



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS
OFERTADOS EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL
FERRY, AÑO 2020**

AUTORAS:

Bach. CINTHYA PRYSCILA ACUY CHUMBE

Bach. NINOSHKA FRANCHESCA RUIZ VASQUEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN TURISMO Y HOTELERÍA.**

Asesora:

LIC.TYH. MAGALY GARCÍA VÍLCHEZ, MGR.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE
LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

IQUITOS – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo:

A Dios ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, por llenarme de sabiduría e inteligencia y sobre todo por darme el don de la perseverancia para poder alcanzar mis metas.

A Mis padres Segundo Ruiz Vela y Lleny Vásquez Rojas porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos, por sus sacrificios y esfuerzos, por sus paciencia y apoyo incondicional, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

Bach. Ninoshka Franchesca Ruiz Vásquez

A Dios por darme la oportunidad de llegar hasta este momento importante, por siempre guiarme en cada paso que doy.

A mis queridos padres Jaime Arturo y Bilma por todo el esfuerzo y sacrificio que dieron para darme esta carrera, por creer en mí en todo momento, por sus palabras de aliento para lograr mis metas, a mi hermano Luis Felipe que con este logro intento ser un modelo a seguir.

A mis adoradas abuelitas Esther y María, porque siempre me brindan sus consejos.

Bach. Cinthya Pryscila Acuy Chumbe

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor y bondad que no tienen fin, por siempre guiarnos por el buen camino, por brindarnos salud y fortaleza que hoy en día nos permite sonreír, gracias a él que esta meta está cumplida.

A nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, gracias a ellos por confiar y creer en nosotras, por el amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupan para llegar a nuestras metas.

A la empresa Consorcio Fluvial del Amazonas, por brindarles las facilidades para realizar la presente investigación para poder aportar mejoras en el servicio que brindan.

A la Universidad Científica del Perú, que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenas profesionales, a los profesores que con el pasar de los años se convirtieron en guías para nuestra vida profesional.

A nuestra Asesora Lic. T y H. Magaly García Vílchez Mgr., por la orientación, dedicación y colaboración que nos brindó en la elaboración de este proyecto.

Bach. Cinthya Pryscila Acuy Chumbe.

Bach. Ninoshka Franchesca Ruiz Vásquez.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 156-2020-UCP-FAC.NEGOCIOS, 29 de julio de 2020, se autorizó la sustentación del informe final de Tesis para el 04 de agosto.

Siendo las 10.00 horas del día 04 de agosto de 2020 se constituyó de modo no presencial el Jurado para escuchar a través del programa virtual ZOOM, la presentación y defensa del informe final de Tesis: **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL FERRY AÑO 2020”**.

Presentado por:

**NINOSHKA FRANCHESCA RUIZ VÁSQUEZ
CINTHYA PRYSICILA ACUY CHUMBE**

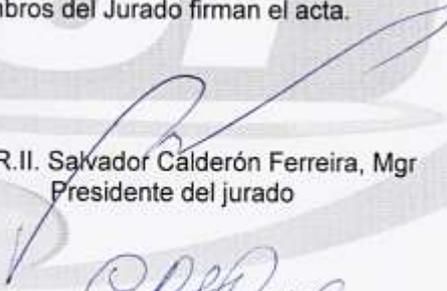
Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD**

A las 11.30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mgr
Presidente del jurado



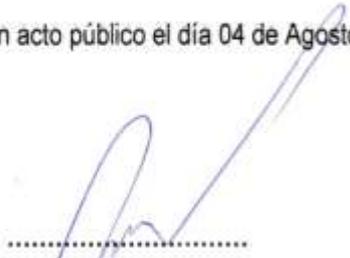
Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr
Miembro del jurado



Lic. Adm. Rosario Adilia Ramírez Paredes, Mgr
Miembro del jurado

APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 04 de Agosto del 2020



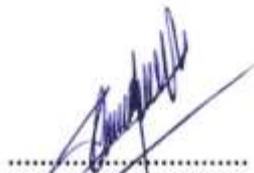
.....

Lic. RR.II. Salvador Calderón Ferreira, Mgr
Presidente del Jurado



.....

Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr
Miembro del Jurado



.....

Lic. Adm. Rosario Adela Ramirez Paredes, Mgr
Miembro del Jurado



.....

Lic. T y H. Magaly Garcia Vilchez, Mgr
Asesora de tesis



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

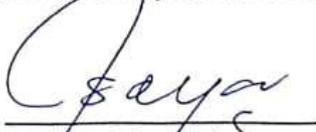
La Tesis titulada:

**"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS
EN EL TRANSPORTE TURÍSTICO FLUVIAL FERRY, AÑO 2020"**

De las alumnas: **CINTHYA PRYSCILA ACUY CHUMBE Y NINOSHKA
FRANCESCA RUIZ VASQUEZ**, de la Facultad de Negocios, pasó
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje
de **4% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 09 de julio del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/lasda
075-2020

 Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

 (065) 261088

 www.ucp.edu.pe

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes del estudio.....	1
1.2. Bases teóricas.....	4
1.2.1 El sector de transporte fluvial.....	4
1.2.2 Calidad de los servicios	4
1.2.3 Plan de calidad turística.....	4
1.2.4 Ley de protección al cliente.....	5
1.3. Definición de términos básicos.....	5
a) Gestión de Reclamos.....	5
b) Atención al cliente.....	5
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
2.1. Descripción del problema.....	6
2.2. Formulación del problema.....	8
2.2.1. Problema general.....	8
2.2.2. Problemas específicos.....	8
2.3. Objetivos.....	8
2.3.1. Objetivo general.....	8
2.3.2. Objetivos específicos.....	8
2.4. Hipótesis.....	9
2.4.1. Hipótesis general.....	9
2.4.2. Hipótesis específicos.....	9
2.5. Variables.....	10
2.5.1. Identificación de variables.....	10
2.5.2. Operacionalización de las variables.....	10
CAPITULO III: METODOLOGIA	11
3.1. Tipo de investigación.....	11
3.2. Población y muestra.....	11
3.2.1. Población.....	11
3.2.2. Muestra	11
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	12
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	15

CAPITULO IV. RESULTADOS	16
CAPITULO V. DISCUSIÓN	32
5.1. Conclusiones.....	33
5.2. Recomendaciones.....	34
Bibliografía.....	35
ANEXO 01: Instrumento de recolección de datos en español.....	36
ANEXO 02: Matriz de consistencia.....	38
ANEXO 03: Fotos de las encuestas realizadas	39

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
1.- Cuadro N° 01: Itinerario de viaje.....	7
2.- Cuadro N° 02: Variables, indicadores e índices.....	11
3.- Cuadro N° 03: Validez de constructo.....	15
4.- Cuadro N° 04: Pasajeros encuestados en la embarcación turístico ferry.....	17
5.- Cuadro N° 05: Procedencia de los pasajero.....	18
6.- Cuadro N° 06: Edad de los pasajeros.....	19
7.- Cuadro N° 07: Motivo por el cual optan la embarcación.....	20
8.- Cuadro N° 08: Puntos de venta de pasajes.....	21
9.- Cuadro N° 09: Horarios de venta.....	22
10.- Cuadro N° 10: Costo de pasaje.....	23
11.- Cuadro N° 11: Disponibilidad de asientos.....	24
12.- Cuadro N° 12: Información adecuada sobre el viaje.....	25
13.- Cuadro N° 13: Respetan el horario de embarque.....	26
14.- Cuadro N° 14: Conformidad de los horarios de embarque y desembarque...	27
15.- Cuadro N° 15: Comodidad en sala de espera.....	28
16.- Cuadro N° 16: Tiempo de viaje.....	29
17.- Cuadro N° 17: Calidad de servicio a bordo.....	30
18.- Cuadro N° 18: Reclamo al respecto del servicio recibido.....	31
19.- Cuadro N° 19: Respuesta adecuada ante el reclamo.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
1.- Gráfico N° 01: Pasajeros encuestados en la embarcación turístico ferry.....	17
2.- Gráfico N° 02: Procedencia de los pasajeros.....	18
3.- Gráfico N° 03: Edad de los pasajeros.....	19
4.- Gráfico N° 04: Motivo por el cual optan la embarcación.....	20
5.- Gráfico N° 05: Puntos de venta de pasajes.....	21
6.- Gráfico N° 06: Horarios de venta.....	22
7.- Gráfico N° 07: Costo de pasaje.....	23
8.- Gráfico N° 08: Disponibilidad de asientos.....	24
9.- Gráfico N° 09: Información adecuada sobre el viaje.....	25
10.- Gráfico N° 10: Respetan el horario de embarque.....	26
11.- Gráfico N° 11: Conformidad de los horarios de embarque y desembarque...	27
12.- Gráfico N° 12: Comodidad en sala de espera.....	28
13.- Gráfico N° 13: Tiempo de viaje.....	29
14.- Gráfico N° 14: Calidad de servicio a bordo.....	30
15.- Gráfico N° 15: Reclamo al respecto del servicio recibido.....	31
16.- Gráfico N° 16: Respuesta adecuada ante el reclamo.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura N° 01: Ruta de travesía Iquitos – Santa Rosa.....	6

Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020.

Autoras: Bach. Cinthya Pryscila Acuy Chumbe.
Bach. Ninoshka Franchesca Ruiz Vásquez.

RESUMEN.

El transporte fluvial en la región Loreto cuenta con empresas informales, con embarcaciones de toda característica y mala estructura, teniendo en cuenta que brindan una atención desfavorable para el pasajero que utiliza estos servicios. Hoy en día uno de los factores para el crecimiento del transporte fluvial es la calidad de los servicios turísticos prestados.

La investigación “Evaluación de la calidad de los servicios ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020”, es una investigación tipo descriptiva porque da respuestas a nuestros objetivos planteados, en la tesis se tuvo como objetivo principal evaluar la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry.

Para desarrollar la investigación se tomó como muestra 381 pasajeros nacionales y extranjeros, se utilizó la encuesta como instrumento para recolectar información respecto a la calidad de los servicios turísticos en el transporte fluvial ferry.

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió realizar un contacto directo con los pasajeros nacionales y extranjeros que optan viajar en la embarcación turístico fluvial ferry, para saber la opinión referente a la calidad de los servicios turísticos que esta brinda.

Se concluye que, el nivel de calidad de los servicios turísticos que brinda el transporte fluvial ferry, se manifiesta bueno; por lo tanto, la empresa debe capacitar constantemente al personal de atención al pasajero, teniendo buena comunicación con los pasajeros, haciéndolos sentir identificados, ser empáticos, dar solución ante cualquier situación que amerite, siendo este un componente importante la calidad de los servicios turísticos en la embarcación turístico fluvial ferry.

Palabra Clave: Calidad de los servicios turísticos.

Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020.

Autoras: Bach. Cinthya Pryscila Acuy Chumbe.
Bach. Ninoshka Franchesca Ruiz Vásquez.

ABSTRACT

The river transport in Loreto region has informal companies, with crafts of all characteristics and bad structure, taking that they provide unfavorable attention to the passenger, who uses these services. At present one of the factors for the growth of river transport is the quality of the services provided.

The research "Evaluation of the quality of the services offered in the river by ferry transport, year 2020", is a descriptive research because it gives answers to our proposed objectives, the main objective of the thesis was to evaluate the quality of the tourist services offered by the ferry tourist transport.

To develop the research, our samples was 381 persons national and foreign, and the survey was used as an instrument to collect information regarding the quality of tourist services in the river by ferry transport.

The technique used was the survey, which allowed direct contact with national and foreign passengers who choose to travel by ferry, to find out their opinión regarding the quality of the tourist services provides.

We concluded that the quality level of tourist services provided by the river ferry, is manifested good, therefore, the company must constantly train to the staff, having good communication with the passengers, making them feel identified, be empathic, giving solution before any situation require, being this an important componet the quality of the tourist services in the river ferry transport.

Keyword: quality of tourism services

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

(Valer & Alvarez, 2016), en su tesis *Infraestructura y calidad de servicio del tren local de Perurail ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2015* tiene como objetivo determinar en qué medida la infraestructura contribuye con el nivel de la calidad de servicios.

Su población de estudio fue de 560 pasajeros, y la muestra de 83 pasajeros, tanto nacionales y extranjeros. El tipo de investigación es el cuantitativo, el instrumento fue la encuesta.

Concluyen que la infraestructura contribuye con el nivel de calidad de servicio del tren local de Perú Rail ruta Ollantaytambo Machupicchu, se ha comprobado con el desarrollo de la investigación que esta relación es fundamental para determinar el nivel de calidad de servicio.

Finalmente concluyen que la empatía que corresponde a brindar una atención individualizada, horarios convenientes para todos los usuarios, preocuparse por los intereses de los usuarios y comprender las necesidades específicas de los usuarios. Procesadas y evaluadas estadísticamente dieron como resultado que son de regular calidad con un 36,84%.

(Vera, 2014), en la tesis *Servicio de paseo fluvial desde el Malecón Simón Bolívar de Guayaquil hacia la Isla Puná en embarcación estilo Catamarán, con servicio de entretenimiento, guianza y alimentos y bebidas abordo*, tiene como objetivo analizar la posible implementación de un servicio de paseos fluviales.

El tipo de investigación es cualitativa; su población se conformó por 100,000 habitantes, y la muestra fue de 384 habitantes. La técnica que utilizo fue la entrevista.

Concluye de acuerdo al estudio realizado al comportamiento del mercado y las técnicas de recolección de datos empleadas, se puede apreciar un alto nivel de aceptación por parte de los diversos usuarios en adquirir un servicio como el que se propone y el bajo nivel de desarrollo de empresas para satisfacer este mercado.

Finalmente concluye que las comunidades del lugar de destino están predispuestas al trabajo conjunto para el desarrollo de actividades turísticas junto con empresas interesadas en difundir a isla Puná como destino turístico.

(Vélez & Llerena, 2011), en la tesis *Determinación de la oferta de calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y/o comunitarios reconocidas por el ministerio de turismo en la sierra ecuatoriana, Andes*, tiene como objetivo determinar la oferta propuesta en los servicios turísticos desarrollados por las distintas operadoras.

El método utilizado fue deductivo- inductivo, y el instrumento la ficha de observación.

Concluyen que la determinación de la oferta de calidad de los servicios turísticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y/o comunitarios, tiene una percepción positiva en nuestro país con tendencia a mejorar la calidad de sus prestaciones.

Agregan que, la oferta de servicio turístico más acogida por los turistas extranjeros y nacionales en relación a un turismo que sea sostenible, varían desde los distintos gustos o preferencias que ellos tienen en relación a la necesidad de experimentar el contacto con la naturaleza.

Finalmente, esta aseveración se entiende que los representantes de las empresas están conscientes totalmente de que el turismo conlleva a un compromiso con el medio ambiente y sus cuidados para una preservación del ecosistema.

(Ostaiza, 2015), en la tesis *Plan estratégico para fortalecer al turismo fluvial, que contribuya al desarrollo local de la Parroquia el Morro, recinto Puerto el Morro*, tiene como objetivo, analizar la incidencia del turismo fluvial para desarrollar un Plan Estratégico.

Su población de estudio fue 500.000 habitantes, y la muestra es de 384 habitantes; el método fue descriptivo.

Concluye que las visitas turísticas en el Ecuador presentan alta afluencia de turistas nacionales, por lo tanto, se considera que el desarrollo turístico de la red fluvial en el Golfo de Guayaquil tendrá una buena acogida.

(Dañoveitia, 2012), en la tesis *Importancia de las dimensiones del servqual en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: tingo maría-lima*, tiene como objetivo determinar el elemento predominante en la satisfacción del cliente de un servicio de transporte interprovincial de personas, con el propósito de mejorar la calidad de servicio a los usuarios y proponer a las respectivas empresas la adecuación de dichos factores.

Su población de estudio fue 34, 141 habitantes, y la muestra es de 246 personas. El tipo de investigación fue aplicativo.

Concluye que los factores más relevantes que permiten mejorar la calidad de los servicios son: seguridad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

1.2. Bases teóricas.

1.2.1 El sector de transporte fluvial.

Mediante el Decreto Supremo N° 014-2006-MTC, el servicio de transporte fluvial se clasifica en:

- a) Por su ámbito: regional, nacional e internacional.
- b) Por su tráfico: servicio regular o de línea y servicio irregular.
- c) Por su modalidad: pasajeros, carga, mixto, apoyo logístico propio y apoyo social. **(MTC, 2006).**

1.2.2 Calidad de los servicios

(Arias, 2013). La satisfacción aparece cuando los clientes perciben que han recibido un servicio de calidad superior al esperado. La calidad superior también conduce al aumento de la fidelidad de los clientes y empleados, a una mayor rentabilidad para los inversores, a disminuir los costes y a la reducción de la sensibilidad con respecto a la competencia de precios. Incluso una sola de estas razones sería suficiente motivo para que una organización de servicio buscara la calidad y la mejora continua.

1.2.3 Plan de calidad turística.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT,2003) la calidad en turismo es “el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural” **(CALTUR,2017).**

1.2.4 Ley de protección al cliente.

Derecho de los consumidores.- Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. **(INDECOPI, 2010)**

1.3. Definición de términos básicos.

a) Gestión de Reclamos.

(Printworks, 2017) Considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el ascenso en un potencial conflicto.

b) Atención al cliente.

(Porporatto, 2015). La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1. Descripción del problema.

El Transporte fluvial, es un tipo de transporte que navega por los ríos y canales fluviales navegables que moviliza pasajeros y carga, desde el puerto principal o hacia los diferentes pueblos y/o ciudades que se encuentran ubicados en la Amazonia.

Figura 1. Ruta de travesía Iquitos - Santa Rosa, ferry año 2019.



Fuente viasdelperu.blogstops.com

La ruta utilizada por los pasajeros locales, nacionales e internacionales es de Iquitos hacia Santa Rosa frontera entre Colombia y Brasil. Realizan viajes por motivos familiares, trabajo, negocio y turismo. Los pasajeros no siempre viajan directo hacia Santa Rosa, también viajan hacia los distritos que están dentro de la ruta que son: Indiana, Pebas, San Pablo y Caballo Cocha.

Las embarcaciones que trabajan en esa ruta son: Motonave fluvial (Lancha), Deslizadores (Rápidos) que viajan entre 4 días o 14 horas aproximadamente como es el caso de los rápidos. Estas embarcaciones en su mayoría operan en malas condiciones ya que carecen de estructura, limpieza y seguridad.

En la actualidad, el inicio de las operaciones de la empresa Consorcio Fluvial del Amazonas (FERRY AMAZONAS I) ha sido de novedad ya que el tipo de embarcación favorece a que los servicios se desplieguen de manera tal que esto a comparación de otras embarcaciones, los servicios tengan una ventaja comparativa y competitiva. Con la llegada del ferry los pasajeros están optando por viajar seguro, en buenas condiciones de limpieza y estructura

Hoy en día uno de los factores para el crecimiento del transporte fluvial en la amazonia peruana es la calidad de los servicios turísticos prestados.

Anteriormente, en nuestra localidad se contaba con embarcaciones fluviales informales de toda característica, este dato nos lleva a una calidad de servicio desfavorable, prácticamente un conocimiento empírica, cabe recalcar, que hoy en día, la exigencia de la población que opta por este medio de transporte con respecto a los servicios brindados fueron de forma ascendente, es por esto, que con la llegada de la embarcación fluvial ferry, abarco la atención de la población no solo que consta con un diseño novedoso, también cabe mencionar el trabajo mutuo y coordinado entre entidad pública y privada, siendo este el flujo para poder llegar a satisfacer la expectativa de la población y de los turistas nacionales e internacionales.

El ferry amazonas I tiene como itinerario lo siguiente:

Cuadro N° 01 Itinerario de viaje.

TARIFA DE PASAJES

RUTAS	TARIFA ECONOMICO	TARIFA NORMAL
IQUITOS – INDIANA	S/. 10.00	S/. 200.00
IQUITOS – PEBAS	S/. 30.00	S/. 200.00
IQUITOS – SAN PABLO	S/. 56.00	S/. 200.00
IQUITOS – CABALLO COCHA	S/. 69.00	S/. 200.00
IQUITOS – SANTA ROSA	S/. 80.00	S/. 200.00

SALIDAS	MARTES, JUEVES Y SABADOS
RETORNOS	MIERCOLES, VIERNES Y DOMINGOS

HORARIO DE EMBARQUE

IQUITOS – SANTA ROSA	09:30 – 11:30 PM
SANTA ROSA – IQUITOS	07:00 – 08:30 PM

Fuente: Consorcio fluvial del amazonas – ferry amazonas I

Elaboración: las autoras

El turismo como actividad mueve un porcentaje considerado en la economía de la región Loreto, por lo tanto, los servicios ofrecidos deben estar a la altura de las circunstancias, ya que los consumidores por estos tiempos buscan satisfacer sus necesidades por lo cual son más exigentes en cuanto a calidad de servicios.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. El problema general identificado es el siguiente.

¿Cómo es la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020?

2.2.2. Los problemas específicos son los siguientes.

¿Qué tipo de servicios de venta brinda el transporte turístico fluvial ferry, año 2020?

¿Cómo es la calidad de los servicios de embarque en el transporte turístico ferry, año 2020?

¿Cuál es la calidad de los servicios de travesía en el transporte turístico ferry, año 2020?

¿Cuál es la calidad de los servicios de gestión de reclamos en el transporte turístico ferry, año 2020?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Evaluar la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020.

2.3.2. Objetivos específicos.

- a. Definir los servicios de venta que brinda el transporte turístico fluvial ferry, año 2020.
- b. Definir la calidad de los servicios de embarque en el transporte turístico ferry, año 2020.
- c. Definir la calidad de los servicios de travesía del transporte turístico ferry, año 2020.
- d. Definir la calidad de los servicios de reclamos en el transporte turístico ferry, año 2020.

2.4. Hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general.

Se observa baja calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte fluvial ferry año 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas.

a. Se observa alta calidad en el servicio de venta de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.

b. Se observa alta calidad en el servicio de embarque y desembarque de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.

c. Se observa alta calidad en el servicio de travesía de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.

d. Se observa alta calidad en la gestión de reclamos de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.

2.5. Variables.

2.5.1. Identificación de las variables.

Calidad de los servicios turísticos.

2.5.2. Operacionalización de las variables.

Cuadro N° 02: Variables, indicadores e índices.

Variable	Indicadores	Índices
Calidad de servicio turístico	1. Venta	1.1 accesibilidad al punto de ventas. 1.2 Horarios de ventas. 1.3 Precios de ventas. 1.4 Disponibilidad de asiento. 1.5 Información brindada al cliente. accesibilidad a los puntos de ventas.
	2. Embarque y desembarque	2.1 puntualidad en el embarque 2.2 horarios de partidas 2.3 servicio de espera
	3. Travesía	3.1 tiempo de viaje. 3.2 Servicio a bordo
	4. Gestión de reclamos	4.1 reporte del reclamo. 4.2 respuesta del reclamo.

Fuente: anexo 02, matriz de consistencia de la presente tesis.

Elaboración: Propia

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque permitió evaluar la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry año 2020. Se empleó este tipo y nivel de investigación para dar respuestas objetivas planteadas en la presente tesis.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población se conformó por 42 000 pasajeros que utilizaron los servicios turísticos en el año 2019.

3.2.2. La muestra se conformó por 381 pasajeros entre nacionales y extranjeros.

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

En donde:

n : Muestra.

N : Población – N° completo de individuos.

Z : Nivel de confianza al 95% - Puntuación Z.

p : Probabilidad a favor.

q : Probabilidad en contra.

e : Error muestral o Margen de error al 5%.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 42000}{(0,05)^2 * (42000-1) + ((1,96)^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0,5 * 0,5 * 42000}{0.0025 * 41999 + 0.9604}$$

$$n = \frac{40336.8}{104.9975+0,9604}$$

$$n = \frac{40336.8}{105.9579}$$

$$n = 380.6870465$$

Muestra:

n =	381
-----	-----

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica que se empleó fue la encuesta, que nos permitió recopilar información por medio de un cuestionario, los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas dirigidas a nuestra muestra representativa con el fin de conocer opiniones de los pasajeros con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios ofertados en el transporte turístico ferry año 2020.

Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos que será utilizado es el cuestionario, es un documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios. Está formado por una serie de preguntas que deben estar redactadas de una forma organizada coherente, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin en el que se precise. El procedimiento para la recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Contacto directo con los pasajeros nacionales e internacionales que viajaron en el transporte fluvial.
- La recolección de los datos se someterá a la validez y confiabilidad de los resultados.

Ética.

En el desarrollo de la tesis se hará el uso de la ética y el respeto de los derechos intelectuales, y en el uso de la información se citarán a los autores.

Además, la información recolectada en las encuestas es de carácter anónimo, confidencial y privado, que representa a las personas informantes.

El cuestionario se aplicara en el momento del desembarque de la embarcación.

Cuadro N°3 Validez de constructo.

Indicadores	Índices	preguntas
1. Venta	1.1. Accesibilidad al punto de ventas. 1.2. Horarios ventas. 1.3. Precio de ventas. 1.4. Disponibilidad de asientos. 1.5. Información brindada al cliente.	1.- ¿Conoce usted la ubicación de los puntos de venta de los pasajes? 2.- ¿Está usted informado del horario de venta de los pasajes en las agencias autorizadas? 3.- ¿Usted está de acuerdo con el costo de los pasajes? 4. ¿Usted encuentra disponibilidad de asientos la fecha que desea viajar? 5.- ¿Usted recibió información adecuada sobre su viaje?
2. Embarque y desembarque	2.1. Puntualidad en el embarque. 2.2. Horario de partida. 2.3. Servicio de espera.	6.- ¿La empresa respeta el horario de embarque de los pasajeros? 7.- ¿Usted está conforme con los horarios de embarque y desembarque que brinda la empresa? 8.- ¿Brinda comodidad la sala de espera establecida por la empresa?
3. Travesía	3.1. Tiempo de viaje. 3.2. Servicio de bordo.	9.- ¿Usted tuvo conocimiento del tiempo de viaje? 10.- ¿Cómo califica usted la calidad de los servicios a bordo brindados en el transporte fluvial ferry?
4. Gestión de reclamos	5.1. Reporte de reclamo. 5.2. Respuesta del reclamo.	11.- ¿Alguna vez usted realizo algún tipo de reclamo con respecto al servicio recibido en el transporte fluvial ferry? 12.- ¿Recibió usted respuesta adecuada ante su reclamo?

Fuente: Anexo N° 01 y anexo N° 02.

Elaboración propia

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Una vez realizado el llenado de la ficha de observación se procederá al tabulado en Excel, para poder plantear recomendaciones o sugerencias de los datos obtenidos.

CAPITULO IV. RESULTADOS.

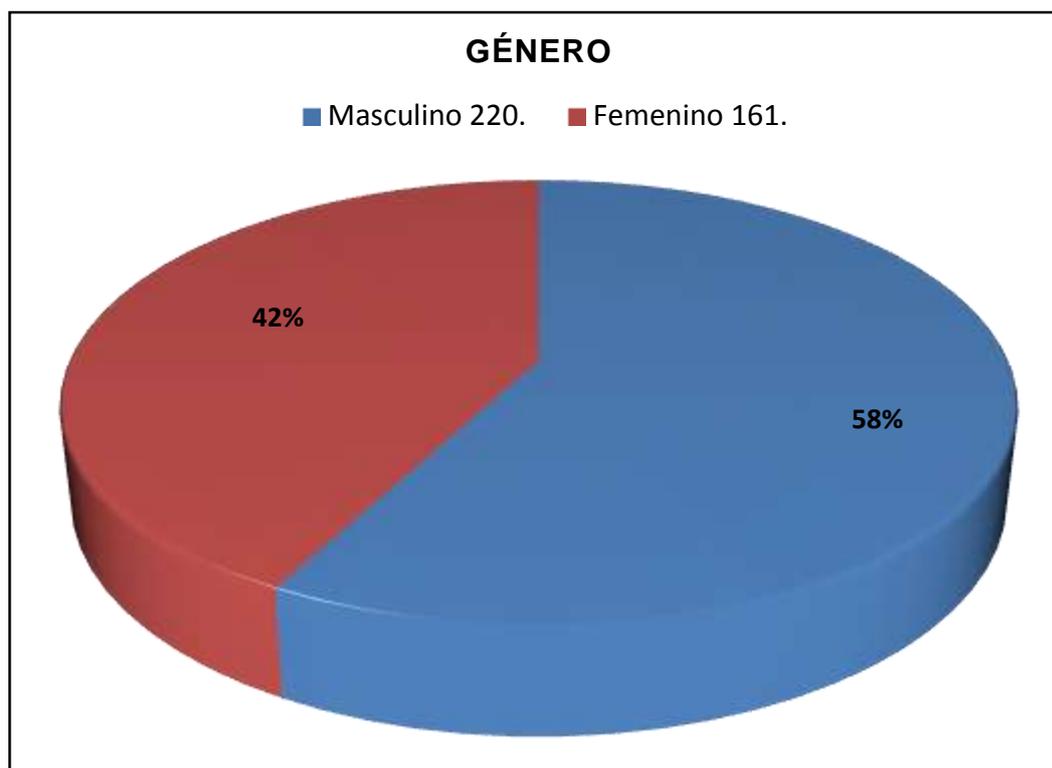
4.1 Datos generales de los servicios.

Cuadro N° 04: Pasajeros encuestados en la embarcación turístico FERRY, correspondiente al género.

GENERO	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
MASCULINO	220	58%
FEMENINO	161	42%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el grafico N° 01, se observa que el 58% de los encuestados pertenecen al género masculino, teniendo una totalidad de 220 pasajeros, mientras que el género femenino tiene un 42% con una totalidad de 161 pasajeros.



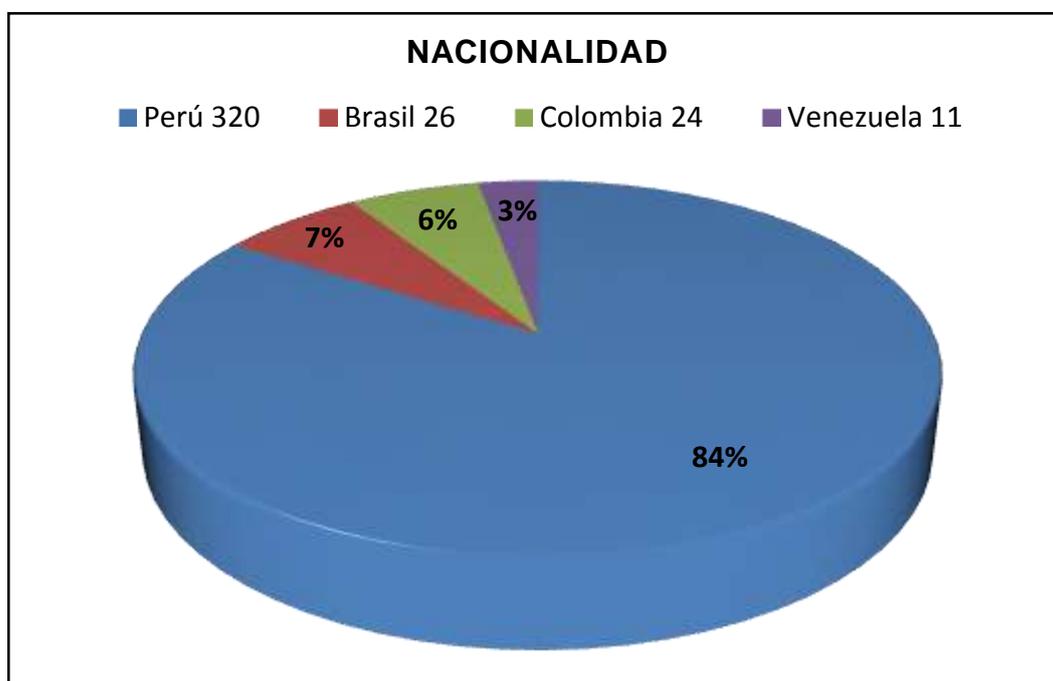
Fuente: Cuadro N° 04

Cuadro N° 05: procedencia de los pasajeros que optan la embarcación turístico FERRY.

PROCEDENCIA	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
PERÚ	320	84%
BRASIL	26	7%
COLOMBIA	24	6%
VENEZUELA	11	3%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el grafico N° 02, se observa que la mayor parte de los pasajeros que opta la embarcación son de Perú, con un total de 320 pasajeros que corresponde a una representación porcentual de 84%, Brasil con un total de 26 pasajeros y una representación porcentual de 7%, Colombia con un total de 24 pasajeros y una representación porcentual de 6%, y finalmente Venezuela con un total de 11 pasajeros y una representación porcentual del 3%.



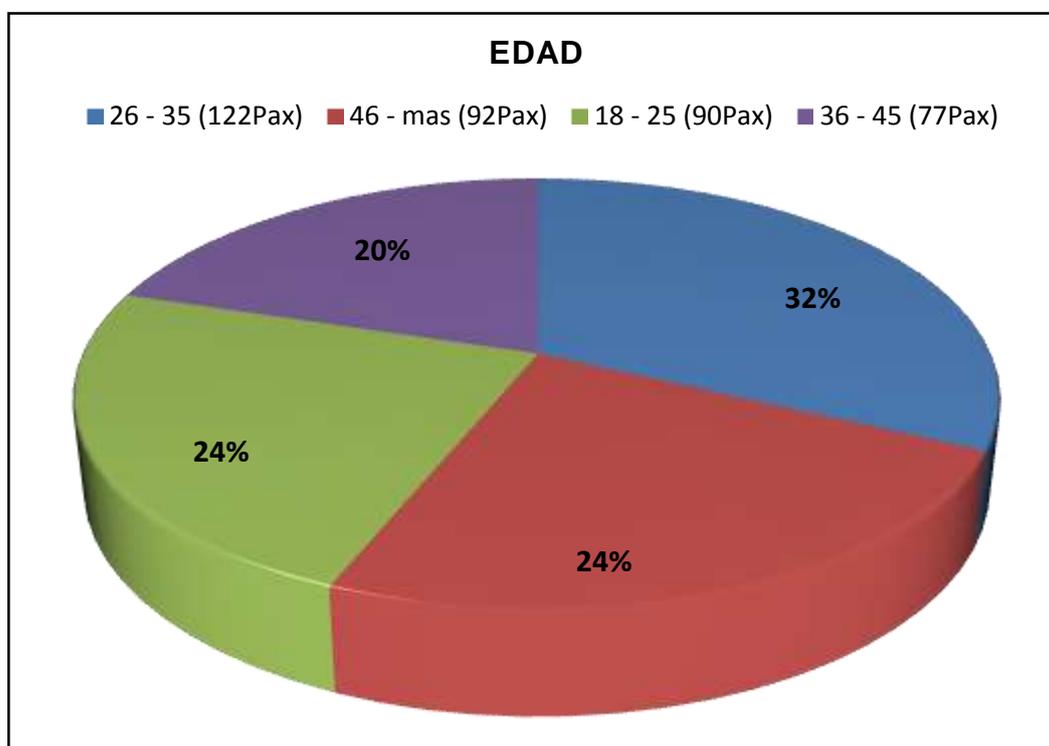
Fuente: Cuadro N° 05

Cuadro N° 06: edad de los pasajeros nacionales y extranjeros que optan la embarcación turístico FERRY.

EDAD	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
18 – 25 AÑOS	90	24%
26 – 35 AÑOS	122	32%
36 – 45 AÑOS	77	20%
46 AÑOS A MÁS	92	24%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el grafico N° 03, se interpreta que los pasajeros que optan con frecuencia la embarcación turístico FERRY son las que se encuentran en la edad de 26 A 35 años teniendo esto una cantidad de 122 pasajeros encuestados con una representación porcentual de 32%, seguido por las edades de 46 a más con una cantidad de 92 pasajeros y una representación porcentual de 24%, los de 18 a 25 años con una cantidad de 90 pasajeros y una representación del 24%, finalmente los que se encuentran en la edad de 36 – 45 años con una cantidad de 77 pasajeros y una representación porcentual de 20 %.



Fuente: Cuadro N° 06.

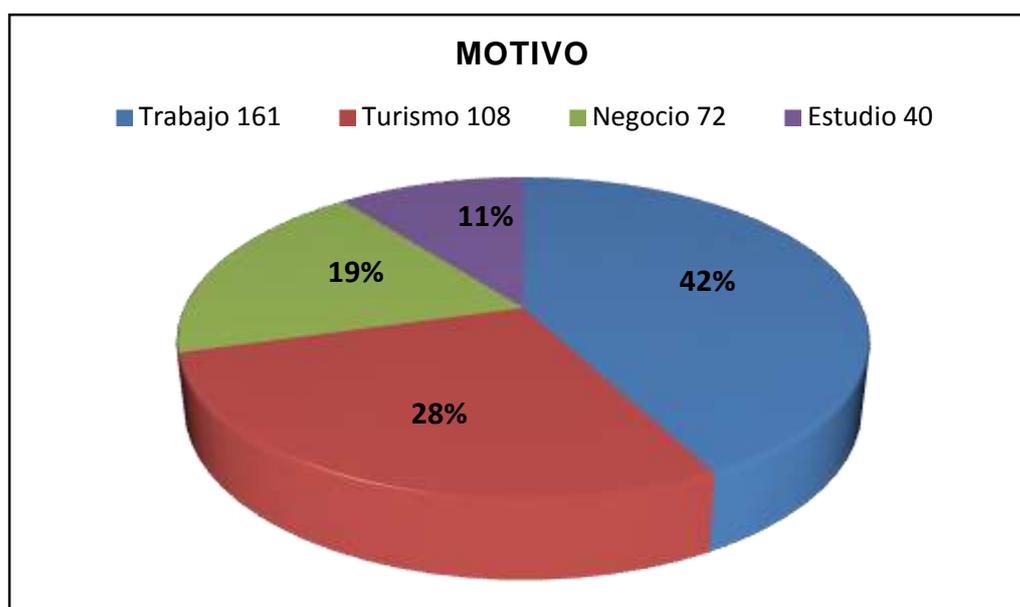
4.2 Resultados de la calidad de los servicios.

Cuadro N° 07: motivo de los pasajeros por la cual optan la embarcación turística FERRY.

MOTIVO	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
TRABAJO	161	42%
TURISMO	108	28%
NEGOCIO	72	19%
ESTUDIO	40	11%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turística FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 04, se interpreta que los motivos que predomina en los pasajeros de la embarcación turística FERRY es de trabajo teniendo esto como una cantidad de pasajeros encuestados de 161 con una representación porcentual de 42%, seguido por motivo turismo con una cantidad de pasajeros de 108 con una representación porcentual de 28%, posteriormente el motivo de negocio con una cantidad de pasajeros encuestados de 72 y una representación porcentual de 19%, finalmente el motivo de estudio con una cantidad de 40 pasajeros encuestados con una representación porcentual de 11%.



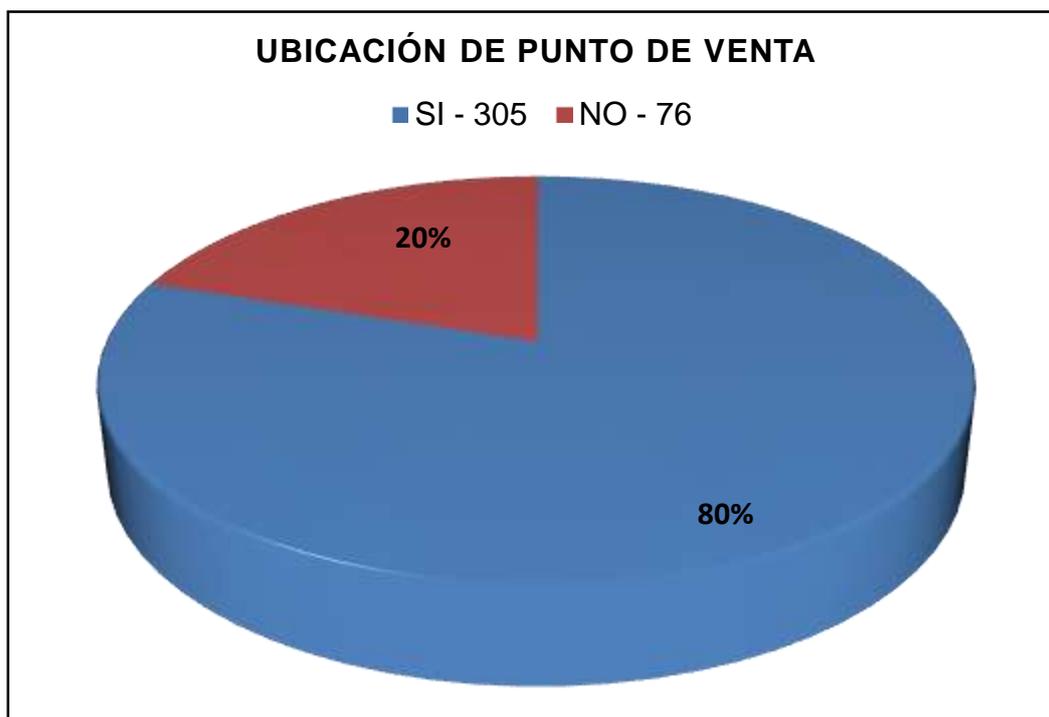
Fuente: Cuadro N° 07.

Cuadro N° 08: conocimiento de los puntos de venta de pasajes de la embarcación turística FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros.

UBICACIÓN DE PUNTO DE VENTA	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	305	80%
NO	76	20%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turística FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 05, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros conocen los puntos de venta de los pasajes, tanto en la ruta Iquitos – Santa Rosa y Santa Rosa – Iquitos, teniendo una cantidad de pasajeros encuestados de 305 y una representación porcentual al 80%, cabe mencionar que existe una pequeña parte de los pasajeros que no conocen los puntos de venta de los pasajes teniendo como cantidad de 76 encuestados con una representación porcentual de un 20%.



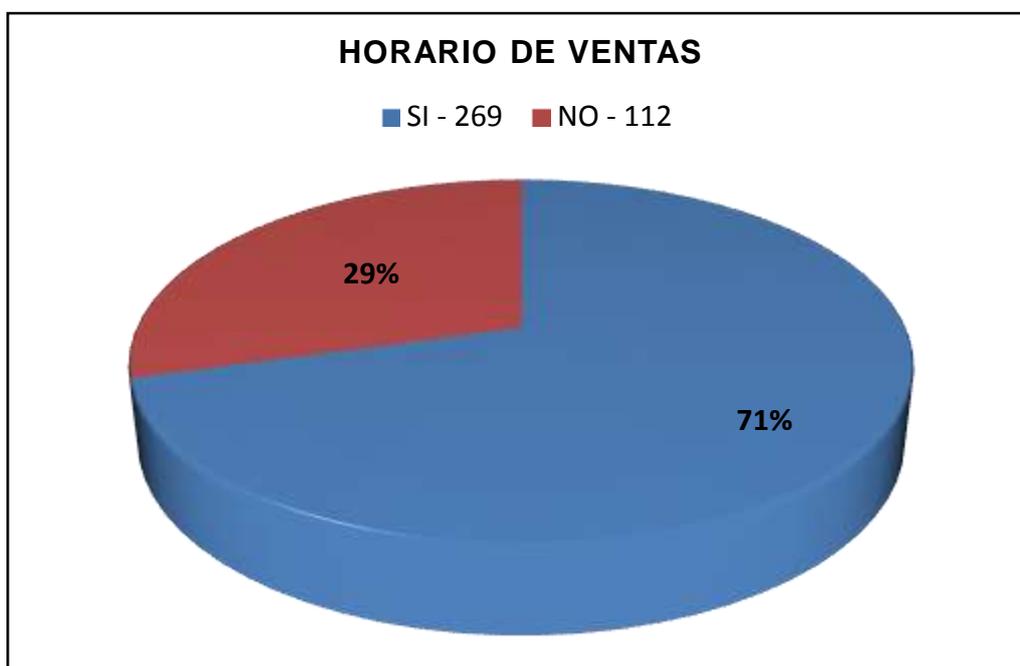
Fuente: Cuadro N° 08.

Cuadro N° 09: conocimiento de los horarios de venta de los pasajes de la embarcación turístico FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros.

HORARIO DE VENTA	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	269	71%
NO	112	29%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 06, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros conocen los horarios de venta de pasajes establecidas por la embarcación turístico FERRY, teniendo la cantidad de 269 encuestados con una representación porcentual de 71%, cabe mencionar que existe una pequeña parte de los pasajeros que no tienen conocimiento de los horarios de venta de los pasajes teniendo como cantidad de 112 encuestados con una representación porcentual de un 29%.



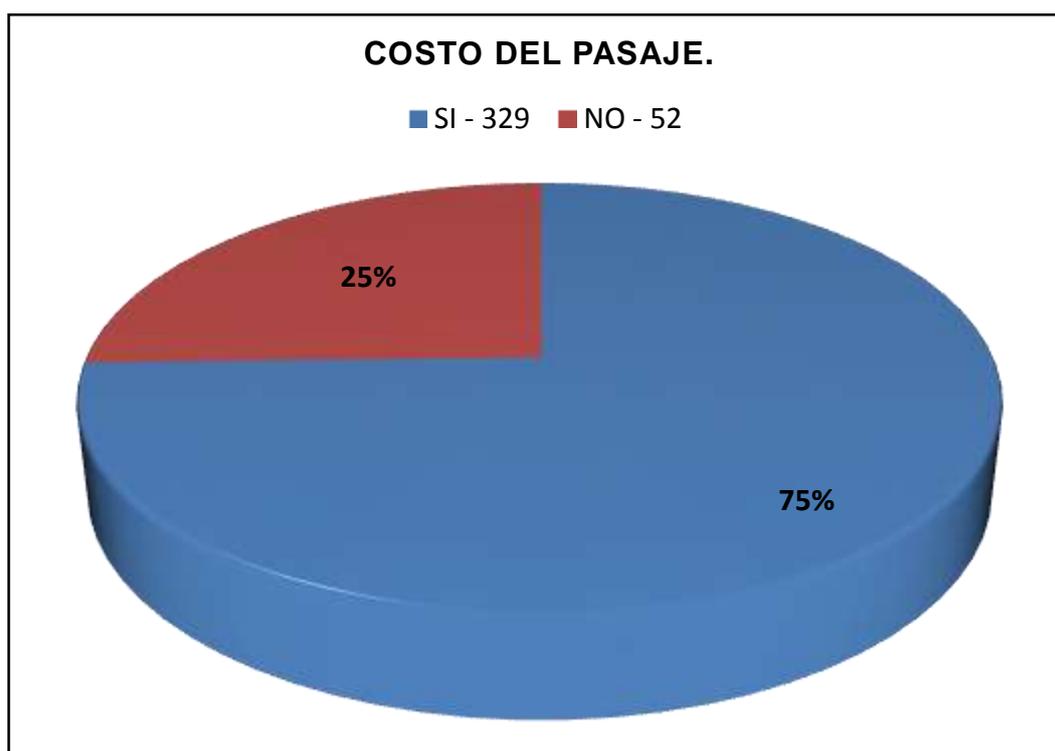
Fuente: Cuadro N° 09

Cuadro N° 10: conocimiento del costo de los pasajes de la embarcación turístico FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros.

COSTO DE LOS PASAJES	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	329	75%
NO	52	25%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 07, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros conocen el costo de los pasajes establecidos por la embarcación turístico FERRY, teniendo la cantidad de 329 encuestados con una representación porcentual de 75%, cabe mencionar que existe una pequeña parte de los pasajeros que no está de acuerdo con el costo de los pasajes teniendo como cantidad de 52 encuestados con una representación porcentual de un 25%.



Fuente: Cuadro N° 10

Cuadro N° 11: disponibilidad de asientos en la embarcación turístico FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros en las fechas que desea viajar.

DISPONIBILIDAD DE ASIENTOS	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	266	70%
NO	115	30%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 08, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros encuentran disponibilidad de asientos en las fechas que desean viajar en la embarcación turístico FERRY, teniendo la cantidad de 266 encuestados con una representación porcentual de 70%, cabe mencionar que existe una pequeña parte de los pasajeros que no encuentra disponibilidad de asientos teniendo como cantidad de 115 encuestados con una representación porcentual de un 30%.



Fuente: Cuadro N° 11

Cuadro N° 12: respecto a la información brindada sobre el viaje que brinda la embarcación turística FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros.

INFORMACIÓN ADECUADA DEL VIAJE	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	307	81%
NO	74	19%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turística FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 09, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros reciben información correspondiente a su viaje teniendo como pasajeros encuestados 307 con una representación porcentual de 81%, cabe mencionar que 74 pasajeros no reciben información sobre su viaje con una representación porcentual de 19%.



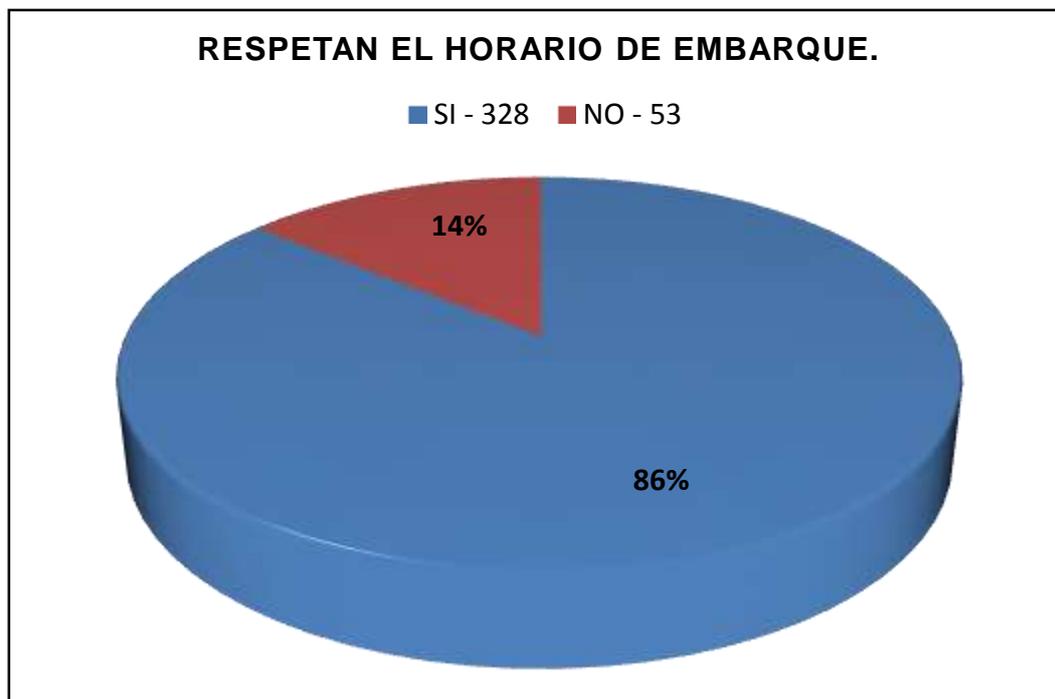
Fuente: Cuadro N° 12

Cuadro N° 13: encuesta correspondiente a la embarcación turístico fluvial FERRY en cuanto respetan el horario de embarque de pasajeros nacionales y extranjeros.

SE RESPETA EL HORARIO DE EMBARQUE.	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	328	86%
NO	53	14%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 10, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros expresan que la empresa respeta el horario de embarque de los pasajeros, teniendo la cantidad de 328 pasajeros encuestados, con una representación porcentual de 86%, mientras que 53 pasajeros que corresponde a un 14% expresa que no se respeta el horario de embarque de la embarcación turístico FERRY.



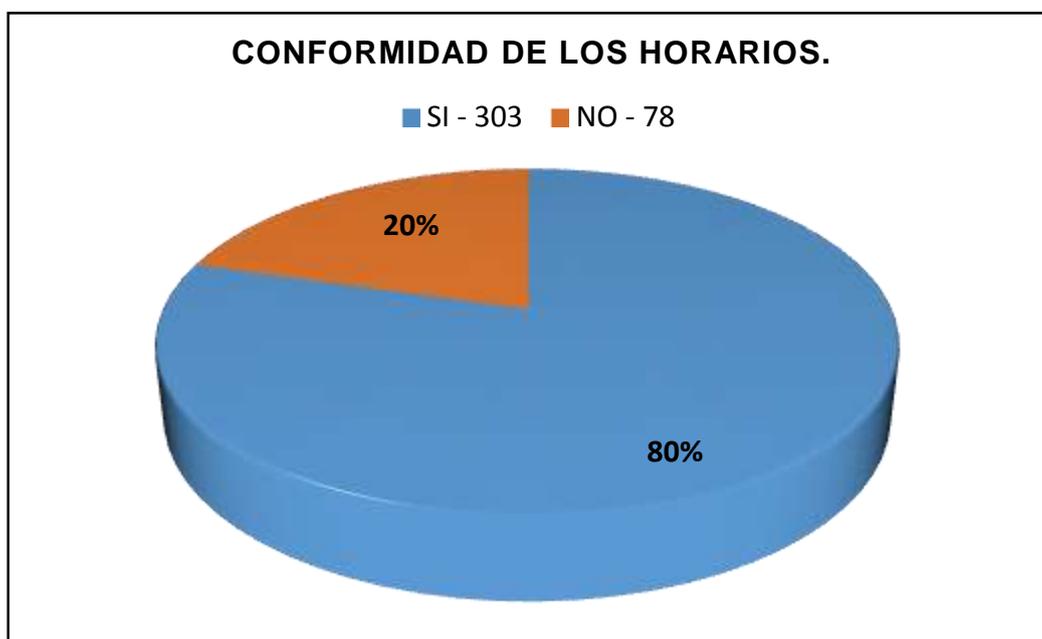
Fuente: Cuadro N° 13

Cuadro N° 14: encuesta correspondiente a la conformidad del horario de embarque y desembarque de la embarcación turístico fluvial FERRY a pasajeros nacionales y extranjeros.

CONFORMIDAD DEL HORARIO DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	303	80%
NO	78	20%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 11, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros expresan la conformidad de los horarios de embarque y desembarque de los pasajeros, teniendo la cantidad de 303 pasajeros encuestados, con una representación porcentual de 80%, mientras que 78 pasajeros que corresponde a un 20% expresa que no está conforme con los horarios de embarque y desembarque de la embarcación turístico FERRY.



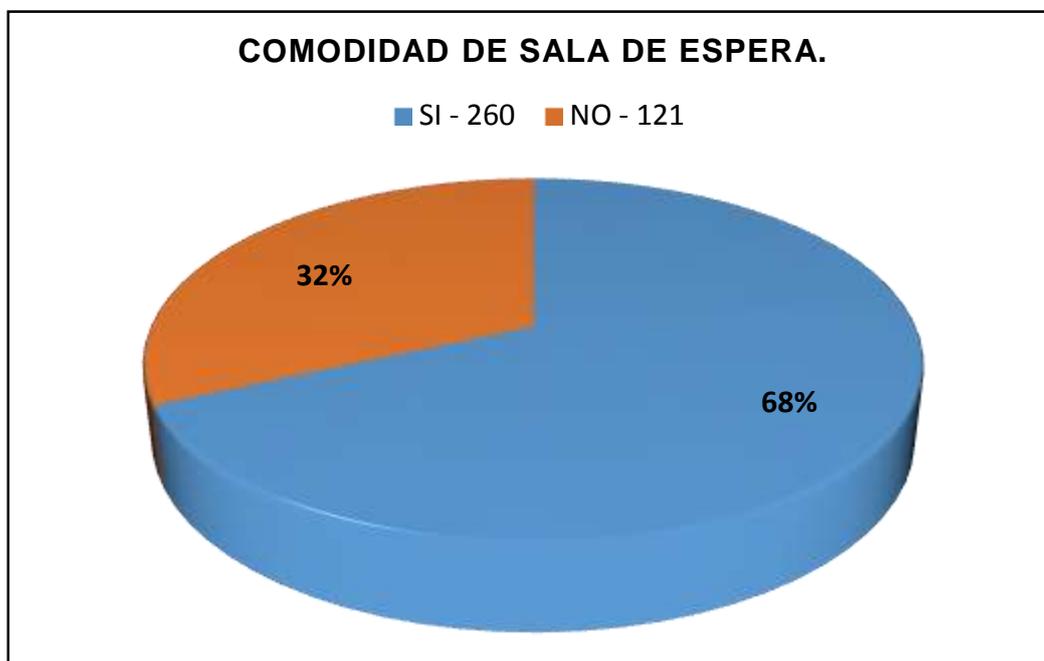
Fuente: Cuadro N° 14

Cuadro N° 15: encuesta correspondiente a la comodidad en la sala de espera a pasajeros nacionales y extranjeros establecida por la embarcación turístico fluvial FERRY.

COMODIDAD DE LA SALA DE ESPERA.	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	260	68%
NO	121	32%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 12, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros expresan la comodidad de la sala de espera brindada por la embarcación teniendo la cantidad de 260 pasajeros encuestados con una representación porcentual de 68%, mientras que 121 pasajeros encuestados no se encuentran conforme con la sala de espera teniendo una representación porcentual de 32%.



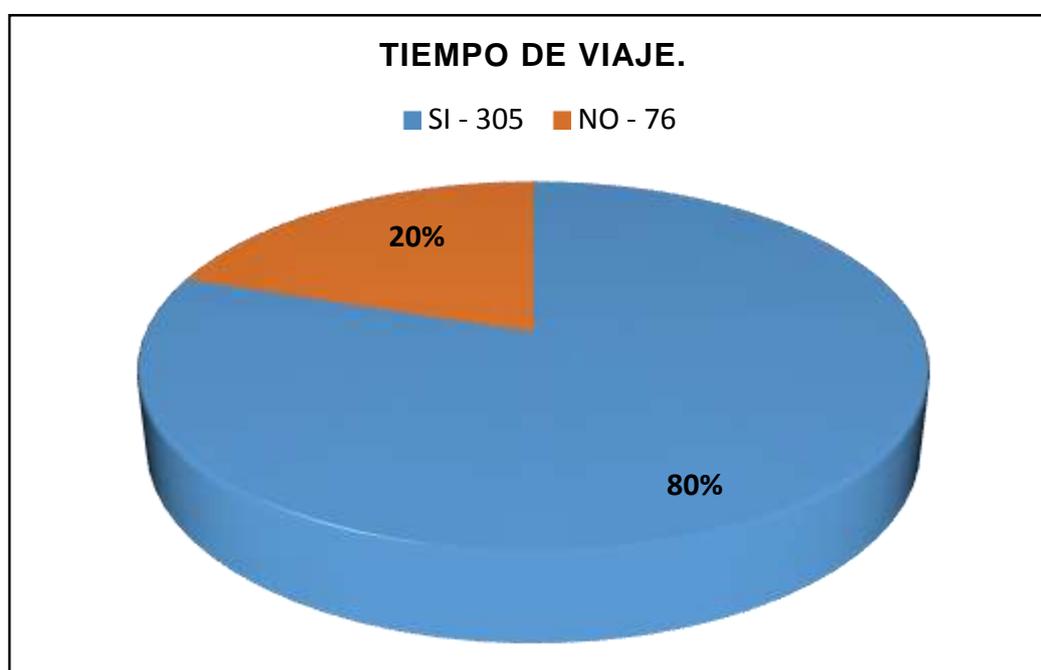
Fuente: Cuadro N° 15

Cuadro N° 16: encuesta correspondiente al conocimiento del tiempo de viaje que hacen los pasajeros nacionales y extranjeros en la embarcación turística FERRY.

CONOCIMIENTO DEL TIEMPO DE VIAJE	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	305	80%
NO	76	20%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turística FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 13, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros tienen conocimiento del tiempo de viaje de la embarcación turística FERRY en las rutas antes mencionadas, teniendo como cantidad de encuestados a 305 pasajeros con una representación porcentual del 80%, mientras que 76 pasajeros encuestados no tienen conocimiento del tiempo de viaje en las distintas rutas, teniendo una representación porcentual de 20%.



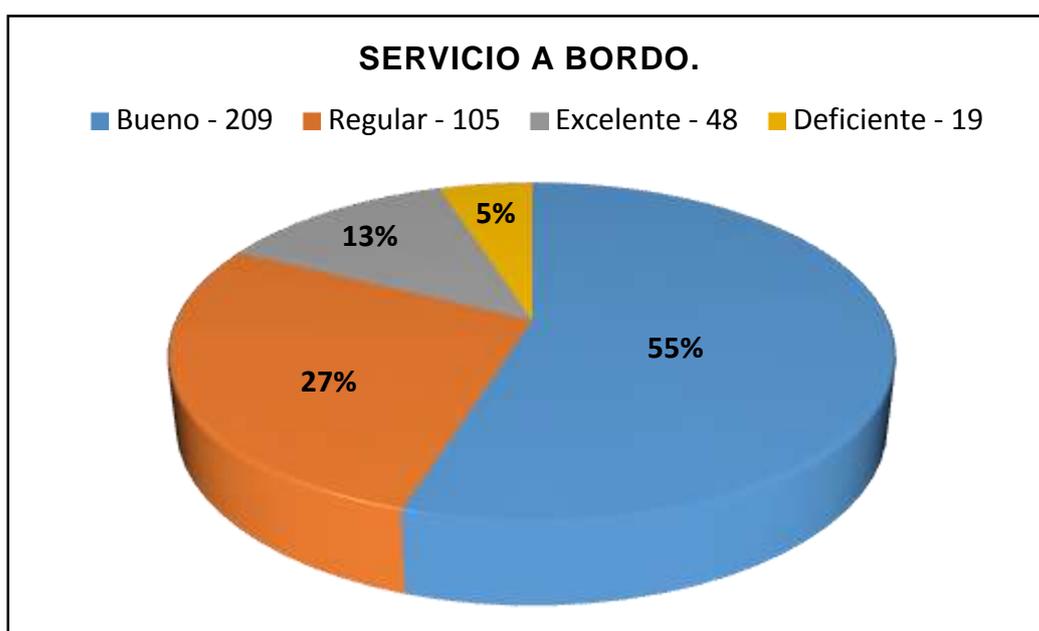
Fuente: Cuadro N° 16

Cuadro N° 17: encuesta correspondiente a la calidad de servicio brindado a los pasajeros nacionales y extranjeros en la embarcación turístico FERRY.

CALIDAD DE SERVICIO	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	48	13%
BUENO	209	55%
REGULAR	105	27%
DEFICIENTE	19	5%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N°14, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros califican la calidad de servicio a bordo que brinda la embarcación turístico FERRY en las que expresa que la calidad de servicio de excelente cuenta con 48 pasajeros encuestados teniendo como representación porcentual del 13%, calificando la calidad de servicio de bueno un total de 209 pasajeros encuestados, teniendo una representación porcentual de 55%, la calidad de servicio de regular contiene 105 pasajeros encuestados teniendo una representación porcentual de 27%, no obstante existe 19 pasajeros encuestados que calificaron como deficiente la calidad de servicio teniendo como representación porcentual de 5%.



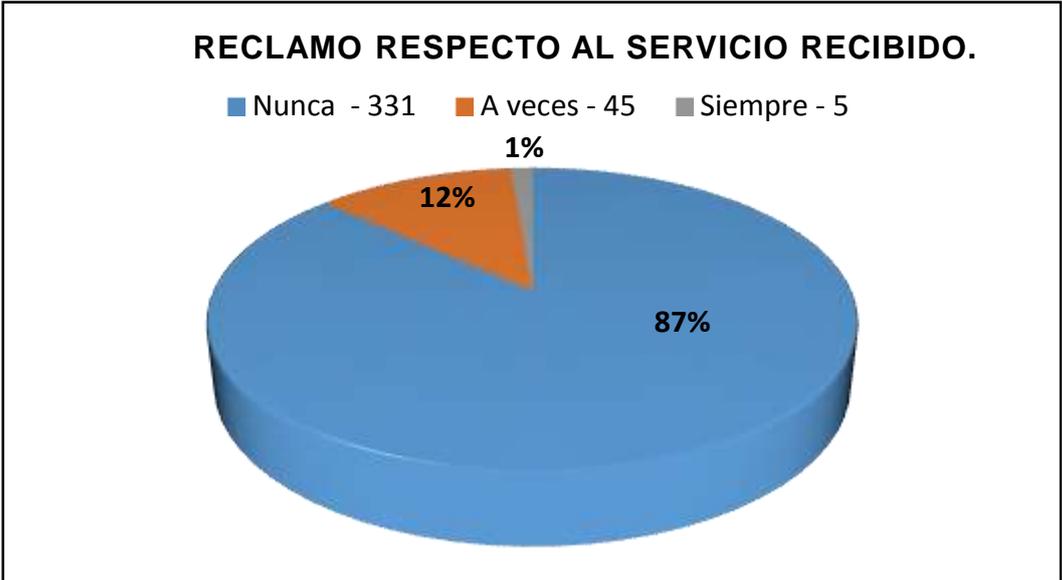
Fuente: Cuadro N° 17

Cuadro N° 18: encuesta correspondiente a la realización por parte de los pasajeros nacionales y extranjeros de algún tipo de reclamos por el servicio brindado de la embarcación turístico FERRY.

REALIZO RECLAMACIONES	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
NUNCA	331	87%
A VECES	45	12%
SIEMPRE	5	1%
TOTAL	381	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turístico FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 15, se interpreta que los pasajeros tanto nacionales como extranjeros, de las cuales la cantidad de 331 pasajeros encuestados nunca realizaron reclamos por los servicios brindados de la embarcación turístico FERRY teniendo como representación porcentual de 87%, mientras que 45 pasajeros realizaron a veces algún tipo de reclamación por los servicio brindados en la embarcación tiene una representación porcentual de 12%, cabe mencionar que 5 pasajeros siempre realizan reclamos por los servicios brindados teniendo una representación porcentual del 1%.



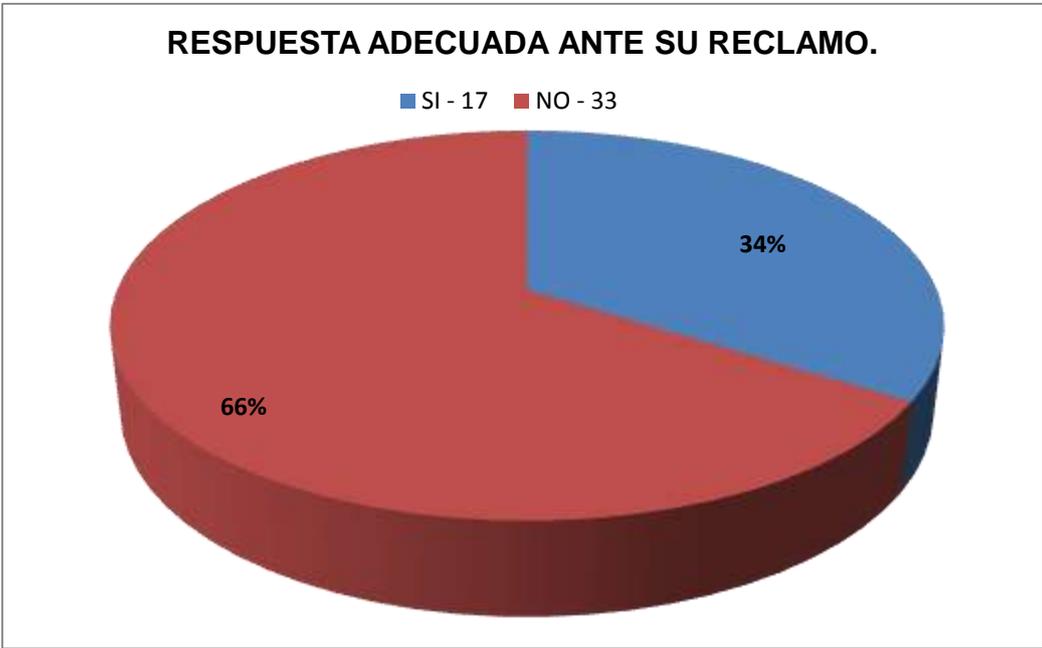
Fuente: Cuadro N° 18

Cuadro N° 19: encuesta correspondiente a las respuestas o soluciones adecuadas que reciben los pasajeros nacionales y extranjeros por parte de la embarcación turística FERRY.

REALIZO RECLAMACIONES	CANTIDAD DE PASAJEROS	PORCENTAJE (%)
SI	17	34%
NO	33	66%
TOTAL	50	100%

Fuente: encuesta realizada a pasajeros de la embarcación turística FERRY, en el año 2020.

En el gráfico N° 16, se interpreta que 17 pasajeros tanto nacionales como extranjeros reciben respuesta o soluciones adecuadas a las reclamaciones que realizan teniendo como representación porcentual de 34%, cabe mencionar que 33 pasajeros no reciben respuesta o soluciones por parte de la embarcación turística ferry, teniendo como representación porcentual de 66%.



Fuente: Cuadro N° 19

CAPITULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

(Valer & Alvarez, 2016), en su tesis *Infraestructura y calidad de servicio del tren local de Perurail ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2015*. Concluyen que la infraestructura contribuye con el nivel de calidad de servicio del tren local de Perú Rail ruta Ollantaytambo Machupicchu, se ha comprobado con el desarrollo de la investigación que esta relación es fundamental para determinar el nivel de calidad de servicio.

Finalmente concluyen que la empatía que corresponde a brindar una atención individualizada, horarios convenientes para todos los usuarios, preocuparse por los intereses de los usuarios y comprender las necesidades específicas de los usuarios. Procesadas y evaluadas estadísticamente dieron como resultado que son de regular calidad con un 36,84%.

La presente investigación “*Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial ferry, año 2020*” .Concluye que los servicios turísticos ofertados es bueno y factor importante para lograr la satisfacción del cliente, pero tenemos que tener en cuenta la incomodidad del pasajero en la ruta Santa Rosa -Iquitos, existe una deficiencia en cuanto a la infraestructura del puerto de acceso tanto para el embarque como desembarque es necesario implementar un puerto adecuado para seguridad y comodidad del turista.

CONCLUSIONES.

En la investigación realizada se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo a las preguntas realizadas a los pasajeros que optaron por los servicios del transporte turístico fluvial Ferry:

1. La calidad de los servicios ofertados en el transporte turístico ferry es bueno, tanto en el embarque como el servicio a bordo y esto hace que los turistas se fidelicen con la empresa.
2. Con respecto a la comodidad de la sala de espera que brinda la empresa en la ruta Iquitos – Santa Rosa, manifiestan que si brinda comodidad desde el momento que ingresan al puerto hasta la hora de embarcar, así lo manifestaron y todo lo contrario ocurre en la ruta Santa Rosa – Iquitos, ya que la localidad de Santa Rosa y Caballo Cocha no cuenta con puertos adecuados, por lo tanto, no hay comodidad y seguridad para el embarque y desembarque de los pasajeros.
3. En cuanto al horario de embarque los pasajeros manifiestan que están de acuerdo con el embarque de Iquitos – Santa Rosa todo lo contrario ocurre en el embarque de Santa Rosa – Iquitos ya que los horarios varían y esto genera malestar en los pasajeros hacia la empresa teniendo en cuenta que los pasajeros tienen planificados su tiempo por lo tanto se debe establecer un horario fijo en la ruta Santa Rosa – Iquitos para comodidad de turista.
4. No se realizan encuestas para evaluar el servicio que brinda el transporte turístico fluvial Ferry de esta manera se conocerá la opinión que tenga el turista referente al servicio que recibió en su viaje Iquitos – Santa Rosa y viceversa.

RECOMENDACIONES.

1. En el caso de tarifa normal, brindar un valor agregado como mantas para el frío, desayuno y refrigerio distinto al pasaje económico, sillas reclinables para que de esta manera los pasajeros sientan diferencia entre ambas tarifas.
En caso del snack mejorar los precios de los productos que venden a los pasajeros ya que no todos tienen la misma condición económica. Capacitar constantemente a su personal en atención al pasajero, no caer en la monotonía o conformarse con lo BUENO, de esa manera logran llegar a las expectativas de los pasajeros y turistas que optan viajar en el transporte turístico fluvial ferry.
2. Mejorar la infraestructura de los puertos en las localidades de Santa Rosa y Caballo Cocha, mantener iluminación y seguridad ya que son zonas fronterizas donde permanece la inseguridad, de esa manera implementando los pasajeros se sentirán protegidos, ya que si nos referimos a comodidad y seguridad son aspectos importantes a la hora de brindar servicio de calidad.
3. Definir un horario fijo, ya que de ello depende mucho los embarques en los siguientes destinos, como es en el caso de Caballo Cocha ya que es la única ruta que no embarcan desde su localidad, embarcan en Puerto Inca que se encuentra a 10 minutos de la localidad de Caballo Cocha.
4. Realizar cada cierto tiempo encuestas a los pasajeros para poder medir la calidad de servicio que brindan y así poder identificar en que aspectos mejorar para brindar un mejor servicio.

Bibliografía

- Arias, A. (febrero de 2013). CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Madrid - España: Facultad de Ciencias de la Documentación.
- CALTUR. (2017 - 2025). PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERÚ. LIMA.
- Dañoiveitia, M. (2012). Importancia de las dimensiones del servqual en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: Tingo Maria - Lima. Tingo Maria - Peru.
- INDECOPI. (2010). *Codigo de proteccion y defensa del consumidor*. LIMA.
- MTC. (2006). Ley de Reactivación y promoción de la Marina Mercante Nacional , modificada por ley N°29475. Lima.
- Ostaiza, C. (2015). Plan estratégico para fortalecer al turismo fluvial, que contribuya al desarrollo local de la Parroquia el Morro, recinto Puerto el Morro. Guayaquil - Ecuador.
- Porporatto, M. (09 de Junio de 2015). <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>. Obtenido de <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>: <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>
- Printworks. (2017). INSTRUCTIVO DE MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE TERCEROS.
- Valer, Z., & Alvarez, M. (2016). INFRAESTRUCTURA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL TREN LOCAL DE PERURAIL RUTA OLLANTAYTAMBO – MACHUPICCHU AÑO 2015. Cusco.
- vélez, M., & Llerena, J. (2011). Determinación de la oferta de calida de los servicios turisticos desarrollados por las prestadoras de servicios privados y/o comunitarios reconocidos por el ministerio de turismo en la sierra ecuatoriana,Andes. Guayaquil- Ecuador.
- Vera, L. (2014). Servicio de paseo fluvial desde el Malecón Simón Bolívar de Guayaquil hacia la Isla Puná en embarcación estilo Catamarán, con servicio de entretenimiento, guianza y alimentos y bebidas a bordo. Guayaquil- Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN ESPAÑOL.

Buenos noches/Buenas tardes, me encuentro realizando una encuesta para “Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry año 2020”, para lo cual solicito su colaboración a usted responder las siguientes preguntas.

INFORMACIÓN GENERAL:

1. GÉNERO.

- a) Masculino. b) femenino.

2. NACIONALIDAD: _____

3. EDAD.

- a) 18-25. b) 26-35. C) 36-45. d) 46-más.

4. Motivo por la cual opta la embarcación.

- a) Trabajo. b) Estudio. c) Turismo. d) Negocio.

5. ¿Conoce usted la ubicación de los puntos de venta de los pasajes?

- a. No 1 b. si 2

6. ¿Está usted informado del horario de venta de los pasajes en las agencias autorizadas?

- a. No 1 b. si 2

7. ¿Usted está de acuerdo con el costo de los pasajes?

- a. No 1 b. si 2

8. ¿Usted encuentra disponibilidad de asientos la fecha que desea viajar?

- a. No 1 b. si 2

9. ¿Usted recibió información adecuada sobre su viaje?

- a. No 1 b. si 2

10. ¿La empresa respeta el horario de embarque de los pasajeros?

a. No 1 b. si 2

11. ¿Usted está conforme con los horarios de embarque y desembarque que brinda la empresa?

a. No 1 b. si 2

12. ¿Brinda comodidad la sala de espera establecida por la empresa?

a. No 1 b. si 2

13. ¿Usted tuvo conocimiento del tiempo de viaje?

a. No 1 b. si 2

14. ¿Cómo califica usted la calidad de los servicios a bordo brindados en el transporte fluvial ferry?

a. Deficiente 1 b. Regular 2 c. Bueno 3 d. Excelente 4

15. ¿Alguna vez usted realizo algún tipo de reclamo con respecto al servicio recibido en el transporte fluvial ferry?

a. Nunca 1 b. Algunas veces 2 c. Siempre 3

Si la respuesta es nunca terminar la encuesta.

.....

16. ¿Recibió usted respuesta adecuada ante su reclamo?

a. No 1 b. si 2

Si la respuesta es NO.

.....

ANEXO 02: Matriz de consistencia.

“Evaluación de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry año 2020”.

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variable	Indicadores	Indices
<p align="center">General.</p> <p>¿Cómo es la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte fluvial Ferry Año 2020?</p>	<p align="center">General.</p> <p>Evaluar la calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry Año 2020</p>	<p align="center">General.</p> <p>Se observa baja calidad de los servicios turísticos ofertados en el transporte turístico fluvial Ferry, Año 2020</p>	Calidad de servicios turísticos	1.- Venta	1.1. Accesibilidad a los puntos de venta. 1.2. Horarios de ventas. 1.3. Precio de ventas. 1.4. Disponibilidad de asientos. 1.5. Información brindada al cliente.
<p align="center">Específicos.</p> <p>¿Qué tipo de servicios de venta brinda el transporte turístico fluvial ferry, año 2020?</p>	<p align="center">Específicos.</p> <p>Definir los servicios de venta que brinda el transporte turístico fluvial ferry, año 2020.</p>	<p align="center">Específicos.</p> <p>Se observa alta calidad en el servicio de venta de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.</p>		2.- Embarque y desembarque	2.1. Puntualidad en el embarque. 2.2. Horario de partida.
<p>¿Cómo es la calidad de los servicios de embarque en el transporte turístico ferry, año 2020?</p>	<p>Definir la calidad de los servicios de embarque en el transporte turístico ferry, año 2020.</p>	<p>Se observa alta calidad en el servicio de embarque y desembarque de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.</p>		3.- Travesía	3.1. Tiempo de viaje. 3.2. Servicio a bordo.
<p>¿Cuál es la calidad de los servicios de travesía en el transporte turístico ferry, año 2020?</p> <p>¿Cuál es la calidad de los servicios de gestión de reclamos en el transporte turístico ferry, año 2020?</p>	<p>Definir la calidad de los servicios de travesía del transporte turístico ferry, año 2020.</p> <p>Definir la calidad de los servicios de reclamos en el transporte turístico ferry, año 2020.</p>	<p>Se observa alta calidad en el servicio de travesía de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.</p> <p>Se observa alta calidad en la gestión de reclamos de los servicios turísticos ofrecidos por el transporte turístico ferry, año 2020.</p>		5.- Gestión de reclamos	5.1. Reporte de reclamo 5.2. Respuesta al reclamo

ANEXO 03: Fotos de las encuestas realizadas a los pasajeros que viajaron en el transporte fluvial turístico ferry.

Encuesta a Bordo del Ferry



Encuesta a los pasajeros en Puerto Enapu



Encuesta a pasajera a bordo



Encuesta a pasajero a bordo



Acceso al Puente de mando del Ferry



Embarcación Ferry Amazonas I en Santa Rosa



Puerto de Santa Rosa - Rondinha



Puerto de Pebas

