHELL, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MARÍTIMO TURÍSTICO DE PUERTO HUALTACO, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

SARANGO CUENCA ANGEL ARMANDO

0750695926

ALVAREZ ARMIJOS NAHOMI MISHELL

0705726420

ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MARITIMO TURÍSTICO DE PUERTO HUALTACO.

RESUMEN

En base a la investigación de nuestra tesis se identificó la problemática en el servicio de transporte marítimo turístico de puerto Hualtaco en vista de que muchos de los que recibían el servicio no quedaban satisfechos por cómo fueron tratados por el personal, es decir no brindaban cierta satisfacción que garantizará el regreso de los turistas hacia la isla, por ello surge la necesidad de realizar este estudio y brindar una solución con el fin de mejorar la actividad turística en el servicio al turista, además de dar a conocer que la atención al cliente influye de manera directa para generar mayor demanda en la transportación marítima turística.

En este proyecto se intuyó una metodología básica deductiva, además de utilizar enfoques cualitativos y cuantitativos que permitan confirmar si es o no un problema en el sector. Y además implementar la propuesta deseada.

1. CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

La Playa San Gregorio está ubicada geográficamente en la Isla Payana, una de las cinco Islas del archipiélago de Jambelí, perteneciente al cantón Santa Rosa, Provincia de El Oro, se llega a ella en lancha la cual tiene una capacidad de 40 personas y a la hora de salida se lo hace hasta con un mínimo de 15 personas, cuenta con un recorrido de 35 minutos desde Puerto Hualtaco del cantón Huaquillas hasta la Isla San Gregorio.

“La estimación de la calidad de servicio ha sido un punto ya comentado en la escritura exploratoria en los diferentes ámbitos de las organizaciones o asociaciones de Latinoamérica.” (Terán Ayay, Gonzáles Vásquez, Ramirez-López, & Palomino Alvarado, 2021). Con la intención de atraer cada vez un mayor número de turistas por medio de publicidad que se realizan a diario. El personal encargado del transporte marítimo turístico debe estar capacitado y preparado por expertos en el tema con la finalidad de evitar y prevenir accidentes.

La investigación tendrá como objetivo analizar la calidad de servicio y atención que se proporciona al turista dentro de la transportación marítima turística, mediante un enfoque cualitativo-cuantitativo, es decir la información se la recolectará mediante una observación de campo, entrevistas aplicadas al personal y encuestas realizadas a sus visitantes. Lo cual servirá como un inicio para identificar cuáles son los criterios de calidad del servicio que brindan los trasportistas marítimos de esta localidad. Por ende, los resultados de esta investigación tendrán como finalidad establecer un control de calidad interno con respecto al transporte marítimo turístico y así brindar con eficiencia y eficacia los servicios prestados a sus consumidores.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El motivo de este proyecto realizado en Puerto Hualtaco del cantón Huaquillas perteneciente a la provincia de “El Oro”, es evidenciar si existe la falta de compromiso latente con respecto a la mejora de atención al cliente y su imagen por parte del personal de transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco hacia los clientes, en este caso los turistas que llegan al lugar para dirigirse hacia la isla San Gregorio.

La posible falta de compromiso antes mencionada, sería algo lamentable que este sector turístico demostrase, y es que acciones como estas hacen que el turismo local no avance y progrese como debe ser, siendo ya una de las principales fuentes de ingresos a nivel cantonal y posiblemente nacional, por lo cual hay una gran responsabilidad por parte del personal turístico al momento de ejercer su trabajo de manera profesional.

Actualmente “El COVID-19 alteró al mundo a finales de diciembre del 2019, es una pandemia que ha causado el cierre de vuelos internacionales, fronteras entre países y cuarentena de toda la sociedad” (Guangasi Tomarima & Jácome Malusín, 2021). Es imprescindible hablar con la mayor precaución acerca de la bioseguridad que se debe de tener en estos momentos. Por ello, los servicios que prestan los operadores de transporte marítimo turístico tienen que estar regidos conforme lo establece el protocolo de embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo, para posibles casos de Covid-19, cumpliendo a cabalidad las normas de bioseguridad como lo es: uso obligatorio de mascarilla, distanciamiento social, límite de pasajeros por cada embarcación y uso de alcohol en todo momento.

Es aquí donde los entes prestadores de servicios turístico de Puerto Hualtaco deben cumplir con las normas requeridas para la circulación adecuada de su embarcación, el servicio de calidad que hoy en día se brinda en todos los lugares turísticos debe ser de

uso responsable y manejar las respectivas medidas de bioseguridad para el cuidado de cada uno de los turistas. (Ramirez Peña, 2016)

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“El ocio se interpreta dentro de la forma de vida de una sociedad, la misma que hace parte de la naturaleza humana y causa una conmoción profunda en una persona, así lo menciona” (Alcivar Vera, 2018).

Es así que el turismo conjuga parte considerable con este estilo de vida. Por ello, el ocio y el turismo son factores fundamentales e importantes para el desarrollo económico de un sector determinado, por otra parte “el turismo de sol y playa juega un papel crucial dentro del turismo de masas, es decir que genera mayor demanda” (Ortiz Pabón J. , 2019).

Por ende, la Isla San Gregorio del cantón Santa Rosa se ha convertido en uno de los principales atractivos turísticos de la provincia de El Oro, lo cual produce beneficios económicos dentro de la demanda turística generando diferentes beneficios hacia el sitio.

Adentrándonos en el tema del este proyecto, se considera posiblemente que uno de los problemas que afecta al sector de transportación, es el servicio de calidad que se brinda a los turistas por parte del personal de transporte marítimo turístico; al momento de trasladar a los pasajeros desde Puerto Hualtaco hasta la isla San Gregorio, el propietario de la embarcación no hace cumplir de manera correcta el aforo correspondiente, ni las medidas de bioseguridad para el cuidado de los turistas.

Según la observación de campo realizada, a simple vista se identificó que cierto número de embarcaciones cuentan con un material de trabajo en malas condiciones como chalecos de seguridad dañados, botes en mal estado, falta de higiene dentro del transporte y carencia del cumplimiento de las normas de sanidad, generando inseguridad e inconformidad a los turistas al momento de trasladarse.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Pregunta general:

¿Cómo influye el servicio y la atención al cliente por parte del personal de transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco mediante el método cualitativo-cuantitativo para identificar el grado de satisfacción de los turistas que van hacia la Isla San Gregorio?

1.4.2. Preguntas específicas:

- ¿Cuál es el conocimiento y aplicación de las normas o protocolos de calidad en el servicio al cliente por parte de los operadores del transporte marítimo turístico?
- ¿Cómo determinar los problemas generados por la ausencia de la calidad en el servicio del transporte marítimo turístico?
- ¿Cómo aplicar los métodos de investigación de campo a los turistas y propietarios del transporte marítimo turístico?
- ¿Diseñar una propuesta para la mejora de calidad y servicio al cliente en el área de transporte marítimo turístico?

1.5. OBJETIVOS:

1.5.1. Objetivo general:

Determinar cómo influye el servicio y la atención al cliente por parte del personal de transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco mediante el método cualitativocuantitativo para identificar el grado de satisfacción de los turistas que van hacia la Isla San Gregorio.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Analizar el conocimiento y aplicación de las normas o protocolos de calidad en el servicio al cliente por parte de los operadores del transporte marítimo turístico.
- Determinar los problemas generados por la ausencia de la calidad en el servicio del transporte marítimo turístico.
- Aplicar los métodos de investigación de campo, a los turistas y propietarios del transporte marítimo turístico a través de encuestas y entrevistas.
- Diseñar una propuesta para la mejora de calidad y servicio al cliente en el área de transporte marítimo turístico.

2. CAPITULO II

2.1 BASES TEÓRICAS

2.1.1 Antecedentes

El Cantón Huaquillas de la provincia de El Oro, es uno de los principales cantones que ofrece un tipo de transporte marítimo a turistas desde Puerto Hualtaco hacia la Isla San Gregorio entre otros sitios aledaños, por lo que al transcurrir el tiempo la ciudad de Huaquillas se ve en la obligación de mejorar los servicios turísticos principalmente por ser frontera”.

En el cantón Huaquillas existe un problema que puede afectar de manera directa al turismo y al servicio al cliente; Es que según Morales Buele (2016) “existe la ausencia de una agencia especializada de talentos humanos” (p.14). Que ayude a capacitar al personal prestador de servicios turísticos lo cual está ocasionando malestar en los servicios turísticos que se ofrecen.

El Talento humano es fundamental en cualquier organización pública y privada “la gestión del talento humano, parte del concepto que los seres humanos son talentos y no recursos” (Ramírez Molina, Chacón Zúñiga, & Valencia Alfaro, 2019). Por lo tanto, sin él no sería posible efectuar una mejora continua en los distinguidos servicios turístico que se vaya a consagrar, la falta de una agencia que reclute talento humano para fortalecer sus conocimientos, su forma de laborar correctamente por medio de cursos y capacitaciones que los ayude a rendir de una mejor manera.

Por otro lado, como concepto de capacitación se dice que es, el desarrollo del personal hace referencia a la parte educativa que es recibida por una persona con el fin de crecer intelectual y profesionalmente para mejorar la efectividad en el cargo que desempeña y para obtener más posibilidad de aspirar y escalar a los diferentes niveles (Parra Penagos & Rodríguez Fonseca, 2017, pág. 4)

Por ello se debe capacitar al personal para que tengan conocimientos, mejorando sus habilidades y destrezas y puedan realizar mejor su labor con el objetivo de lograr alcanzar las metas propuestas por las empresas

En base a lo comentado el presente trabajo plantea como objetivo identificar la insuficiencia de atención al cliente por parte del personal prestador de servicio de transporte marítimo en Puerto Hualtaco.

Puerto Hualtaco

Se ubica a 7 km de Huaquillas, es un puerto tradicional de pescadores artesanales que realizan actividades como la extracción de la concha, cangrejos, contando con una gran extensión de manglar la cual cosechan camarones y langostinos, la recolección de conchas y cangrejos el tiempo de trabajo es de 4 a 6 horas que va desde dos a siete días a la semana

“lo que significa buen tiempo para la pesca” (Jiménez Flores, Macas Romero, & Sánchez Romero, 2012, pág. 15) los insumos de pesca son comercializados por medio de contratos anticipados a intermediarios ecuatorianos y del país vecino Perú en Puerto Hualtaco y Huaquillas.

El sitio turístico Hualtaco fue avanzando con una visión a la preservación y/o conservación ecológica. Reconocido por sus esplendidos paisajes escarpados, valles fértiles y vegetación tropical exuberante, brindando una amplia variedad de actividades ecoturísticas.

Ofrecen servicios turísticos como es el transporte en bote, en la ruta Puerto Hualtaco – San Gregorio – Puerto Hualtaco. En este lugar también se brinda servicios de gastronomía, brindando variedad de platos preparados con mariscos como cangrejo, camarón, corvina, calamar, concha, pulpo, langostino, etc.

Se tiene la capacidad de realizar caminata por los manglares, donde se puede tener la oportunidad de maravillarse por la naturaleza pródiga de este fabuloso sector turístico, así como la diversidad de fauna marina incorporada por hermosas aves como: pelícanos, piqueros, etc. Para llegar al destino turístico Hualtaco, existe el servicio de taxis desde la ciudad de Huaquillas y buses de servicio urbano. (Carrión, 2017)

Los servicios turísticos que ofrecen están relacionados únicamente al transporte marítimo en la ruta Puerto Hualtaco – San Gregorio – Puerto Hualtaco, con horarios dispuestos

desde la mañana hasta la tarde dependiendo del horario de las mareas. Los precios por este servicio van de \$ 1,00 a \$ 1,5 los cuales son predestinados para la compra de combustible y para el pago de los conductores.

Isla San Gregorio

El balneario San Gregorio es una playa del Ecuador, que se localiza en las coordenadas geográficas 03°23'N 80°21'O2 a 408 kilómetros al suroeste de la capital nacional, la ciudad de Quito, en la costa del Océano Pacífico y que administrativamente hace parte de la Provincia de El Oro. (Granda Kuffo & Duarte Idrovo , 2017, pág. 3)

Para obtener una visita al balneario San Gregorio, todos los turistas procederán a concentrarse en el malecón de Puerto Hualtaco, en aquel sitio se procede abordar la lancha cuando la marea ofrece las condiciones necesarias para navegar por el estero de mar.

Actualmente la playa cuenta con 5 cabañas y un restaurant que es administrado por la asociación San Gregorio radicada en la ciudad de Huaquillas, En época de carnaval y fines de semana los habitantes de la comunidad de Puerto Hualtaco, alistan sus botes para trasladar a las turistas que desean visitar la isla y de esta manera obtener un mejor ingreso económico.

Turismo en Hualtaco

- 1) El sector pesquero ha visualizado esta actividad como una alternativa de conservación para los manglares y como medio de generación de ingresos para los pescadores. De ahí se percibe el interés que esta comunidad manifiesta para llevar a cabo una planificación integral y en base a ello distinguir un producto

turístico sumamente completo que comprenda realizar las visitas a los manglares con un enfoque de concienciación hacia los turistas. (Coronel Imaicela, 2019)

- 2) La idea central es realizar un trabajo coordinado con varios actores para fortalecer las capacidades humanas, técnicas y logísticas para brindar servicios de calidad en temas de alimentación, hospedaje, guianza y transporte.

2.1.2 Marco Teórico

Recursos Humanos

El recurso humano es calificado y constituido como el componente más importante de una organización, de esto depende el funcionamiento y desarrollo de la empresa en sí, es por ello que según el artículo científico (Mejía Giraldo, Bravo Castillo, & Montoya Serrano, 2017, pág. 2) El talento humano debe de contar con capacidades y compromiso para ser una persona competitiva. Tomando en consideración varios aspectos como pueden ser características, habilidades y aptitudes de los miembros de una empresa y las actitudes hacia realizar el trabajo para poder alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Por gestión de recursos humanos se entenderá el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno. (Herrera Leiva, Mantilla Lazo, Vega Castillo, & Castillo Herrera, 2020, pág. 3)

Pero lo primordial sería llamar así a la función que se encarga de tamizar, contratar, integrar, emplear y retener a los socios de la organización.

El recurso humano es un beneficio mutuo que tiene como objetivo controlar el comportamiento del personal de trabajo en una empresa, las organizaciones poseen un elemento común que son las que lleva a cabo los avances y logros de sus organizaciones.

Servicio al Cliente

El servicio al cliente “es la forma en la que el colaborador se dirige al usuario externo y cumple con las expectativas del mismo antes de recibir el servicio de la empresa y decidir si volverá o no.” (Vega Alarcón & Meza Oleas, 2017, pág. 27) es decir, es el grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en la que consisten sustentos en sus diferentes niveles y alcances, esto se logra a través de todo el proceso de compra y evaluación de los servicios que entregamos que están encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos, que tiene contacto entre el cliente y la empresa.

Debe desempeñarse con tres variables:

- Calidad del producto
- Calidad del servicio al cliente
- Costos

Por lo tanto, el producto cumpla con las necesidades del cliente sienta este competitivo frente a otros productos en calidad y precio, y a su vez valla acompañado de un valor agregado representado en servicio integral y atención amable.

“En la actualidad el servicio está enmarcado en atraer, conquistar y mantener la fidelidad del usuario, resultado de la gestión administrativa de las relaciones con el cliente donde se satisfagan las necesidades”. (Restrepo, Restrepo Ferro, & Estrada Mejía, 2018, pág.

2). Por lo tanto, el servicio al cliente es una de las partes primordiales en cualquier

empresa, para su desarrollo, su crecimiento y su reputación ante la demanda, satisfaciendo las necesidades de la misma ya sea a una mayor o menor escala.

“El servicio al cliente constituye para las organizaciones una de las grandes exigencias que demanda adecuada atención para lograr una impecable prestación del mismo”. (Arminda, 2017, pág. 3). Por ende, las organizaciones siempre están en la obligación de ofrecer un buen servicio, a cualquiera de sus clientes, cubriendo así las grandes exigencias de los clientes y satisfaciendo sus necesidades, pero más que eso haciéndolo sentir cómodo, y querido en el caso del cliente, claro está.

“La actual globalización de los mercados ha impuesto a las empresas una competencia acrecentada y dinámica, y por ello ha cambiado profundamente la práctica de los negocios” (Alonso Bobes & Felipe Valdés, 2018, pág. 2). Claro está que la globalización ha cambiado drásticamente los mercados y por ende las empresas, a raíz de ello estas han innovado sus formas de vender y ofrecer sus servicios, con un fin común entre todas, satisfacer las necesidades de los clientes, ya que este últimamente se mantiene como una figura predominante, buscando satisfacción plena.

Turismo

“El turismo es una actividad económica significativa a nivel mundial, aportando alrededor de 10% del Producto Interno Bruto mundial”. (Díaz, 2017, pág. 2). Por lo tanto, es importante para nuestro país desarrollarse turísticamente a escala nacional e internacional, estamos en proceso, creciendo a pasos lentos pero seguros, hoy en día nuestra economía depende arduamente del turismo y este de los individuos, posicionándolo como una de las principales fuentes de ingresos económicos en nuestro país, generando trabajo más que todo.

Cabe recalcar que “El turismo no debe ser visto solo como un fenómeno económico, sino también como uno social, cultural y medioambiental” (Carrazana Amador, 2017, pág. 3). Claro está que el turismo es una actividad que mueve masas y de diferentes tipos alrededor del mundo, generando un impacto a gran escala en los países, y la vida de sus individuos, además es un fenómeno que puede ser ejercido a nivel cultural, social y medioambiental, ayudando así a desarrollar el turismo local de los países.

El turismo es una de las principales industrias del mundo que se ha convertido en una de las vitales fuentes de ingreso económico, lo cual se ha convertido en un factor muy importante en el desarrollo de todos los países. Este incremento ha permitido que se puedan exponer la belleza de los destinos turísticos logrando el objetivo que se han reconocidas y visitadas por los turistas, en el cual podrán disfrutar de una variedad de actividades que se puedan realizar. (Gambarota & Lorda, 2017)

El turismo en el Ecuador se ha ido potenciando y aumentando con el pasar de los años, a inicio del siglo XX; nació como una nueva fuente de ingreso económico, no solo en la actividad turística si no en las áreas de productividad, Ecuador cuenta con variedad de destinos turísticos ofreciendo “un servicio de calidad para que el turista nacional y extranjero quede complacido al adquirir un producto” (Morales Buele, 2016, pág. 3), siendo nombrada una potencia turística gracias variedad de flora y fauna y a la vez su ubicación geográfica que está en el centro del mundo.

La Isla San Gregorio se encuentra ubicada al sur de la costa ecuatoriana cuenta con una playa despejada para pasar disfruta en familia y pasar el día tomando sol y mar ya que brinda hermoso paisaje donde puedes apreciar flora y fauna y realizar diferentes actividades recreativas entre ellas caminatas y pesca artesanal etc.

Turismo de sol y playa

Los principios del turismo de sol y playa, se inició con las actividades balnearias practicadas en el Mediterráneo en las playas de Niza, Cannes y Montecarlo a partir de la segunda década del siglo XIX.

Es así que a lo largo de su historia el turismo de sol y playa se ha ido consolidando como una actividad turística que mueve masas alrededor del mundo, iniciando como algo de menor rango, comparando a lo que es hoy en día, es parte del desarrollo y evolución que el turismo ha venido sufriendo al pasar de los años. Consolidada como la forma de turismo más habitual y conocida alrededor del mundo.

El turismo de sol y playa comenzó a despegar en los destinos del Mediterráneo en los años 60, cuando las reservas se hacían en pequeñas agencias de viajes y las opciones para elegir vuelos eran muy escasas. 50 años después el sector ha dado una vuelta de 360 grados y ha dado paso a una industria caracterizada por la digitalización y con ingente oferta.

En el país esta forma de turismo tiene una gran demanda por parte de la gente, siendo un punto clave la región Costa, región que se caracteriza por sus hermosas playas y que es el destino favorito de muchos ecuatorianos y extranjeros. A través del tiempo se ha venido mejorando la infraestructura de los balnearios para un mejor disfrute de quienes lo visitan, ofreciendo así calidad en el servicio.

El turismo de sol y playa se define como “aquel que se encuentra en toda la localización costera con amplia geografía, es ahí donde el turista puede disfrutar de una climatología soleada durante el día y actividades de ocio durante la noche con temperatura suave” (Ortiz Pabón & Peralta Mendoza, 2019), si bien existen diversos esfuerzos para promover la especialización de otros tipos de destinos para el turismo.

Es el caso la Isla San Gregorio, siendo uno de los destinos turísticos favoritos en lo que a sol y playa respecta, por parte de los turistas y que tiene gran potencial turístico a futuro, posicionándose como una de las mejores playas de la provincia.

Transporte turístico

Según el Reglamento de Transporte Turístico (2014) El transporte turístico está constituido por una compañía cuyo objeto principal es la prestación de servicios de transporte terrestre turístico y que ha adquirido legalmente el Permiso de Operación por parte de la Agencia Nacional de Tránsito, una vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

Transporte marítimo

El transporte marítimo es parte primordial en el desarrollo del turismo, y es que los viajes marítimos, son los primeros viajes que desarrollaron los seres humanos como transporte masivo, pero estos viajes no estuvieron instruidos al placer y diversión sino al negocio y aventura. En sus principios el transporte marítimo fluvial no era visto como lo que es hoy en día. Este tenía un propósito entrelazado con los negocios y aventuras, y a lo largo de los años, este fue desarrollándose como lo conocemos hoy en día, como un método de transporte orientado a varios aspectos, entre ellos al turismo, con la finalidad de llevar a turistas de un punto estratégico a otro con fines de lucro.

Antiguamente este tipo de transporte se hizo muy famoso, debido a su aspecto de ciudades flotantes, generando así gran emoción a la hora de viajar en las personas que tenían la oportunidad de pagar por este servicio.

En la actualidad, en países como Ecuador, el transporte marítimo es muy recurrido en lugares como la Costa, debido a su necesidad en muchas ocasiones de transportar turistas

a playas como Jambelí, San Gregorio, entre las más conocidas, en la provincia de él “Oro” y es que todo esto forma parte del desarrollo turístico en el país a futuro, y llega a ser viable para los turistas a la hora de poder viajar a sus destinos turísticos de sol y playa.

Transporte marítimo turístico

El transporte marítimo turístico es entendible como un medio principal para los navegantes considerados turistas, son aquellos grupos que optan por un viaje largo y tranquilo donde tienen la oportunidad de estar en contacto con el mundo marítimo. Es por ello que existe el transporte marítimo turístico para aquellas personas que no desean realizar un viaje aéreo entre pequeñas distancias que se encuentran divididas por mares. Así mismo una alternativa de turismo muy popular para poder visitar los puertos de varias ciudades turísticas.

En caso de querer tan solo dar un paseo mar adentro entonces podrías terminar optando por algún bote.

Otros tipos de medios de transporte marítimos son las canoas, los ferrys, los kayaks, las lanchas, y los submarinos.

Protocolo embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo.

Los posibles pasajeros con síntomas COVID-19 pueden ser identificados en la embarcación durante el viaje o al arribo de los pasajeros y tripulantes al puerto.

1.1 Procedimiento en la nave:

- ✚ El guía, en la primera conferencia a bordo, entregará a los pasajeros información que contendrá medidas preventivas, signos y síntomas del COVID-19. 1

- ✚ La tripulación de la nave deberá estar atenta a los síntomas relacionados con COVID-19, que podrían presentar los pasajeros u otros miembros de la tripulación, y notificarán cualquier particular al médico de la embarcación y/o al capitán de la nave.
- ✚ El médico a bordo o la persona designada (capitán o 1º oficial), comprobará si el pasajero o el tripulante presenta síntomas. Así mismo deberá abrirse una historia acerca de la evolución del caso sospechoso hasta llegar a puerto y tome a cargo el personal de salud.
- ✚ De identificarse un posible caso sospechoso en la nave se procederá a tomar medidas de aislamiento individual para este tipo de casos. Si una persona comparte habitación con el caso sospechoso, se deberá separarlos y colocarlos en diferentes habitaciones.
- ✚ El Capitán de la nave informará a la Autoridad Marítima y Portuaria y éste a las autoridades de Salud zonales y distrital del MSP y se procederá a la activación del protocolo de actuación en la embarcación y puerto. (Ministerio de Turismo, 2020, págs. 2-3)

ANEXO 3

Equipo de protección:

- Mascarilla quirúrgica
- Guantes
- Alcohol gel al 70% (Ministerio de Turismo, 2020, pág. 8)

3. CAPITULO III

3.1 Matriz de Operacionalizacion de Variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalizacion de Variables

Problema	Objetivo	Variables	Operationalization de Variables		
			Indicadores	Instrumento	Fuente
¿Cómo influye el servicio y la atención al cliente por parte del personal de transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco en la satisfacción de los turistas que van hacia la Isla San Gregorio?	<ul style="list-style-type: none"> Analizar el conocimiento y aplicación de las normas o protocolos de calidad en el servicio al cliente por parte de los operadores del transporte marítimo turístico. 	conocimiento y aplicación de las normas o protocolos	El conocimiento y aplicación de las normas o protocolos de calidad en el servicio al cliente a operadores del transporte marítimo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Puerto Hualtaco Turistas Operadores de transporte
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar los problemas generados por la ausencia de la calidad en el servicio del transporte marítimo turístico. 	Problemas por ausencia de calidad en el servicio.	Los problemas generados por la ausencia de la calidad en el servicio transporte marítimo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> Visita insitu Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> Puerto Hualtaco Operadores de transporte Turistas
Hualtaco en la satisfacción de los turistas que van hacia la Isla San Gregorio?	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar los métodos de investigación de campo, a los turistas y propietarios del transporte marítimo turístico a través de encuestas y entrevistas. 	métodos de investigación de campo.	Los métodos de investigación de campo, a los turistas y propietarios del transporte marítimo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Visita insitu entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> Puerto Hualtaco Isla San Gregorio Operadores de transporte Turistas
	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una propuesta para la mejora de calidad y servicio al cliente en el área de transporte marítimo turístico. 	propuesta	Una propuesta para la mejora de calidad y servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Investigación bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> Artículos científicos PDF Revistas

3.2. Metodología

La definición del Enfoque Metodológico es el primer paso a la definición de la manera que se recogerán los datos, como serán analizados e interpretados. Se puede determinar que La metodología que se realizan en la investigación nos van a servir para analizar e interpretar los resultados conforme a la información obtenida.

La investigación Según los autores (Viñán, Navarrete, Riofrio, Pino, & Caicedo, 2018) se la define como “una ciencia que provee al investigador una serie de conceptos, principios y leyes que permiten encaminar eficientemente y con tendencia a la excelencia de un proceso investigativo”. De tal forma se constituirán dos tipos de investigación como:

“La investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados” (Fernandez, 2016). Por tal razón se realizó este enfoque para poder realizar una descripción en base a nuestra investigación científica.

“Metodo Cualitativo, por definición, involucra la recolección de datos utilizando las técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupos, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semántico y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección.” (Hernández, Fernández, & Bautista, 2004).

En referencia al Metodo Cuantitativo según (Cárdenas, 2018) “cuando la información son números (o bien la información recolectada es transformada en escalas numéricas) estamos ante una investigación con datos cuantitativos.”

3.2.1. Tipo de investigación

Este estudio científico utiliza una investigación básica – deductiva porque busca el conocimiento de la realidad que existe al momento de ofrecer un servicio de calidad hacia los turistas, está enfocada en realizar una investigación práctica, busca que nuestros conocimientos sean utilizados para otras investigaciones. Acotando que esta investigación científica está encaminada en lo general a lo particular, es decir de una problemática general lo convertimos en un problema particular focalizándonos en el estudio de servicio al cliente por parte del personal de transporte marítimo turístico.

3.2.2. Diseño de la investigación

Este proyecto científico utilizara un diseño de tipo analítico descriptivo, Por ende, se centra en un análisis de la realidad que busca cambiar el entorno de la situación actual.

3.2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevistas: Esta técnica se la realizó a los trabajadores de transporte marítimo que se encarga de trasladar a los turistas desde Puerto Hualtaco hacia la Isla San Gregorio con el objetivo de Identificar el nivel de profesionalismo que tiene el personal.

Encuestas: Esta técnica se la realizó a los turistas que acudieron al sector con el objetivo de identificar cómo es el desempeño del personal al momento de trasladar a los turistas hacia su destino.

3.3. Metodo, Población y muestra

En base a lo citado se puede determinar que nuestra investigación científica realiza un metodo Cualitativo-Cuantitativo para poder obtener una recolección de datos con información más certera y confiable mediante la técnica de encuesta y entrevista. Cabe

recalcar que nuestro estudio se asegure por realizar una investigación ambigua que permitirá determinar resultados fidedignos.

Se realiza un muestreo simple no probabilístico en el cual se requiere de:

- **N:** Tamaño de la población
- **Z:** Nivel de confianza
- **P:** Probabilidad de éxito o proporción esperada
- **Q:** Probabilidad de fracaso
- **E:** precisión (error máximo admisible en términos de proporción.)

En el tamaño de la población en el lugar que se está estudiando varía, es decir los turistas en dicho sector no acuden frecuentemente, pero si existe una mayor cantidad de visitantes en días feriados, por tal motivo nuestra población no tiene un porcentaje elevado, tomando en cuenta que nuestra encuesta se la realizara un día domingo desde las 9:00 pm hasta las 5:00 pm.

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

Tamaño de la muestra

N: 800

Z: 95% correspondiente a 1.96

P: 50% correspondiente al 0.50

Q: 0.50

E: 9% correspondiente a 0,09

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(800)}{(1.96^2)(0.50)(0.50) + (0.09^2)(800 - 1)}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.50)(0.50)(800)}{(3.84)(0.50)(0.50) + (0.0081)(799)}$$

$$n = \frac{768}{96 + 6.4719}$$

0.

$$n = \frac{768}{4319}$$

$$n = 103$$

3.4. Aplicación de instrumentos y recolección de datos

ENCUESTA:

1. Sexo

A.- HOMBRE

B.- MUJERES

C.- NO BINARIO

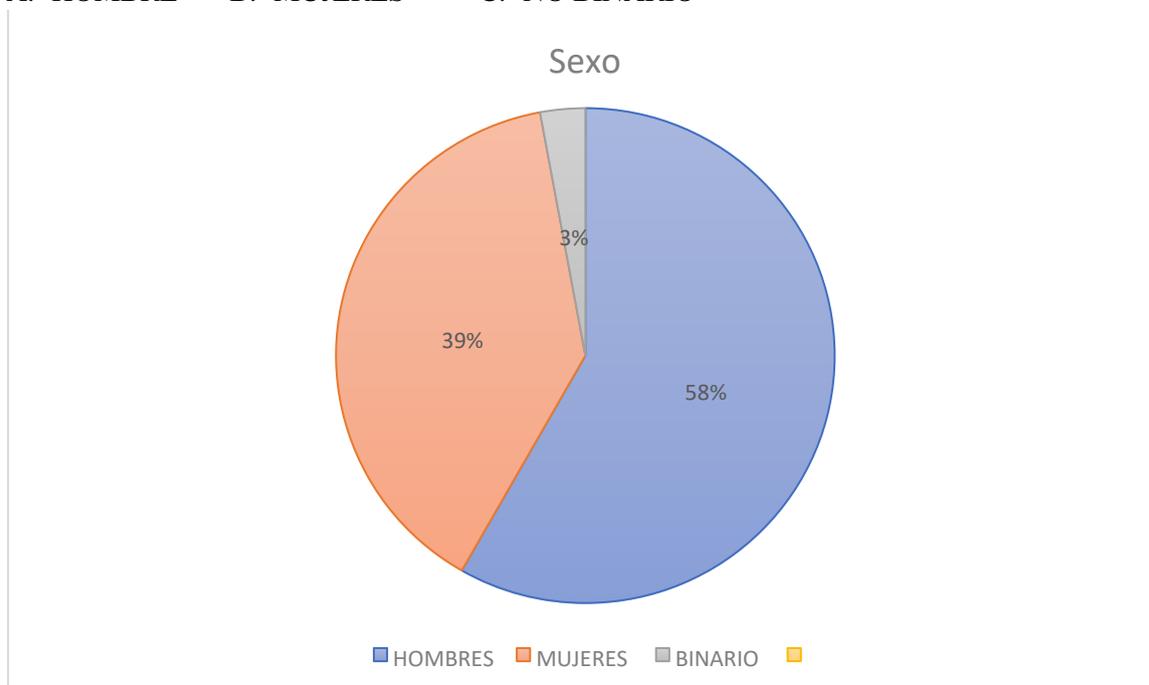


Figura 1 Sexo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En base al resultado de la pregunta contestada por las personas encuestadas, el 57% son del sexo masculino, el 40% pertenecen al sexo femenino y el 3% restante es del género no binario.

2.-EDAD

10 _ 20

21 _ 30

31 _ 40

41 _ 50

51 _ 60+

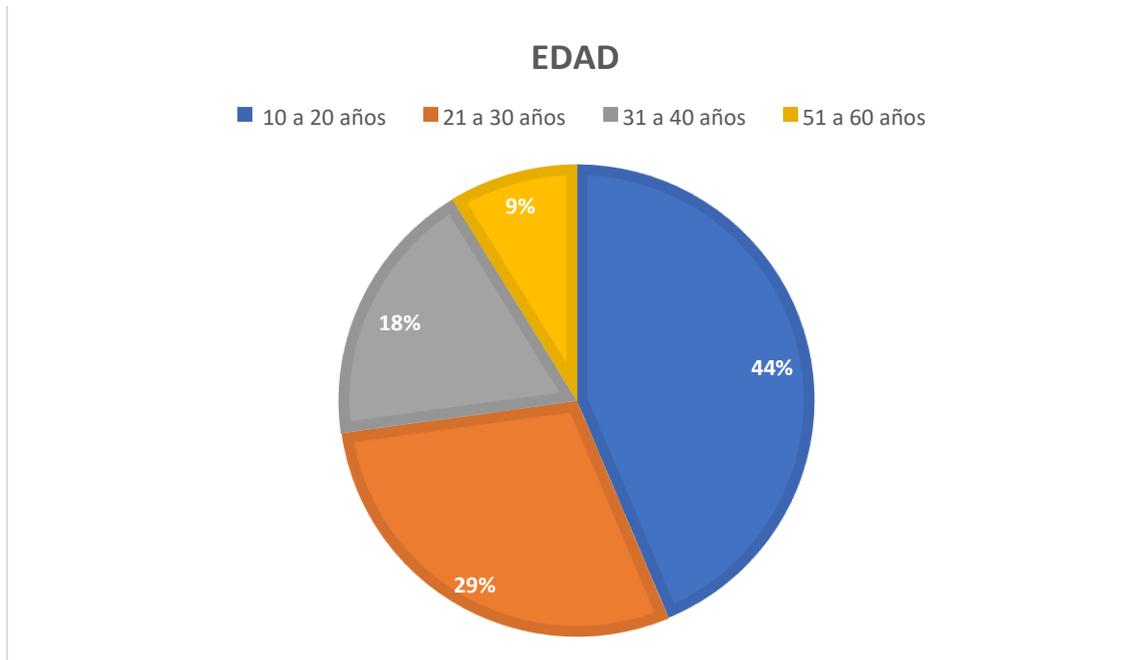


Figura 2 Edad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

A través de la encuesta realizada en la Isla San Gregorio, se determinó que el 44% de las personas encuestadas estaban entre los 10 – 20 años de edad, el 29% iban de los 21 – 30 años de edad, el 18% eran personas desde los 31 a los 40 años de edad y el 9% restante son personas desde los 51 hasta los 60 años de edad.

3.- Frecuencia de visita al atractivo

O Muy frecuente

O Frecuentemente

O He venido pocas veces

O Primera vez



Figura 3 Turistas

Fuente: Encuesta Elaborado

por: Los autores

Descripción:

Los resultados obtenidos a través de la presente encuesta son que el 44% de los visitantes acuden frecuentemente, el 27% suele ir muy frecuentemente, el 19% ha visitado el lugar pocas veces y el 10% faltante es la primera vez que lo visita.

4.- ¿Cómo considera usted el servicio de transporte desde Puerto Hualtaco hacia la Isla San Gregorio?

- O Excelente
- O Bueno
- O Muy Bueno
- O Regular
- O Malo

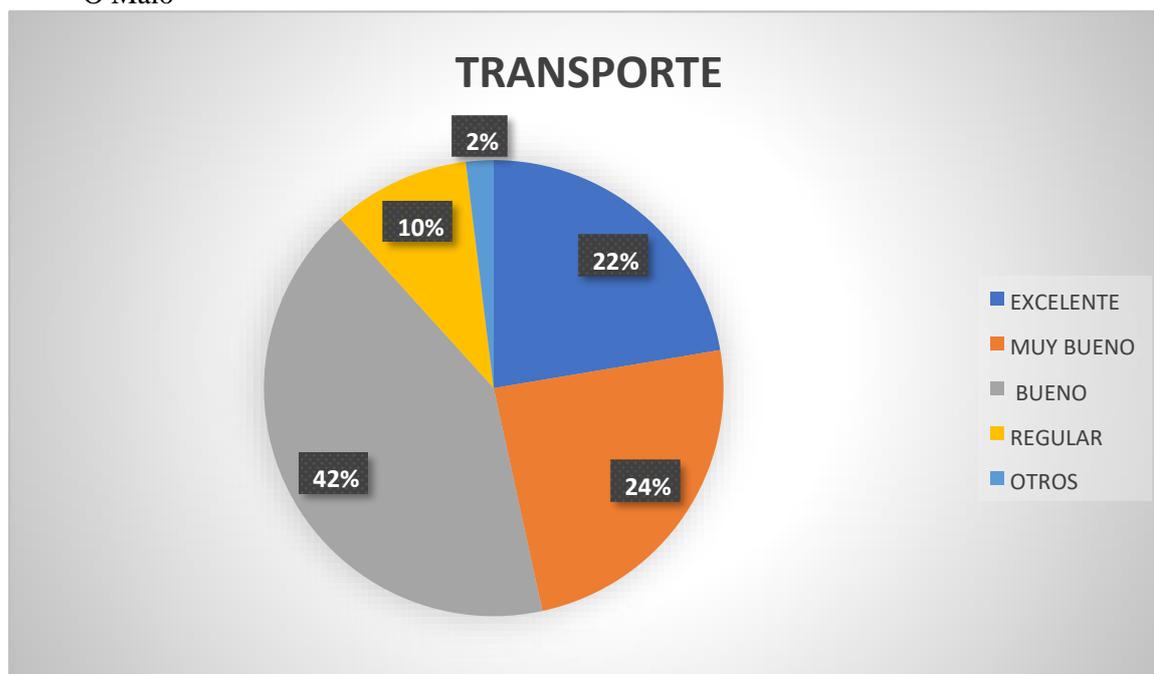


Figura 4 Servicio del transporte

Fuente: Encuesta Elaborado

por: Los autores

Descripción:

Una vez obtenidos los resultados podemos concluir que el 42% responde que el servicio de transporte es considerado “bueno”, el 24% manifiesta que es “muy bueno”, el 22% responde a “excelente”, el 10% lo considera “regular” y el 2% restante lo coloca en un parámetro de “otros”.

5.-¿Ha usado el servicio de transporte marítimo con anterioridad?

O Sí, siempre lo uso para venir aquí.

O Lo he usado un par de veces. O

Es la primera vez que lo uso.

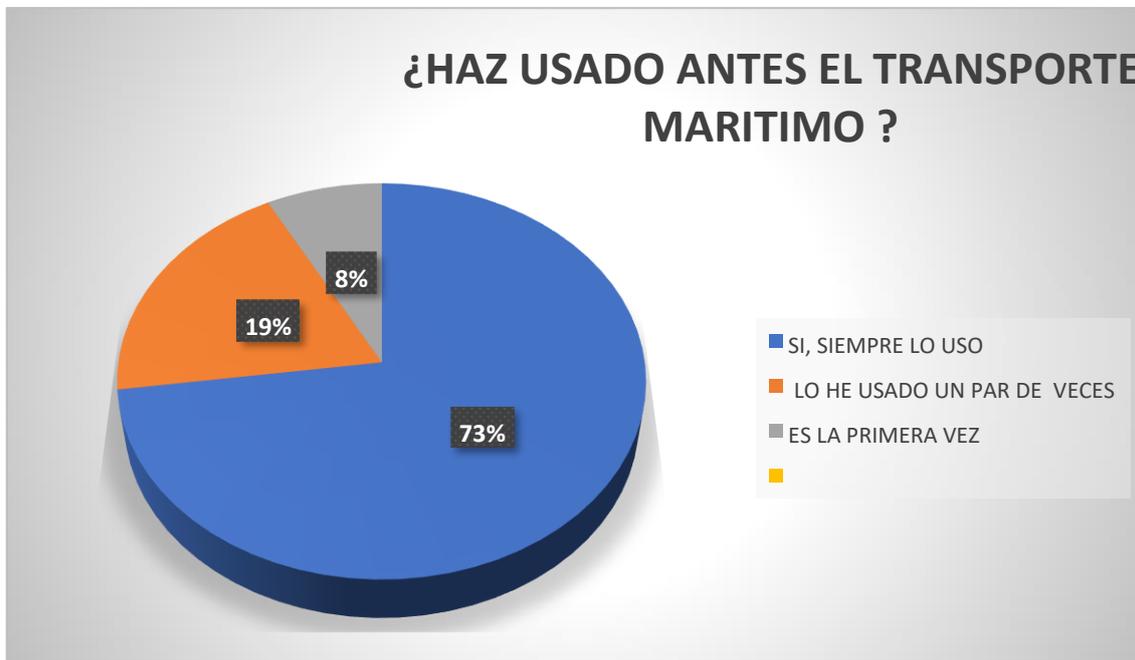


Figura 5 Uso del Transporte

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

Los resultados obtenidos a través de esta encuesta aplicada dentro de la Isla San Gregorio es que el 73% de los turistas siempre usan el servicio de transporte marítimo como lo son las lachas ubicadas dentro de Puerto Hualtaco, mientras que el 19% lo ha usado un par de veces y para el 8% de las personas era su primera vez en uno.

6.-¿Qué lineamientos protocolarios respecto a bioseguridad notó que se aplicaron en el servicio?

- O Uso de mascarillas O Empleo de alcohol O Gel antibacterial
O Nivel de aforo permitido O Toma de temperatura O Distanciamiento social

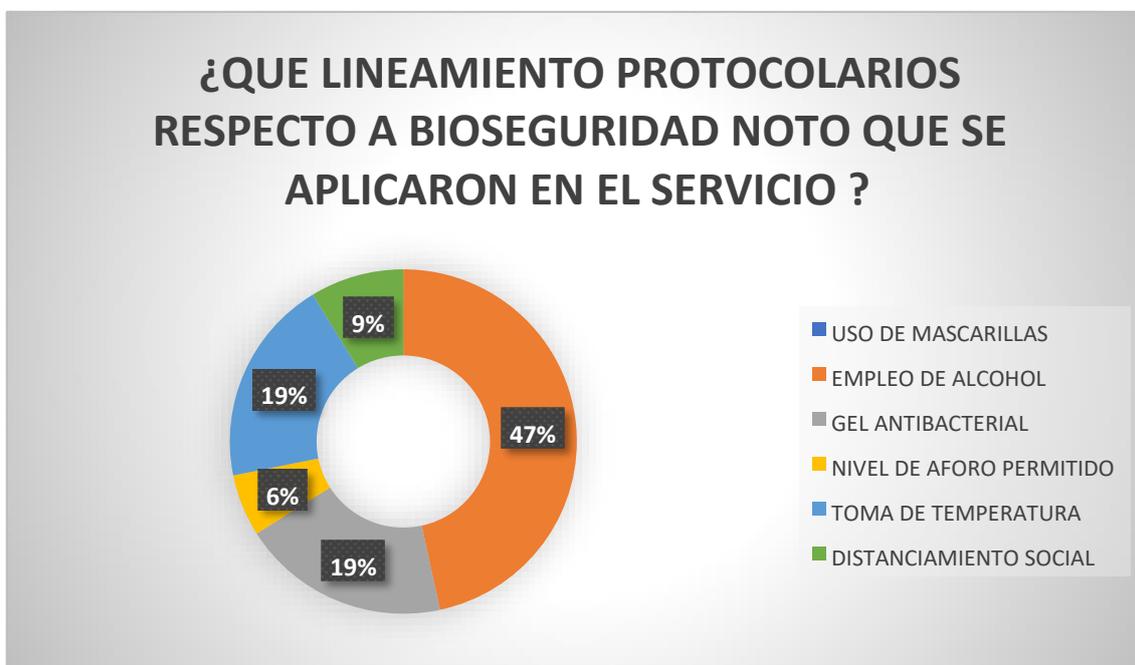


Figura 6 Aplicación de los métodos de bioseguridad

Fuente: Encuesta **Elaborado**

por: Los autores

Descripción:

En base al resultado de esta pregunta contestada por los turistas, se determinó que el el 52% aplican alcohol, el 18% utiliza gel antibacterial, el otro 17% aplica la toma de temperatura, el 8% respeta el distanciamiento social y el 5% faltante aplica de manera correcta el aforo permitido en cada uno de las embarcaciones.

7.-¿Cuál es la probabilidad de que recomiende el servicio a sus conocidos?

Los recomendaría
 Es muy probable

Es poco probable
 No los recomendaría



Figura 7 Probabilidad de recomendación

Fuente: Encuesta **Elaborado**

por: Los autores

Descripción:

El 51% recomendaría el uso de los servicios de transporte marítimo turístico, el 22% responde que es muy poco probable, el 15% dice que es muy probable que lo haga y el 12% restante no los recomendaría.

8.- ¿Considera que el personal de trabajo ofrece todos los equipos de seguridad para su traslado?

Siempre	83
Rara vez	20
Nunca	0

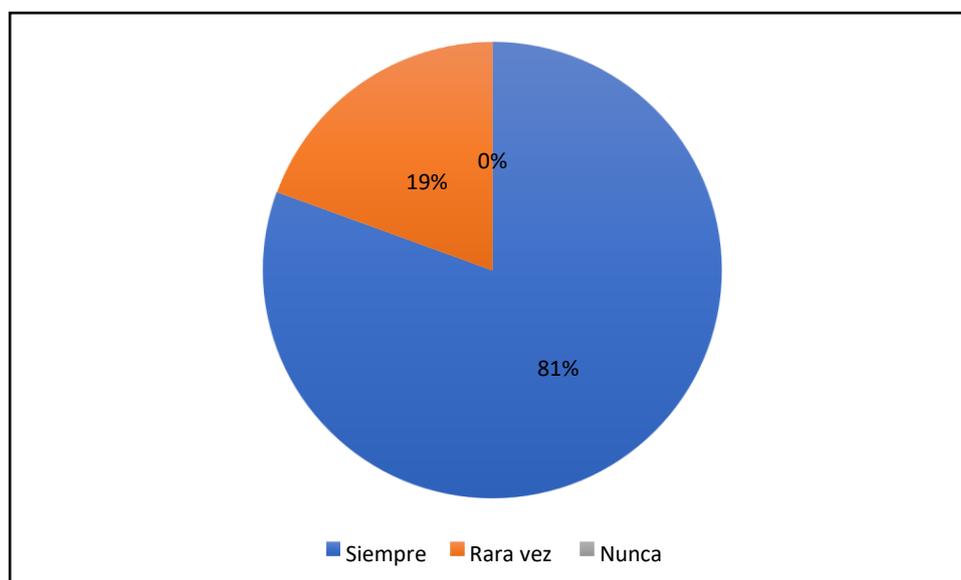


Figura 8 Equipos de seguridad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En base al resultado de esta pregunta contestada por los turistas, se determinó que el conductor o encargado del transporte marítimo turístico ofrece mayormente los equipos de seguridad, representado en un 81 % de efectividad para el traslado de los turistas hacia la isla San Gregorio entre otros lugares aledaños al sitio.

Por ello la seguridad marítima corresponde a todos aquellos aspectos relacionados con la seguridad de la vida humana en el mar, abarcando también aspectos técnicos de construcción operación y equipamiento (Zambrano-Noboa, Mendoza-Saltos , & RosilloSuárez, 2019, pág. 18)

9.- Según su criterio, ¿usted cree que el personal se desempeña bien en su rol de trabajo?

Siempre	53
Rara vez	47
Nunca	3

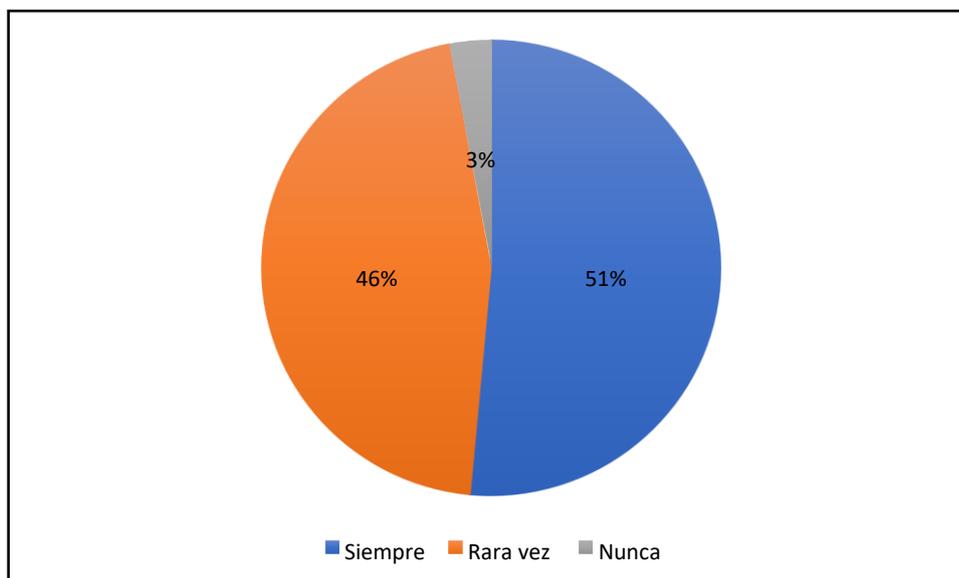


Figura 9 Desempeño de trabajo

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En esta ocasión se determinó que existe una escases de compromiso en el desempeño del servicio de transporte marítimo turístico, representando un 53 % de agrado y satisfacción, mientras que un 47% de turistas encuestados manifiesta que no se siente conforme con el compromiso del trabajador, ya que rara vez desempeña bien su labor. Así mismo aquellos turistas manifestaron que existió la ausencia de un guía, ya que solo se mostraba la grata presencia del conductor el cual no satisfacía con sus peticiones y/o preguntas.

10.- Según el nivel jerárquico del 1 al 5, ¿considera usted que el personal está capacitado para la atención?, siendo 5 muy bueno y 1 malo.

NIVEL JERÁRQUICO	
1	7
2	8
3	50
4	13
5	25

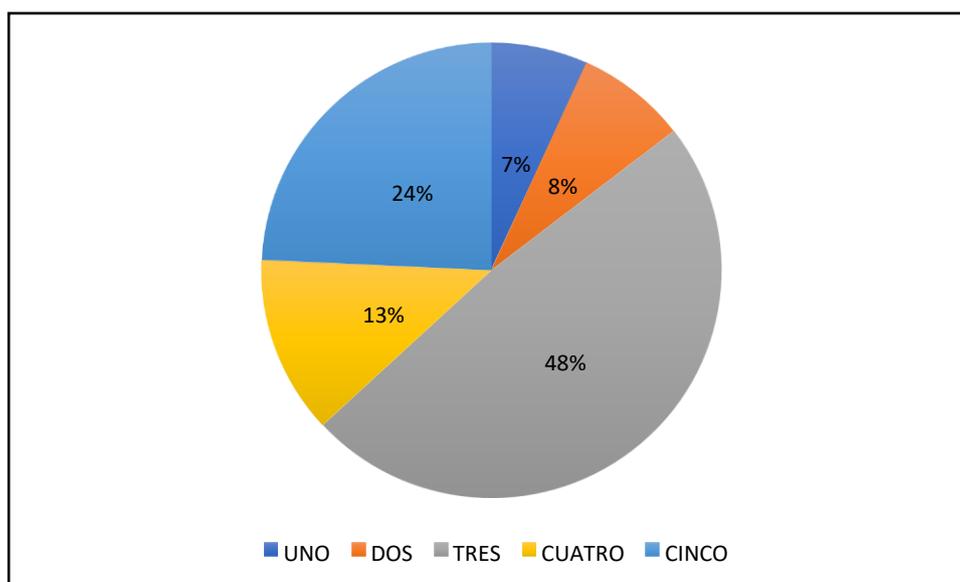


Figura 10 Nivel Jerárquico de capacitación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

Según las encuestas realizadas, la mayoría de los turistas manifestaron que existe la falta de capacitación y/o conocimiento en la atención y el servicio, representando un 48% en la tabla de jerarquización que ocupa el 3 lugar de la calificación, por otro lado, se presentó un 24% de turistas que consideran haber recibido un buen servicio otorgándoles en la tabla de jerarquización la calificación de 5 como un buen servicio brindado.

11.- ¿Cómo considera usted, el medio por el cual se transporta hacia la Isla San Gregorio y sus alrededores?

Seguro	103
Inseguro	0



Figura 11 estado se confiabilidad hacia el transporte

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En esta pregunta se pudo afirmar que todos los turistas encuestados se sintieron muy seguros al momento de trasladarse a la Isla San Gregorio, ya que en ninguna ocasión presenciaron peligros eminentes que les pueda malograr el viaje.

12.- ¿En cada visita, queda usted satisfecho con el personal que brinda el servicio de transporte marítimo turístico?

Siempre	34
Casi siempre	69
Nunca	0

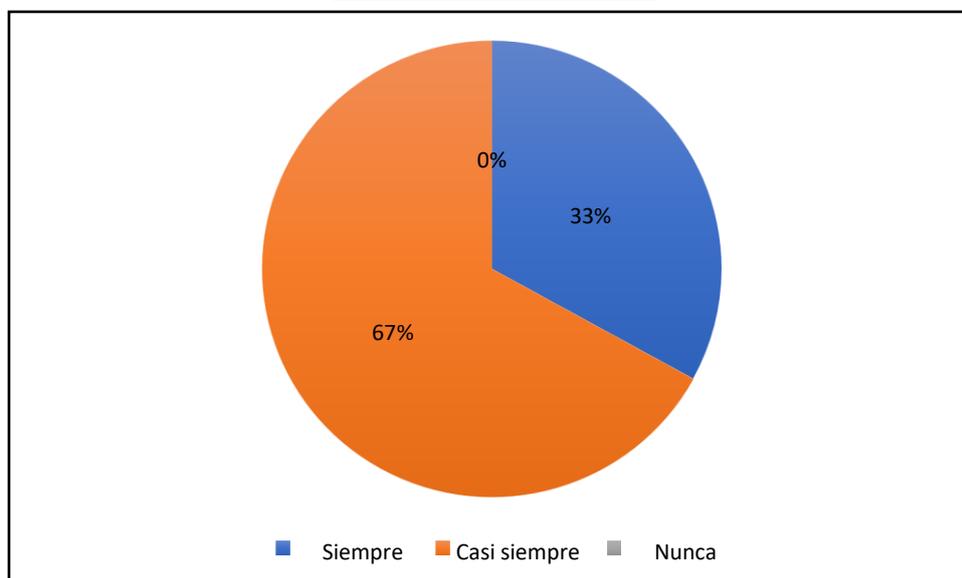


Figura 12 Grado de satisfacción con el personal

Fuente:
Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

Según las estadísticas en esta pregunta, los turistas manifiestan que no siempre se sienten satisfechos con el servicio que les brinda el transporte turístico durante el viaje, demostrando un 69% de de-satisfacción el cual causa un impacto un poco negativo durante el proceso de traslado a los sitios turísticos o recorrido.

13.- ¿Está usted consiente de que en el servicio de transporte marítimo turístico se aplica el protocolo de bioseguridad en su totalidad con respecto al AFORO?

SI	27
NO	76

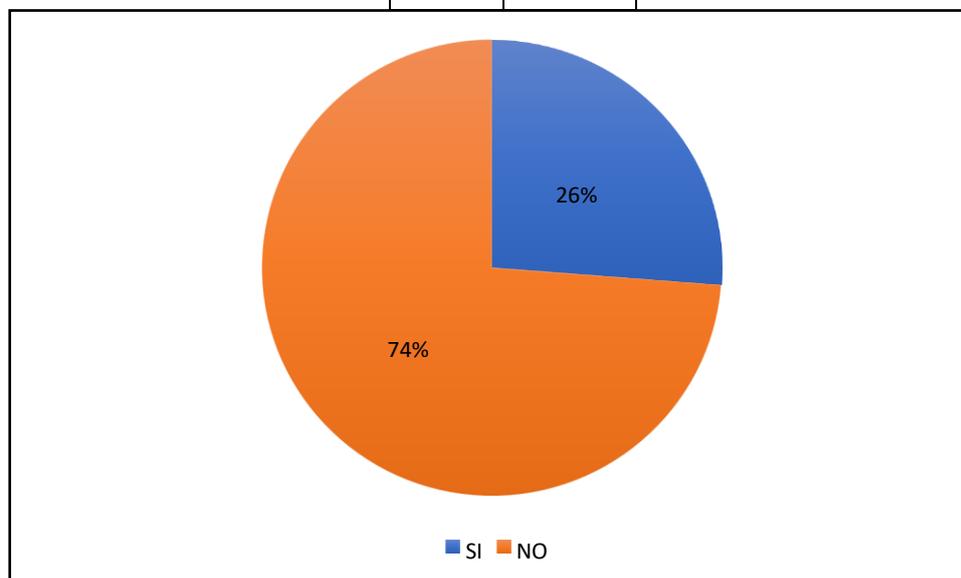


Figura 13 Aplicación total de protocolo de bioseguridad

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En base al resultado obtenido a través de esta pregunta, los turistas manifestaron que no se aplica en su totalidad el protocolo de bioseguridad, así mismo argumentaron de que no existe un control con el distanciamiento, no obligan el uso de mascarilla, ni mucho menos piden el carnet de vacunación. Lo cual las estadísticas arrojaron un 74% de negatividad y un 26% a favor.

14.- ¿Considera que el servicio de transporte que utilizó cumple con los lineamientos necesarios para brindar bioseguridad en la situación actual?

Sí cumple.	6
Cumple a medias.	31
Toma ciertas medidas, pero son pocas.	65
No cumple.	1

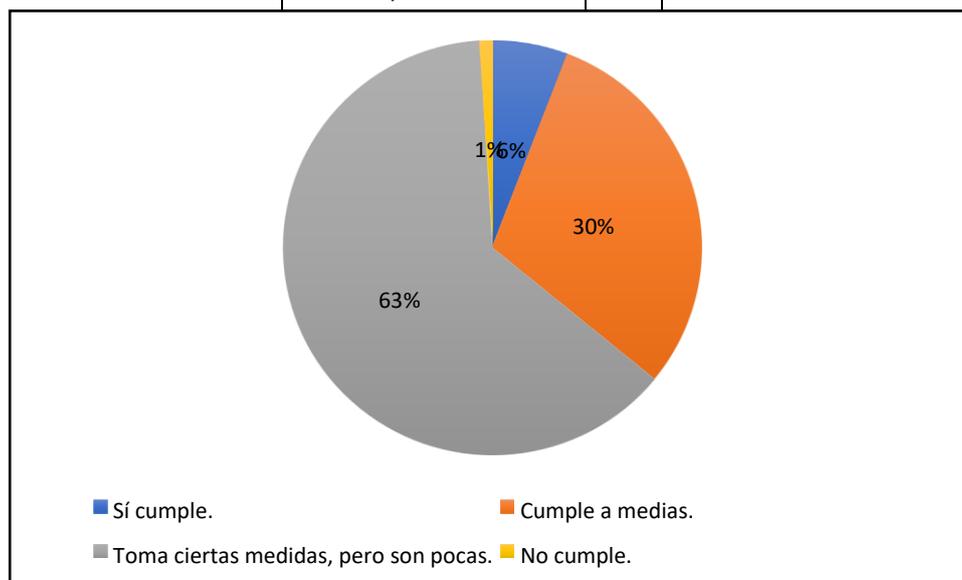


Figura 14 Lineamientos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

Según las respuestas arrojadas a través de esta encuesta, se pudo aclarar de que los turistas consideran que el servicio de transporte marítimo no cumple en su totalidad con los lineamientos necesarios para brindar bioseguridad en la situación actual, razón por la cual se arrojó estadísticamente que un 63% de los encuestados afirman que son pocas las medidas que toman, otro 31% argumenta de que cumple a medias, concluyendo que existe un bajo nivel de importancia en la seguridad de los turistas.

15.- ¿Usted cómo califica la limpieza de este medio de transporte?

Nada limpio	3
Poco limpio	29
Limpio	71
Muy limpio	0

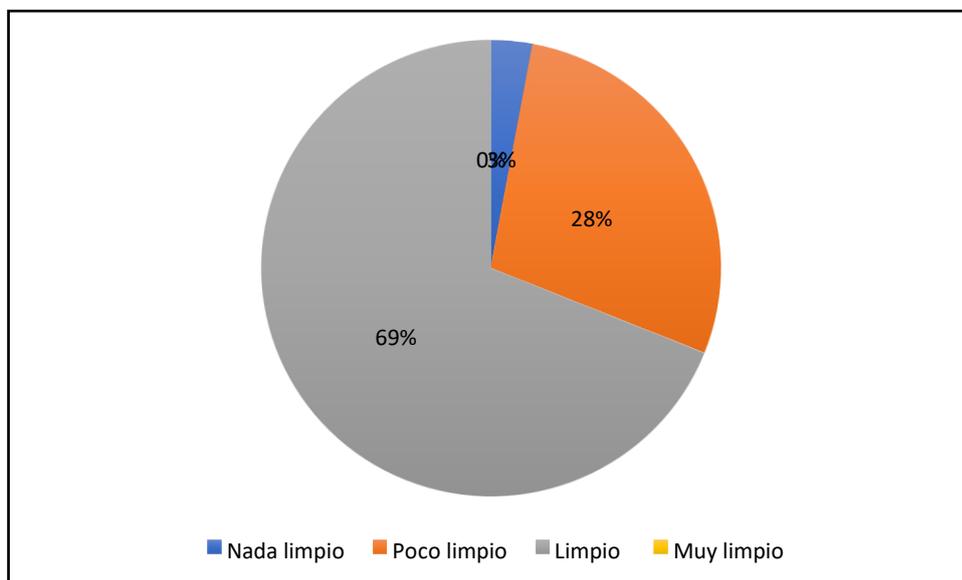


Figura 15 Estado de limpieza del transporte

Fuente:
Encuesta

Elaborado por: Los autores

Descripción:

En esta pregunta se pudo determinar que, el transporte marítimo turístico se encuentra en un estado de limpieza óptimo para el traslado de los pasajeros, así lo supieron manifestar los turistas que se embarcaron para llegar a la isla San Gregorio, demostrando estadísticamente un 69% de calificación en el estado de la buena limpieza y otro 28% que calificó con la percepción de haber encontrado el transporte un poco limpio.

3.4.1. Análisis y discusión de resultados

Para poder cumplir con uno de los objetivos específicos se aplicó una de las herramientas de investigación que son las encuestas, las cuales fueron dirigidos a los turistas que visitan el atractivo turístico de Puerto Hualtaco y así mismo a quienes toman el transporte marítimo hacia el destino de la playa San Gregorio.

Sabemos bien que la transportación marítima en Puerto Hualtaco es indispensable para los turistas que se dirigen a visitar frecuentemente la isla San Gregorio, sin embargo, existe un problema redundante con estas embarcaciones, y es que la mayoría de los turistas nos supieron manifestar de que, al momento de embarcarse en este medio, no reciben una atención lucida con respecto a ser un medio de transporte marítimo

“turístico”, muchos de ellos argumentaron de que no contaron con la presencia de ningún guía local que les vaya interpretando la información del sitio durante el recorrido ya que la grata presencia del conductor del transporte marítimo no tenía la capacidad de responder a sus peticiones y/o preguntas, también tuvieron inconformidad con respecto a la aplicación de la normas de bioseguridad lo cual no lo hicieron respetar en su totalidad.

Sin embargo, hay puntos que debemos salvar y es que el transporte marítimo “turístico” es considerado por los turistas como un medio seguro para trasladarse, aunque no brinda los criterios necesarios como transporte turístico, se sienten conformes por viajar seguros a su destino con sus respectivos chalecos salva vidas y el buen aspecto de limpieza del transporte.

3.4.2. ENTREVISTA

Tabla 2 Entrevista

1. ¿Existe alguna compañía o departamento que regule o administre el Transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco?	
Primer Entrevistado	<i>Existe la cooperativa san Gregorio, socios de la comuna, quienes están al tanto de las embarcaciones, sin embargo, no existe ninguna compañía que regule la actividad de transporte marítimo turístico</i>
Segundo Entrevistado	<i>Existe la cooperativa san Gregorio, socios de la comuna, quienes están al tanto de sus embarcaciones, sin embargo, no existe alguna compañía que administre la actividad de transporte marítimo turístico</i>
Tercer Entrevistado	<i>Están la cooperativa san Gregorio, socios de la comuna, sin embargo, no existe ninguna compañía que regule la actividad de transporte marítimo turístico</i>
2. ¿Su compañía esta regularizada con los permisos de transporte marítimo turístico??	
Primer Entrevistado	<i>Al no tener compañía explicita del transporte marítimo turístico, no habría la oportunidad de adquirir permisos, ya que las embarcaciones de transporte marítimo "turístico" no son constitucionalmente legales.</i>
Segundo Entrevistado	<i>Al no tener compañía explicita del transporte marítimo turístico, no podríamos portar con un permiso de cuya actividad.</i>
Tercer Entrevistado	<i>No se cuenta con una compañía, por lo tanto, existe la falta de este permiso</i>
3. ¿Está usted al tanto del número del transporte marítimo especializado en el área turística?	
Primer Entrevistado	<i>Existe alrededor de 500 a 600 embarcaciones en total, las cuales asumo que unas 50 son utilizadas para el traslado de turistas a la isla San Gregorio.</i>
Segundo Entrevistado	<i>Alrededor de 40 a 50 embarcación en la operación turística</i>
Tercer Entrevistado	<i>De las 500 embarcaciones, 50 trabajan en la actividad turística</i>
4. ¿Sabe usted si aquellos que laboran en la transportación marítima turística, cuentan con una licencia, certificado o algún curso en la atención y servicio al cliente?	
Primer Entrevistado	<i>En su mayoría, los conductores de los botes tenemos la licencia o permiso de Zarpe para poder manejar este tipo de vehículo, por lo contrario, no optamos con alguna licencia turística ni mucho menos con alguna capacitación en la atención y servicio al cliente</i>
Segundo Entrevistado	<i>En realidad solo contamos con un permiso de zarpe que sacamos por parte del retén de puerto Hualtaco.</i>

Tercer Entrevistado	<i>Solo contamos con el permiso de zarpe y no contamos con alguna capacitación sobre la atención al cliente.</i>
5. ¿Usted como conductor del medio de transporte, inculca la aplicación de las normas de bioseguridad como lo acontece el AFORO?	
Primer Entrevistado	<i>En lo personal, informo lo poco que sé con respecto al protocolo de bioseguridad, siempre aconsejo que mantengan puestas las mascarillas y que traten de no asomarse mucho a la proa del bote y tengan cuidado con los niños.</i>
Segundo Entrevistado	<i>Hablo con los turistas que mantengan puestas las mascarillas y tranquilidad al momento de zarpar.</i>
Tercer Entrevistado	<i>Informo lo poco que sé con respecto al protocolo de bioseguridad y que traten de no asomarse mucho a la proa del bote.</i>
6. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la misma?	
Primer Entrevistado	<i>8 años.</i>
Segundo Entrevistado	<i>4 años</i>
Tercer Entrevistado	<i>6 años</i>
7. ¿Cuáles son los impactos que ha tenido la pandemia por COVID-19 en su sector?	
Primer Entrevistado	<i>La falta de turismo por ende los recursos económicos son escasos.</i>
Segundo Entrevistado	<i>La falta de turismo por ende los recursos económicos son escasos.</i>
Tercer Entrevistado	<i>La falta de turismo por ende los recursos económicos son escasos.</i>
8. ¿Qué cambios han tenido que implementar por la pandemia?	
Primer Entrevistado	<i>Uno de esos cambios fue conseguir empleo de otra manera, ser pesquero es una de las formas. Otro de los impactos que tuvo la pandemia fue que cada una de las embarcaciones debe adaptarse a las normas que dictó el COE cantonal, como por ejemplo: el aforo, uso de mascarillas, alcohol y respetar los horarios del toque de queda.</i>
Segundo Entrevistado	<i>Uno de los cambios más notables fue la manera de conseguir otro método para obtener los recursos económicos, así mismo adaptarnos a las nuevas formas de convivencia.</i>
Tercer Entrevistado	<i>Lo primordial fue conseguir nuevos empleos, luego tener en mente llevar puesta en todo momento la mascarilla y adaptarnos a esta nueva forma de vivir</i>

9. ¿Cuentan con algún manual o protocolo de bioseguridad?	
Primer Entrevistado	<i>Se cuenta con el Protocolo de embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo. Caso: Covid-19</i>
Segundo Entrevistado	<i>Se cuenta con el Protocolo de embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo. Caso: Covid-19</i>
Tercer Entrevistado	<i>Se cuenta con el Protocolo de embarcaciones de transporte turístico marítimo fluvial con pernoctación a bordo. Caso: Covid-19</i>
10. ¿Ha recibido alguna capacitación respecto a protocolos de bioseguridad por parte de alguna institución?	
Primer Entrevistado	<i>El Gad no ha sabido capacitarnos de una manera correcta con respecto a los protocolos de bioseguridad a seguir.</i>
Segundo Entrevistado	<i>El Gad no ha sabido capacitarnos de una manera correcta con respecto a los protocolos de bioseguridad a seguir.</i>
Tercer Entrevistado	<i>El Gad no ha sabido capacitarnos de una manera correcta con respecto a los protocolos de bioseguridad a seguir.</i>

3.4.3. Análisis y discusión de resultados

Para poder cumplir con los de nuestros objetivos específicos se realizó la entrevista directamente al personal de transporte marítimo “turístico”, pero la mayoría de ellos no quisieron ayudar contestando a nuestra entrevista, sin embargo 3 conductores de las embarcaciones llamados *Marco Antonio Corozo Ayoví*, *Sr willian* y una embarcación llamada *Karolina* quienes supieron ayudarnos con las entrevistas.

Al momento de responder una de nuestras preguntas, ellos supieron manifestar todos los problemas que existen dentro del personal marítimo, siendo muy puntual en lo que acontece a los botes que no son legalmente constituidas y la falta de capacitación en la atención y servicio al cliente, así mismo con todos los implementos de bioseguridad seguridad, manifestando también que ellos solo trabajan los fines de semana, supieron concordar con nosotros al momento de mencionar el problema principal que se detectó y dijo que por lo general siempre se da eso ya que los que se encargan de trasladar son simplemente pescadores artesanales que solo cuenta con una licencia de zarpe y por fines

de lucro trasladan a los turistas sin la seguridad necesaria y sin respetar a los turistas ya que usan un vocabulario poco técnico que incomoda a los turistas.

Supieron manifestarnos que por lo general esta problemática se da más en la época de feriado ya que por la demanda llegan más botes a ofrecer traslado hacia la isla, entonces ocurre esta problemática además de la falta de organización al momento del retorno ya que no identifican a cuantos turistas llevan en un bote, es decir los señores contestaron que es un caos y que si afecta directamente con la influencia del turista.

4. CAPITULO IV

4.1. PROPUESTA

Después de analizar cada uno de los datos obtenidos, se ha tomado la decisión de crear una matriz CPES en la cual se detalle de una manera mucho más clara los problemas que se presentan en Puerto Hualtaco en el ámbito de los transportes turísticos.

ÁMBITO	CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	SOLUCIÓN
<i>Transporte Turístico Marítimo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimientos por parte de los trabajadores. Falta de interés por parte del Gad Municipal. 	No regularizar los transportes. (lanchas)	Han trabajado de una manera no legalizada, lo cual ha ocasionado que sea poco profesional.	Creación de una compañía de transporte marítimo turístico totalmente regularizada.
<i>Buenas Prácticas de transporte marítimo turístico.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Irresponsabilidad. Turismo en masa. Falta de organización. 	Contaminación.	Suelo, agua y aire afectados. Afecta el hábitat de las especies que habitan en el entorno.	Establecer un manual de buenas prácticas ambientales en transporte marítimo turístico acuático.

Elaborado por: Los autores

<i>Capacitación portuaria y autorización de rutas.</i>	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento. Falta de interés personal y por parte de autoridades encargadas. Descoordinación. Falta de apoyo. 	Disminución en la afluencia de turistas debido a los servicios mínimos que ofrecen los operadores.	No se generan ganancias económicamente. Falta de turismo. Perdida de interés por el atractivo.	A través de la compañía de transporte asignar una autorización de rutas, horarios e itinerarios del servicio público de transporte marítimo turístico.
--	---	--	--	--

Tabla 3 Matriz de CPES

Como recurso para realizar la solución fundada en la tabla anterior, se ha decidido llevar a cabo una estrategia de acción enfocada en la creación de una compañía regularizada de transporte marítimo turístico en Puerto Hualtaco – Huaquillas – Ecuador. La misma que será detallada a continuación:

COMPAÑÍA MARÍTIMA TURÍSTICA DE PUERTO HUALTACO-ECOTUR

Misión:

Ser dirigentes en el servicio de transporte turístico marítimo a grado nacional, brindando calidad, eficiencia y responsabilidad a nuestros propios consumidores. Por consiguiente, crear fuentes de trabajo para nuestros empleados y rendimientos atractivos para los accionistas y dando beneficios al sector turístico.

Visión:

Brindar un servicio de calidad en el transporte de pasajeros y traslado, viajes de forma segura, conveniente, y confiable; con la tecnología actualizada y respectivas medidas de seguridad para cada uno de nuestros turistas y ser reconocidos en el medio del turismo como una empresa líder en el ámbito marítimo turístico.

Departamentos de la empresa:

Departamento 1: Transporte Turístico Marítimo:

Contar con REGLAMENTO DE LA ACTIVIDAD MARÍTIMA: para la correcta y uniforme aplicación de las disposiciones legales contenidas en las leyes marítimas y portuarias como: (Alarcón Rivera, 2015)

Nave: toda nave flotante, apta para navegar de un puerto a otro.

Nave de uso público: La que se dedica al transporte de carga y/o pasajeros mediante el pago de un flete o pasaje.

Puerto: Ámbito geográfico de un lugar de la costa o ribera cuya jurisdicción ha sido determinada por el Consejo Nacional de la Marina Mercante y Puertos y que contiene un

conjunto de elementos físicos que incluyen obras, canales de acceso, instalaciones y servicios que permiten efectuar las operaciones de transferencia de carga y pasajeros.

Operador Portuarios: Es la persona jurídica de derecho privado que presta servicios portuarios por delegación de la Autoridad Portuaria

Permiso de Tráfico: Es el documento único que prueba la nacionalidad, condiciones de navegabilidad y seguridad. Entre otros.

Departamento 2: Recursos Humanos.

Area:	Recursos Humanos
Tipo:	Administrativo
Tareas:	Comunicación interna, capacitaciones, aspectos legales del personal a cargo, desarrollo de manuales.

Tabla 4 Recursos Humanos

Elaborado por: Los autores

Desarrollo de un Manual de Buenas Prácticas de Transporte Marítimo Turístico el cual es ejecutado para prevenir y mitigar la contaminación en aire, agua y suelo que puede producir el transporte marítimo turístico se tiene que identificar medidas referidas al manejo de residuos sólidos, mantenimiento de embarcaciones y campañas de limpieza. También puede suponer la modernización de la nave, mediante el cambio de un motor menos contaminante. (CALTUR, 2017)

Puntos específicos para las buenas practicas dispuestas en el manual:

- La embarcación debe contar con receptáculos (tacho de basura) para la disposición de la basura arrojada por los turistas

- Realizar el mantenimiento de la embarcación en un área exclusiva, alejada de la zona de embarque para los turistas.
- Uso adecuado las normas de convivencia actual, enmarcadas en el manual de bioseguridad.
- Utilizar silenciadores en el motor con el fin de reducir la contaminación sonora que afecta al turista y al entorno
- Recargar el combustible de la embarcación usando recipientes seguros y sin fugas.
- Utilizar combustible de mejor calidad.
- Acceder a capacitaciones y asesorías sobre el mantenimiento de motores.
- Navegar en rutas que no impacte el hábitat de las especies que se encuentran en el camino.
- Informa a los turistas sobre el impacto negativo que provocaría al alimentar a las especies del entorno.
- Cultiva relaciones de cortesía y colaboración con los turistas, entre otros.

Departamento 3: Logística y Operaciones.

Dentro de este departamento se llevará a cabo el desarrollo de capacitaciones portuarias, autorización de rutas, horarios e itinerarios del servicio público del transporte marítimo turístico en el cual dictará la información necesaria para las autoridades de las embarcaciones turísticas para el buen manejo de la actividad, especificando los siguientes puntos:

- Trabajo en Equipo
- Comunicaciones
- Sistemas de Calidad
- Servicio y atención al Cliente
- Uso correcto de las normas de bioseguridad
- Mantenimiento

- Seguridad Industrial
- Aeronáuticos
- Seguridad Portuaria
- Entrenamiento Básico de Seguridad • Bienes Peligrosos y Documentación
- Entre otros.

Como siguiente punto llevar a cabo **LA AUTORIZACIÓN DE RUTAS, HORARIOS E ITINERARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DEL TRASPORTE MARÍTIMO**

TURÍSTICO, en donde mencionaran cada uno de los puntos a efectuarse durante el tiempo de espera a los turistas y el momento en el que zarpa la embarcación. Puntos como:

- El equipamiento de herramientas de seguridad como el chaleco.
- Llevar el respectivo cuidado con respecto al protocolo de bioseguridad.
- Se acontecerá una charla durante el viaje al destino, detallando los requisitos para un viaje seguro y tranquilo por el momento en el que estamos pasando a causa de la pandemia
- Se manifestará también un conocimiento acerca de las precauciones que se deben tener al viajar en un transporte marítimo turístico, todo esto serán manifestado por un guía turístico el cual estará netamente capacitado y orientado en la enseñanza de la atención al turista y conocimiento del entorno a trabajar.

(MODELO) ITINERARIO DE EMBARCACIONES (horario de salida de Puerto Hualtaco)

PUERTO HUALTACO – ISLA SAN GERGOIO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
08:00 AM	Reina del Cisne – Pasajeros
09:00 AM	3 Hermanos – Pasajeros
10:00 AM	San Jacinto – Pasajeros

PUERTO HUALTACO – ISLA SAN GERGOIO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
08:00 AM	Jr. Arthur – Pasajeros
09:00 AM	Megalodon – Pasajeros
10:00 AM	Cisne Negro – Pasajeros

PUERTO HUALTACO – ISLA SAN GERGOIO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
08:00 AM	Carabela – Pasajeros
09:00 AM	Goleta – Pasajeros
10:00 AM	La niña – Pasajeros

PUERTO HUALTACO – ISLA SAN GERGOIO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
08:00 AM	Fragata – Pasajeros
09:00 AM	Galeón – Pasajeros
10:00 AM	Navío – Pasajeros

Tabla 5 Itinerario de embarcación

Horario de salida de la isla San Gregorio

ISLA SAN GERGOIO - PUERTO HUALTACO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
17:00 PM	Reina del Cisne – Pasajeros
17:30 PM	3 Hermanos – Pasajeros
18:00 PM	San Jacinto – Pasajeros

ISLA SAN GERGOIO - PUERTO HUALTACO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
17:00 PM	Jr. Arthur – Pasajeros
17:30 PM	Megalodon – Pasajeros
18:00 PM	Cisne Negro – Pasajeros

ISLA SAN GERGOIO - PUERTO HUALTACO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
17:00 PM	Fragata – Pasajeros
17:30 PM	Galeón – Pasajeros
18:00 PM	Navío – Pasajeros

ISLA SAN GERGOIO - PUERTO HUALTACO	
SALIDA/DEPART	EMBARCACIÓN/VESSEL
17:00 PM	Carabela – Pasajeros
17:30 PM	Goleta – Pasajeros
18:00 PM	La niña – Pasajeros

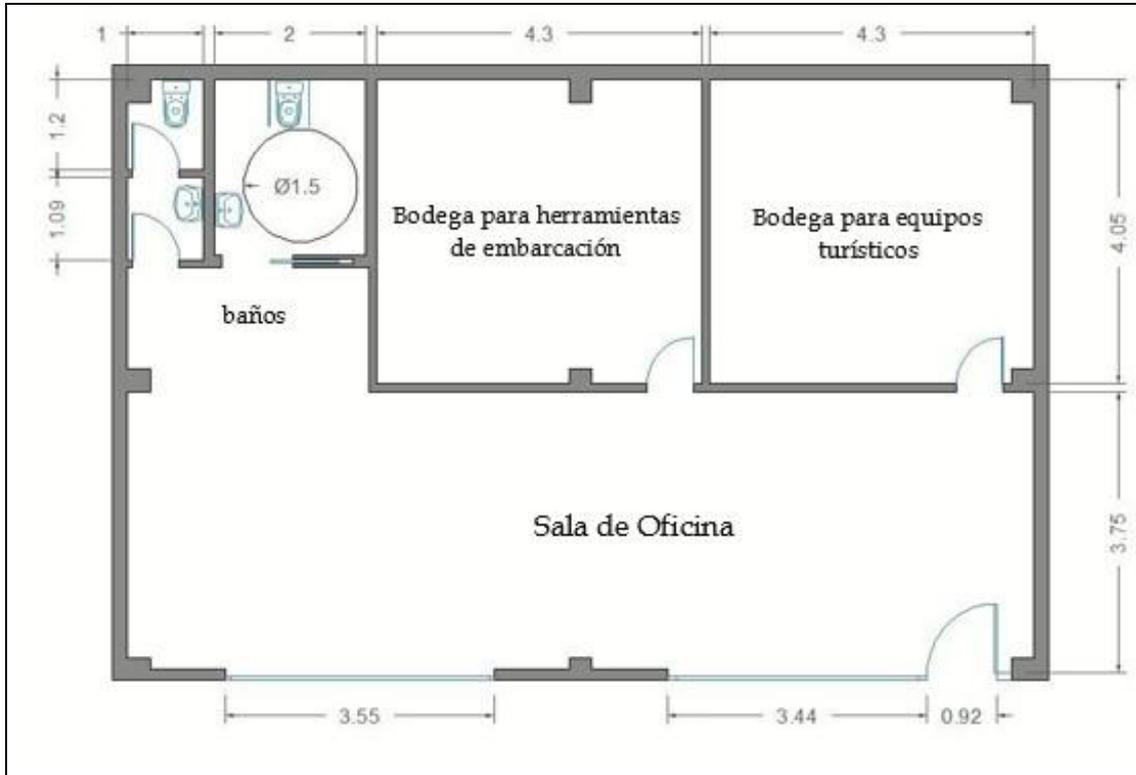
Elaborado por: Los autores

NOTA: Esté itinerario está sujeto a cambios según las disponibilidades de tiempo y condiciones.

Los pasajeros tienen que estar presente (30 minutos) antes de la hora de salida estipulada para comenzar el abordaje.

Finalmente proponemos el **plano de construcción** de la compañía, dicho modelo se presenta a continuación

Tabla 6 Plano la compañía



Elaborado por: Los autores

Estructura:

Sala de oficina:

- Equipos de computación
- Personal de trabajo
- Mueblería
- Centro de información

Bodega de herramientas:

- Equipos de reparación para embarcaciones

Bodega de equipos:

- Chalecos salvavidas
- Carpas
- Equipos médicos
- Equipos de bioseguridad

Baños: Lavabo Retrete

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base a los resultados de las encuestas dirigidas a los turistas se determinó que la embarcación si cumple con sus respectivos implementos de navegación como son los chalecos, sin embargo, se pudo manifestar que los conductores no hacen cumplir a los turistas con las respectivas normas del COE Cantonal en lo que respecta al aforo, presentando una falta de preocupación hacia sus pasajeros.

Según el estudio realizado mediante la aplicación de las entrevistas al personal de transporte marítimo “turístico” se identificó que los mismos operan sin ningún conocimiento y/o capacitación en el tema de la atención y servicio al cliente, tal y como lo presentamos concorde los objetos; Así mismo se pudo identificar que ningún conductor posee la licencia o permiso con respecto a la actividad turística y que sus embarcaciones no están legalmente constituidas como transporte turístico ya que no existe una agencia o cooperativa marítima turística.. dando como resultado que no tiene la capacidad de atender al turista en su totalidad.

Sin embargo, podemos rescatar que no existe algún peligro eminente con respecto a la transportación de los turistas hacia los destinos deseados, aportando así una ventaja en el conocimiento de estos sitios y consigo en la economía de la comunidad.

A través de la presente investigación realizada en Puerto Hualtaco los resultados obtenidos fueron que el personal de transporte marítimo turístico no brinda del todo un servicio de calidad, primeramente, porque dichos prestadores de servicios no se encuentran regularizados legalmente eso ocasiona que su trabajo sea un poco menos eficiente en ciertos aspectos.

Por eso se ha podido determinar que es recomendable que cada uno de los trabajadores en transportación marítima turística trabajen dentro de una empresa reguladora, brinda muchísimos más beneficios y el turista se siente completamente seguro de contratar un servicio de calidad establecido legalmente.

También se recomienda a cada uno de los prestadores asistir a capacitaciones que se brinden ya sea de carácter presencial o virtual puesto que esto les ayudará en la mejora de calidad en su producto a ofertar.

De igual manera utilizar cada una de las medidas de seguridad establecidas en los protocolos correspondientes y trabajar con un manual de buenas prácticas para una mejor relación entre el cliente y el prestador de servicio.

3) Referencias

- Alarcón Rivera, F. (2015). REGLAMENTO A LA ACTIVIDAD MARÍTIMA. *Ediciones Legales*, 1 - 12.
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Region Andina*, 1- 64. Obtenido de https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual_Cardenas_Investigacion_cuantitativa.pdf
- Guangasi Tomarima, Y. M., & Jácome Malusín, E. A. (2021). "Estrategias de marketing relacional para el desarrollo del sector turismo en época de COVID-19". *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATOFACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*, 110.
- Ramírez Molina, R. I., Chacón Zúñiga, H. C., & Valencia Alfaro, K. P. (2019). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. *UNIVERSIDAD Rafael Bellosó Chacín.*, 16, 23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844336>
- Zambrano-Noboa, H., Mendoza-Saltos, M., & Rosillo-Suárez, N. (2019). Normativa de las operaciones portuarias y su aporte en la seguridad marítima de Manta. *Dominio de las ciencias - Universidad Técnica de Manabí, Ecuador - Dialnet*, 5, 33. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7343703.pdf>
- Alcivar Vera, I. (13 de septiembre de 2018). *Entorno Turístico*. Obtenido de Diferencia entre ocio y tiempo libre (y su relación con el turismo): <https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-ocio-y-tiempo-libre-y-su-relacioncon-el-turismo/>
- Alonso Bobes, A., & Felipe Valdés, P. (2018). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y desarrollo - Universidad de La Habana, Cuba.*, 1 - 10. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200012
- Arminda, G. (2017). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales - Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín - REDALYC*, 18, 1 - 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5655321.pdf>
- CALTUR. (2017). Manual de buenas practica ambientales para el servicio de trasporte maritimo turistico acuatico. *Pan Nacioanl de Calidad Turistica del Peru*, 1 - 48.
- Carrazana Amador, T. (2017). Las relaciones internacionales y el turismo. *Economía y Desarrollo - Universidad de La Habana*, 158, 7 - 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425553381016.pdf>
- Carrión, J. (27 de Noviembre de 2017). *VIVE HUAQUILLAS UTMACH*. Obtenido de Puerto Hualtaco: <https://vivehuaquillasutmach.blogspot.com/2011/11/puerto-hualtaco-porjohana-carrion.html>
- Coronel Imaicela, M. M. (2019). PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN HUAQUILLAS: PROVINCIA DE EL ORO. *Utmach*, 40. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13480/1/EUACE-2019-HTDE00139.pdf>

- Díaz, G. (2017). Turismo y desarrollo local. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio*, 1 - 9. Obtenido de <http://www.pasosonline.org/Publicados/15217/PASOS52.pdf#page=49>
- Fernandez, P. A. (2016). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *reduniv*, 1 - 24.
- Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (Julio-Diciembre de 2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, vol.58, 1 - 347. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3477/347753793006.pdf>
- Granda Kuffo, M., & Duarte Idrovo, E. (2017). Desarrollo Turístico de la Isla Gregorio del Cantón Santa Rosa Provincia del Oro. *Repositorio Dspace-Espol*, 1 - 66. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30813/DP12121.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Gustavo, V. V. (2006). El Servicio al Cliente. *TEC Empresarial*, 17 - 19.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Sexta Edición. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera Leiva, S. D., Mantilla Lazo, D. M., Vega Castillo, J. N., & Castillo Herrera, B. (2020). Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la Empresa "Las Limas S. A." de la ciudad de Estelí en el periodo 2018-2019. *FAREN-Esteli*(34), 18. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7543830>
- Jiménez Flores, L. A., Macas Romero, J. D., & Sánchez Romero, Y. E. (2012). TITULACIÓN DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS. *lan estratégico de desarrollo turístico del canton Huaquillas*, 1 - 269.
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo, M., & Montoya Serrano, A. (2017). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 2-11.
- Ministerio de Turismo. (2020). *Gobierno del Encuentro*. Obtenido de Gobierno del Encuentro: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_COVID19_de_embarcaciones_con_pernoctacio%CC%81n_.pdf
- MORALES BUELE, Y. V. (2016). LA INCIDENCIA DEL SERVICIO TURÍSTICO OFRECIDO EN EL CANTÓN HUAQUILLAS POR LA AUSENCIA DE UNA AGENCIA ESPECIALIZADA EN TALENTO HUMANO. *UTMACH*, 1- 28.
- Morales Buele, Y. V. (2016). La Incidencia del Servicio Turístico Ofrecido en el Cantón Huaquillas por la Ausencia de una Agencia Especializada en Talento Humano. *Universidad Técnica de Machala*, 1 - 20. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9312>
- Ortiz Pabón, J. (2019). El Turismo de sol y playa: Impacto turístico en los ecosistemas de la comuna Ayangue, para mejorar la gestión de la actividad turística en la provincia de Santa Elena. *(CTU) Científica y Tecnológica UPSE*, 82 - 90. Obtenido de <https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/494/447>
- Ortiz Pabón, J. D., & Peralta Mendoza, P. (2019). El Turismo de sol y playa: Impacto turístico en los ecosistemas de la comuna Ayangue, para mejorar la gestión de la actividad turística

- en la provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6, 1 - 65.
Obtenido de
<https://incyt.upse.edu.ec/ciencia/revistas/index.php/rctu/article/view/494>
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2017). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev.investig.desarro.innov*, 6, 13. Obtenido de
<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Prado Moncayo, R. (2020). REGLAMENTO EMBARCACIONES TRANSPORTE TURISTICO MARITIMO EN GALAPAGOS. *Lexis Finder*, 1 - 9.
- Ramirez Peña, I. Y. (2016). CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO DEL CANTON SANTA ROSA. *CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO DEL CANTON SANTA ROSA*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, MACHALA, Ecuador. Obtenido de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9494/1/ECUACE-2016-HTDE00048.pdf>
- Restrepo, C. E., Restrepo Ferro, L. S., & Estrada Mejía, S. (2018). ENFOQUE ESTRATÉGICO DEL SERVICIO AL CLIENTE. *REDALYC - Universidad Tecnológica de Pereira*, XII, 7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652051.pdf>
- Rodas, M., Ullauri Donoso, N., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador. *Una Revisión de la Literatura*, 1 - 19.
- Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Resvisate Multidisciplinar*, 5, 14. Obtenido de
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418>
- TURISTICO, R. D. (Diciembre de 31 de 2014). *MINTUR*. Obtenido de MINTUR:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/4.REGLAMENTO-DETRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- Vega Alarcón, G. M., & Meza Oleas, B. R. (2017). “La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares - CCICEV”. *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*, 1 - 155. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11789>
- Viñán, J., Navarrete, F., Riofrio, M., Pino, S., & Caicedo, F. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA COMO INSTRUMENTO EN LA PRODUCCIÓN Y REALIZACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador*, 1 - 78. Obtenido de
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/05/investigacioncientifica.html#:~:text=La%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n,trabajo%20o%20el%20proyecto%3B%20lejos>

- Siempre
- Rara vez
- Nunca

10. Según el nivel jerárquico del 1 al 5, ¿considera usted que el personal está capacitado para la atención?, siendo 5 muy bueno y 1 malo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. ¿Cómo considera usted, el medio por el cual se transporta hacia la Isla San Gregorio y sus alrededores?

- Seguro
- Inseguro

12. Según su criterio personal, ¿describa que hace falta para un mejor servicio en la transportación marítima turística.?

13. ¿En cada visita, queda usted satisfecho con el personal que brinda el servicio de transporte marítimo turístico?

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

14. ¿Esta usted consiente de que en el servicio de transporte marítimo turístico se aplica el protocolo de bioseguridad en su totalidad con respecto al AFORO?

- Sí
- No

15. ¿Considera que el servicio de transporte que utilizó cumple con los lineamientos necesarios para brindar bioseguridad en la situación actual?

- Sí cumple.
- Cumple a medias.
- Toma ciertas medidas, pero son pocas.
- No cumple.

16. ¿Usted cómo califica la limpieza de este medio de transporte?

- Nada limpio
- Poco limpio
- Limpio
- Muy limpio

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TURISMO

Tema: *Estudio de la calidad del servicio de transporte marítimo turístico de puerto hualtaco.*

Objetivo: Determinar cómo influye el servicio y la atención al cliente por parte del personal de transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco mediante el método cualitativo-cuantitativo para identificar el grado de satisfacción de los turistas que van hacia la Isla San Gregorio.

ENTREVISTA

¿Existe alguna compañía o departamento que regule o administre el Transporte marítimo turístico de Puerto Hualtaco?

¿Está usted al tanto del número del transporte marítimo especializado en el área turística?

¿Sabe usted si aquellos que laboran en la transportación marítima turística, cuentan con un certificado o algún curso en la atención y servicio al cliente?

¿Los conductores cuentan con licencia para el manejo del transporte marítimo y aplicación de la actividad turística?

¿Usted como conductor del medio de transporte, inculca la aplicación de las normas de bioseguridad como lo acontece el AFORO?

¿Cuánto tiempo lleva laborando en la misma?

¿Cuáles son los impactos que ha tenido la pandemia por COVID-19 en su sector?

¿Qué cambios han tenido que implementar por la pandemia?

¿Cuentan con algún manual o protocolo de bioseguridad?

¿Ha recibido alguna capacitación respecto a protocolos de bioseguridad por parte de alguna institución?



Figura 17 Abordaje en el transporte



Figura 18 Llegada a la isla



Figura 19 Aplicación de las herramientas de investigación

