

BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY

BICU



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FACEA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS Y AEROPUERTOS

Monografía

Para optar al título de Licenciado en Administración de Puertos y Aeropuertos

Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields - Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio 2022

Autores:

Br. Alexa Hisashe Cooper Estrada

Br. Emmanuel Raymundo González González

Tutor:

MSc. Tatiana Lidieth Chavarría Gómez

Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, Nicaragua

Octubre 2023

“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”

BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY

BICU



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FACEA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS Y AEROPUERTOS

Monografía

Para optar al título de Licenciado en Administración de Puertos y Aeropuertos

Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields - Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio 2022

Autores:

Br. Alexa Hisashe Cooper Estrada

Br. Emmanuel Raymundo González González

Tutor:

MSc. Tatiana Lidieth Chavarría Gómez

Bluefields, Región Autónoma Costa Caribe Sur, Nicaragua

Octubre 2023

“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	i
I. INTRODUCCION	1
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. JUSTIFICACIÓN	7
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
II. OBJETIVOS	11
3.1. Objetivo general.....	11
3.2. Objetivos específicos.....	11
III. MARCO TEÓRICO	12
3.1. MARCO CONCEPTUAL.....	12
3.2. MARCO REFERENCIAL	14
IV. PREGUNTAS DIRECTRICES	20
V. DISEÑO METODOLÓGICO	21
5.1. Área de localización del estudio.....	21
5.2. Tipo de estudio	21
5.2.1. Según el enfoque.....	21
5.2.2. Según su amplitud o periodo del mismo	21
5.3. Población del estudio.....	21
5.4. Muestra.....	22
5.5. Tipo de muestra y muestreo	22
5.7. Técnica e instrumento de la investigación	23
5.8. Técnica de recolección de datos	23
5.9. Análisis de datos	24
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
VII. CONCLUSIONES	38
VIII. RECOMENDACIONES	39
IX. REFERENCIAS.....	40
X. ANEXO	42
a. Encuesta a usuarios del servicio	42

b. Entrevista a personal administrativo y operacional.....	45
c. Entrevista a Gerencia.....	47
d. Fotografías	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama flujo de los servicios administración portuaria Bluff- Bluefields	28
Figura 2 Diagrama flujo del servicio de traslado de mercancía de la administración portuaria Bluff -Bluefields	29
Figura 3 Motivo de viaje según usuarios.	31
Figura 4 Valoración de las instalaciones donde se compra el boleto y se recibe la mercancía	32
Figura 5 Valoración de los usuarios sobre las condiciones del transporte	33
Figura 6 Valoración de los usuarios sobre el servicio brindado	34
Figura 7 Factores que inciden en el uso del servicio	35
Figura 8 Fidelización del cliente	36

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la ciudad de Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur (RACCS), en atención a la administración portuaria Bluff – Bluefields ubicada en el barrio Beholdeen frente donde fue la panadería Román, en dicha ciudad la empresa cuenta con un muelle ubicado en el barrio Pancasan. Los servicios que oferta la empresa han permitido potenciar la economía, así como el intercambio cultural entre ciudades de la región y nacionales, así expresa un funcionario entrevistado de la empresa, quien además menciona que estas ciudades costeñas son baluarte regional y cultural, de alta concurrencia de turistas (nacionales y extranjeros) y comerciantes.

Desde que se iniciaron operaciones en 1980, la administración portuaria Bluff-Bluefields ha enmarcado estos servicios en la visión del gobierno, la cual consiste en brindar oportunidades y mejorar la vida de cada persona, de manera que exista una ruta que facilite conexiones que puedan subsanar las necesidades de transporte e intercambio, actividades que son importantes para la economía local.

La presente investigación se realizó con una muestra correspondiente a 359 usuarios del servicio, quienes se encontraban en la embarcación abordando o desabordando. Los tipos de instrumentos aplicados fueron la encuesta a los usuarios y la entrevista a colaboradores administrativos y operativos de la institución, instrumentos que satisfactoriamente permitieron la obtención de información a medida que se fueron aplicando.

Es meritorio mencionar, que la investigación cumplió con los objetivos planteados, utilizando un diseño metodológico basado en el enfoque cualitativo y con una amplitud de corte transversal.

Palabras claves: administración portuaria, valoración del servicio, transporte acuático, pasajeros, mercancía.

ABSTRACT

This study was conducted in the city of Bluefields, Autonomous Region of the South Caribbean Coast (RACCS), in response to the Bluff - Bluefields port administration located in the Beholdeen neighborhood in front of where the Román bakery used to be; in that city the company has a dock located in the Pancasan neighborhood. The services offered by the company have boosted the economy, as well as the cultural exchange between regional and national cities, as expressed by an interviewed official of the company, who also mentions that these coastal cities are regional and cultural bastion, with a high concurrence of tourists (national and foreign) and traders.

Since operations began in 1980, the Bluff-Bluefields port administration has framed these services within the government's vision, which is to provide opportunities and improve the lives of each person, so that there is a route that facilitates connections that can meet the needs of transportation and exchange, activities that are important to the local economy.

The present investigation was carried out with a sample of 359 users of the service, who were on the boat ascending or descending. The types of instruments applied were a survey of the users and an interview with administrative and operational collaborators of the institution, instruments that satisfactorily allowed obtaining information as they were applied.

It is worth mentioning that the research fulfilled the objectives set, using a methodological design based on the qualitative approach and with a cross-sectional scope.

Keywords: port administration, service rating, aquatic transport, passenger.

I. INTRODUCCION

El presente documento expone el perfil de la investigación denominada "Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa, en los meses de junio y julio en el 2022". El trabajo en mención se realizó en la ciudad de Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur (RACCS).

En la región la administración portuaria Bluff-Bluefields se formó en 1930 en el puerto del Bluff, ya que era el punto del comercio internacional perteneciente al sistema portuario nacional que es la que administra todos los puertos de Nicaragua. En 1956 se nombra como Empresa Nicaragüense de Cabotaje perteneciente al sistema portuario o ENICAP. Desde ese entonces en 1995 con la jurisdicción propia como ente descentralizado y con carácter autónomo se presidió a tener la dependencia de una empresa que tenga gerencia, oficina de contabilidad y las oficinas de recursos humanos. La empresa EPN se dedica a las actividades portuarias relacionadas con la Embarcación, Navegación, Transporte de pasajeros, Mercancías y almacenamientos de mercancías. (Berrera Y, 2017)

Es meritorio destacar que el cliente es uno de los elementos primordiales a tomar en cuenta por cualquier entidad o unidad enfocada en ofrecer un producto o servicio con calidad, calidez y eficiencia en las actividades de la empresa que beneficie a los usuarios. En este sentido, la investigación tomó relevancia para los usuarios del transporte acuático; así como, para la administración portuaria, quienes son los que ofrecen este servicio.

Consecuentemente, la ejecución de la investigación estuvo determinada por la información primaria y secundaria. Se enfocó principalmente en identificar la percepción de los usuarios del transporte marítimo en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio del año 2022, a través de la aplicación de encuestas a los usuarios y entrevistas con personal clave dentro de la empresa en estudio, lo que permitió describir el proceso de recepción de carga y venta de boletos.

De acuerdo a lo anterior, la información que se generó de esta investigación permitió proponer acciones de mejora a la administración portuaria, para que pueda potencializar sus fortalezas y corregir sus debilidades.

En conclusión, el informe final de investigación se estructuró de trece acápite que guía el trabajo, iniciando con la presente introducción, seguido de los antecedentes de investigaciones realizadas y que están relacionadas con el estudio, posteriormente la justificación, planteamiento del problema, objetivos, marco teórico, preguntas directrices, diseño metodológico, resultados y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexo.

1.1. ANTECEDENTES

Se consultaron tres trabajos investigativos, tesis de grado por parte de Mabel Yujra Quinteros titulada “Percepción del usuario respecto a la calidad de servicio otorgado por las empresas de transporte terrestre interdepartamental en la ciudad de La Paz”; la cual fue realizada con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del usuario respecto al servicio otorgado por las empresas de transporte terrestre interdepartamental en la ciudad de La Paz.

En ese sentido, la investigación brinda información útil, actualizada y fidedigna acerca de la percepción del usuario respecto a la calidad de servicio, a su vez, las empresas conocieron los factores críticos más relevantes que influyen en la satisfacción de los usuarios, mismos que podrán ser tomados en cuenta para una mejor toma de decisiones centradas en la calidad de servicio y orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios. (Quintero, 2020)

Como resultados de los patrones de medición en la investigación se llegó a la conclusión inverosímil de la amplia necesidad de un mejoramiento en detalle de todo el servicio brindado por estas empresas en el periodo estudiado, de igual forma la estructuración de una administración que sea eficaz de atender la gran demanda del pueblo y un acercamiento al gobierno mediante peticiones de intervención.

La investigación antes descrita tiene relación con la investigación a realizarse, ya que ambas están basadas en analizar las percepciones de usuarios ante un servicio de primera necesidad en su respectiva área de desempeño, de igual manera, sus capítulos y patrones de estudio son similares ya que los aspectos generales, desarrollo estructural, diseño metodológico, análisis de datos obtenidos y poder formular acciones de mejoras estarán presente en la investigación.

La segunda investigación, que forma parte de los antecedentes del estudio, es la elaborada por Br. Mendoza López Luis Enrique, Br. Sandoval Poveda Evert Francisco y Br. Sequeira Ortega Nanfer Faustino el 23 de marzo del 2018 en la ciudad de León, Nicaragua, titulada como “satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, durante el período septiembre 2016 a junio 2017”. En la investigación en mención, se utilizó el método SERVQUAL como una herramienta desarrollada en los Estados Unidos por Valerie Zeithaml, H. Parasuraman y

Leonard L. Berry con el auspicio del Marketing Science Institute y validada a América Latina por Michelsing Consulting.

Es preciso dejar claro que en el Puerto de Corinto no se contaba con un estudio que revele las expectativas y necesidades que indican el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios relacionados con la calidad del servicio percibido, por lo que la realización del estudio se considera relevante.

Los autores, resaltan la importancia comercial del Puerto Corinto, así como su característica de ser uno de los principales puertos del país, donde arriban cruceros; ya que posee, todas las comodidades para recibir cruceros y buques de todas partes del mundo, además de estar certificado internacionalmente como "Puerto Seguro" desde junio del 2004. Por lo tanto, obliga a crear mejores condiciones en estructura física, logística y, ante todo, atención al cliente para llegar a ser más competitivo y así poder satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

Consecuentemente, el estudio en mención, pretendió dar respuesta a: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de Puerto Corinto en función de la calidad del servicio brindado? Adicionalmente, la investigación expresa que en la actualidad se vive en una economía globalizada que da lugar al crecimiento del comercio internacional, por tanto, los puertos suman una gran importancia en este contexto debido a que forman una conexión para el intercambio constante de mercancías entre un país y otro.

Según lo antes mencionado, se reitera la importancia de una buena gestión y la necesidad de tener un buen sistema dinámico que mantenga en funcionamiento el puerto en sí, aspecto que hará tener una buena satisfacción por parte de clientes y usuarios.

El objetivo principal de esta investigación fue Evaluar la satisfacción de los clientes y usuarios del Puerto de Corinto en función de la calidad de los servicios en el período comprendido de septiembre 2016 a junio 2017, teniendo amplia relación con nuestra investigación titulada “Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields - Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio 2022, ya que:

- Se investigan los procesos de administración de los puertos.
- Se describen necesidades de usuarios al utilizar estos servicios.
- Se brindan recomendaciones amplias para la empresa, mencionando puntos críticos a mejorar.

De igual manera, se consultó la investigación realizada por los bachilleres Neysi Areli González Sequeira y Kelsie Geneski Casanova Peralta de la carrera de administración de empresas de la universidad Bluefields Indian & Caribbean University BICU. (Neysi González, 2020); sobre la percepción de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del año 2019.

El objetivo principal de dicha investigación, fue analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios que brindan las empresas de transporte que cubren la ruta terrestre Bluefields Managua en el primer semestre del año 2019, para conocer la situación y planear soluciones a los problemas que existían en el transporte terrestre.

El estudio en mención, fue construido metodológicamente como una investigación descriptiva y de corte transversal, el primero para caracterizar el tipo de servicio que brinda la administración de las empresas terrestres, así como sus medios de información. Con el uso del segundo se pretendió asociar los datos de las variables recopiladas, así como el planteamiento de las alternativas de la solución a los problemas.

Las autoras Neysi Areli González Sequeira y Kelsie Geneski Casanova Peralta concluyen su estudio de la siguiente manera:

1. Los usuarios representaron la esencia de esta ruta terrestres Bluefields-Managua, y a pesar de ello la investigación dejó notar que son tratados de una manera mínima en cuestión de servicio de calidad o confort total que ameritan viajes tan largos, ocasionando una forma de desprestigio básico para Administración.
2. En las normas estudiadas y el diagnóstico realizado deja claro que los usuarios de este servicio en esta ruta Bluefields-Managua, donde la empresa que brindó este servicio

debió proporcionar medios para brindar una mayor calidad en los medios que se utilizan para dar este servicio en sí y de tal forma, consiguientemente en esta ruta de estudio Bluefields-Corn Island y viceversa también, para así poder establecer buenas relaciones con usuarios al momento de brindar el servicio.

Esta investigación está ligada directamente con la investigación a realizarse ya que contiene las mismas características metodológicas y línea de investigación, puesto que se aplica a los servicios de transporte en una ruta establecida, donde se evidencia la percepción crítica por parte de los usuarios.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio se realizó con el propósito de identificar y describir los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre los servicios que oferta la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa. De igual manera, describir las condiciones con la que cuenta la empresa para este servicio de transporte y posteriormente formular acciones de mejoras.

En este sentido, resulta importante conocer las condiciones de infraestructura, condición del medio donde se brinda el servicio y la tarifa de los servicios en la ruta acuática BluefieldsCorn Island y viceversa. Adicionalmente, la empresa contará con un antecedente sustentado en las técnicas de investigación sobre la percepción de los usuarios.

La investigación también será útil, ya que será un antecedente para las distintas empresas o instituciones que brindan el servicio acuático, incluso terrestre, públicas o privadas que persigan los mismos objetivos o bien para docentes y estudiantes que abordan investigaciones de dicha índole. Por ende, sino se hubiese realizado esta investigación, no se podía validar o descartar cual es la percepción que tienen los usuarios y la empresa solo contaría con premisas que no estuvieran corroboradas a través de procedimientos investigativos.

Los beneficiarios directos de esta investigación son la gerencia administrativa de la administración portuaria Bluff - Bluefields y sus trabajadores, ya que el estudio les permitirá conocer las fortalezas y debilidades del servicio e instaurar una cultura de calidad en sus procesos y atención al cliente.

Se consideró como beneficiarios indirectos de la investigación los usuarios del transporte acuático que brinda la administración portuaria Bluff-Bluefields, empresas privadas o instituciones públicas; así como a profesionales y población en general, quienes contarán con una investigación de referencia.

Es meritorio mencionar, que la investigación resultó factible económicamente, puesto que no requirió de múltiples recursos para su elaboración, debido a la accesibilidad de los encuestados y entrevistados.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los clientes representan un elemento esencial para el funcionamiento y continuidad de toda empresa o negocio, en la actualidad el producto o servicio ofrecido debe contar con los elementos indispensables directamente relacionados con la satisfacción de los clientes. Es por ello que es de vital importancia establecer una buena atención al cliente, comprendida en todas las actividades que la empresa desarrolle, con el propósito de establecer una plena relación comercial entre el cliente y la empresa (Cassanova, 2020).

Los puertos sin lugar a dudas, forman parte de la creciente industria de servicios; sin embargo, existe una falta de conocimientos sobre lo que los clientes quieren y, además, incongruencia en lo que los directivos creen que los clientes quieren.

La Administración Portuaria Bluff-Bluefields ofrece una variedad de servicios tales como mantenimiento y reparación de motores fuera de borda y casco de panga, soldadura en acero naval y aluminio, practicaje, remolcador, transporte de carga y pasajeros en las diferentes rutas fluviales y marítimas, siendo la de interés la ruta entre la ciudad de Bluefields-Corn Island y viceversa.

El servicio es utilizado principalmente por los pobladores del municipio de Corn Island, ubicado a 40¹ millas en el mar Caribe del municipio de Bluefields y de manera ocasional por los pobladores de la ciudad de Bluefields y el resto del país. El acceso a la isla se realiza a través, de la vía aérea y acuática, siendo esta última vía de un costo asequible y su disponibilidad durante todo el año (según las condiciones del clima), factores que determinan una mayor demanda en el servicio de transporte de carga y pasajeros en la ruta fluvial y marítima.

Sin embargo, de acuerdo con (Quintero, 2020) las inconformidades derivadas de una mala experiencia pueden conllevar a que los clientes eviten hacer uso del servicio, lo cual se convierte en pérdidas para la empresa. Por tal razón, resulta necesario analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio del 2022; como

¹ Según dato proporcionado en la Ficha Municipal de Corn Island

una práctica constante dentro de las empresas que ofertan servicios fin de contar con una ventaja de competitiva perdurable en el tiempo.

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio 2022?

II. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la Administración Portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa, en los meses de junio y julio del 2022.

3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la percepción que tienen los usuarios acerca de los servicios de carga y pasajeros que brinda la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa.
2. Describir el proceso de recepción de carga y venta de boletos en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa.
3. Formular acciones de mejora para brindar servicios de calidad, calidez y eficiencia a los usuarios.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO CONCEPTUAL

Percepción: la percepción es la forma en la que el cerebro interpreta las sensaciones que recibe a través de los sentidos para formar una impresión inconsistente o consciente. (editors, 2015)

Usuarios: es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio (Lexus, Diccionario enciclopedico, 2015)

Administración portuaria: El control y manejo integro de todos los recursos portuarios en el pleno uso de las operaciones. (Unidas, 2012)

Ruta: itinerario para el camino o dirección que se toma para un propósito (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Cliente: Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa o entidad comercializadora. (Lexus, Diccionario enciclopedico, 2015)

Mercadotecnia: Conjunto de acciones cuyo objetivo es prever la demanda de bienes y servicios para obtener la máxima eficacia en la comercialización de dichos bienes o servicios. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Competencia: Aptitud idoneidad para la realización de una acción en concreto. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Calidez: Virtud general de personas carismáticas, que detentan amabilidad y cortesía. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Calidad: Algo complejo que requiere de un largo y gran recorrido para ser comprendido tanto en la vida económica como en la vida social, el brindar coherencia y excelencia. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Eficiencia: La eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignación de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios. (Medina, 2013)

Comodidad: Calidad de cómodo, buena disposición de las cosas para el uso que ha de hacer con ellas. (Lexus, Diccionario enciclopedico, 2015)

Beneficiarios: Se dice de las personas que recibe un beneficio o la que beneficia un contrato, una donación, un pacto, etc. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Carga: Cosa que pesa sobre otra o que la llena. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Mercancía: Cualquier cosa que es o puede ser objeto de comercio. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Pasajeros: Dícese del lugar por donde pasa continuamente mucha gente. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o artificial. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Recepción: Acción y efecto de recibir. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Boleto: Billeto que permite el acceso, uso o participación a un lugar o una actividad. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Embarcaciones: Todo tipo de nave tripulada capaz de navegar sobre el agua ya sea para trasladar carga o personas. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

Servicios: Acción y efecto de servir personas o personas empleadas en los trabajos, favor o presentación que se hace a alguien, los servicios están ligados al producto o medios en que se dan los servicios. (Lexus, Diccionario Enciclopedico, 2015)

3.2. MARCO REFERENCIAL

Percepción:

No son más que acciones y efectos que se perciben a través de sensaciones interiores resultantes de una impresión que ha sido impregnada en nuestros sentidos, dando como consecuencia una buena reseña o mala sobre tales sensaciones de acciones y efectos. (Krugman, 2016)

Usuarios:

Los usuarios pueden distinguirse teniendo en cuenta los servicios de los que hagan uso. Por ejemplo, un usuario de un establecimiento deportivo, se refiere a aquel que asiste habitualmente a un centro para practicar algún tipo de deporte, aquel que se traslada por avión de un punto a otro es el que compra boletos de avión para utilizar tal servicio. En pleno nos dirigimos a todo aquel ser natural o jurídico usuario de los distintos servicios de manera habitual ante la necesidad. (McWilliams, 2014)

Carga:

Los elementos que componen un elemento que contienen objetos de valor o bienes pertenecientes a un ente natural o jurídico, bienes que llenan un espacio en específico. (Pereira, 2016)

Los Servicios:

Siendo estos un efecto o acción de servir están directamente ligados a un producto o algún medio que sirve de puente para que los servicios puedan ejecutarse. (Carcache, 2018)

Calidad de Servicios:

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología. (Solis, 2017)

En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con Marcus se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

Calidad como excelencia: De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su

subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido. (Solis, 2017)

Calidad como ajuste a las especificaciones: Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor. (Solis, 2017)

Calidad como valor: En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor. (Solis, 2017)

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores: Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. (Solis, 2017)

Ruta acuática:

La ruta acuática a como se desglosa es una dirección o rumbo perteneciente al agua, donde se unen dos o más puntos de referencias de interés para los individuos que utilizan para un propósito o fin, ya sea movilizarse o transporta un agente tercero a ellos. (Gutierrez, 2015)

Proceso de mejora continua:

Es un concepto de siglo XX que pretende mejorar los productos servicios y proceso. Postula que es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y la posibilidad de mojar. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización es

necesario la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembro o cliente. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. (Cassanova, 2020)

Aspectos importantes de calidad en la atención y servicio al cliente:

El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir con obligaciones de trabajo, el valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues a vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor el trabajo, que ser merecedores de confianza.

Para ser puntual primeramente debemos ser conscientes que toda persona importa y le faltamos el respeto al ser impuntual en los centros de trabajo, nuestra puntualidad debe ser el centro den garantía para contar con nuestra presencia en el momento preciso y necesario. Un aspecto importante de la puntualidad es concentrarse en los que estamos realizando procurando mantener nuestra atención para no divagar y aprovechar mejor el tiempo (González Sequeira & Cassanova Peralta, Precepcion de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del 2019, 2020)

Calidades en el desarrollo de habilidades sociales:

El desarrollo de las habilidades sociales se centra en la interacción humana, en relaciones saludables que se basan en el respeto, la aceptación y el precio de los demás. Así mismo, en la capacidad de relacionarse y responder adecuadamente conforme a modelos de calidad. Otro aspecto importante en la interacción humana, es la calidad del servicio, la cual se expresa a través de actitudes y de las relaciones con los usuarios. (González Sequeira & Cassanova Peralta, 2020)

Ley general de Puertos de Nicaragua, Ley 838, artículo 4:

Son autoridades competentes para la aplicación de la presente Ley, con jurisdicción nacional:

a) La Empresa Portuaria Nacional que en lo sucesivo podrá ser nominada indistintamente como EPN. Es la autoridad administradora del sistema portuario nacional estatal, que incluye a todos los puertos públicos. Es el ente administrador de los puertos de su propiedad, en administración y los contratos de los puertos concesionados por el Estado de Nicaragua según procedimiento de esta Ley, en los cuales se efectúan actividades de transporte internacional,

de mercancías o pasajeros, así como en aquellos de interés local bajo su administración y control; y en aquellos que pueda desarrollar o promover en el futuro.

b) La Dirección General de Transporte Acuático que en lo sucesivo podrá ser nominada indistintamente como DGTA. Es la autoridad marítima y portuaria nacional, competente para ejercer las facultades que la Ley le otorga en todo el ámbito nacional.

c) La Fuerza Naval del Ejército de Nicaragua. Es autoridad marítima y ejerce las funciones de Policía marítima, fluvial y lacustre en los puertos, zonas costeras y espacios marítimos nacionales. En coordinación con la DGTA, vela por el cumplimiento de las normas de navegación, seguridad, control y registro de la navegación y salvaguarda de la vida humana. (Ley General de Puertos de Nicaragua, Ley 838, artículo 4, 2013)

Ley general de transporte acuático, ley 399, artículo 6:

La política de la Marina Mercante, del transporte acuático y portuario se dirigirá a la consecución de los siguientes objetivos:

1. La protección de la seguridad de la vida humana en las vías navegables y en los puertos.
2. La tutela de la seguridad del buque o artefacto naval, de la navegación acuática y de la seguridad portuaria.
3. La protección del medio marino y del medio ambiente en general en el ámbito que corresponda.
4. La existencia de servicios de transporte acuático y servicios portuarios económicos, eficientes y ajustados a las necesidades de comercio interior y exterior del país, garantizando los servicios de transporte acuático y la libre competencia de su prestación en las aguas jurisdiccionales.
5. La garantía del mantenimiento de las navegaciones de interés público tanto en relación con los territorios nacionales como los de los países centroamericanos.

El establecimiento y mantenimiento de una industria naviera y portuaria nacional y apta para prestar todos los servicios de transporte acuático. (Ley General de Transporte Acuático, Ley 399, Art.6, 2001)

Ley general de transporte acuático, ley 399, artículo 50:

Para los servicios públicos de transporte de cargo y/o pasajeros, la DGTA asignará ruta e itinerarios, las que no constituirán derechos exclusivos del armador autorizado, sino que pueden ser compartidas por dos o más armadores de acuerdo a las necesidades del tráfico. La DGTA podrá en cualquier tiempo modificar o cancelar las rutas e itinerarios asignados a los

servicios concedidos, a solicitud del armador autorizado o de oficio si se determina que la ruta o el servicio no se ciñen a las condiciones establecidas en la respectiva autorización. El Ministerio de Transporte e Infraestructura es el órgano competente para autorizar las tarifas a ser cobradas por los armadores por la prestación de servicio público de transporte en las distintas rutas acuáticas autorizadas para ello. (Ley General de Transporte Acuático, Ley 399, Art.50, 2001)

Ley general de transporte acuático, ley 399, artículo 4:

1. Normar, regular y controlar el transporte acuático, en lo que a la seguridad de la navegación y la protección contra la contaminación se refiere.
2. Regular, efectuar y controlar la inscripción, inspección, clasificación, matrícula y patente o permiso de navegación de los buques y artefactos navales.
3. Autorizar, inscribir y controlar el ejercicio profesional de las personas naturales y jurídicas dedicadas a las actividades marítimas en especial las de practica, remolque, agencia marítima, corretaje de buques y de carga, estiba, dragado, clasificación de buques, reconocimiento e inspección, bucería, salvamento marítimo y expedir las licencias que correspondan.
4. Regular el transporte acuático en cuanto a la asignación, modificación y cancelación de rutas y frecuencias se refiere.
5. Revisar y autorizar las tarifas por servicios portuarios y del transporte acuático nacional.
6. Promover la ratificación de los convenios internacionales en materia marítima, velando por su cumplimiento.
7. Fomentar el desarrollo de la Marina Mercante Nacional.
8. Autorizar en lo que a construcción de obras portuarias se refiere, los aspectos de su seguridad y protección contra la contaminación.
9. Coordinar con los Distritos Navales las operaciones de búsquedas, salvamento y rescate y la investigación de siniestros acuáticos.
10. Inspeccionar los buques, artefactos navales y las instalaciones y ayudas a la navegación.
11. Regular y dirigir la formación, titulación y guardia de la gente del mar, aun cuando estas actividades sean prestadas por entidades privadas.
12. Presidir conjuntamente con la respectiva Capitanía de Puerto las visitas de recepción a puerto nicaragüense de los buques y artefactos navales. En ausencia de la DGTA, la Capitanía de Puerto podrá realizar esta gestión.

13. Regular, normar y controlar el transporte, manipulación y estiba de mercancías peligrosas, tanto a bordo de los buques y artefactos navales, como en las instalaciones portuarias.
14. Aplicar las tablas de cobros por servicios autorizados por las autoridades competentes para la expedición de certificados, certificaciones, validaciones, licencias, concesiones autorizadas y permisos, en el ámbito de su competencia.
15. Regular la remoción de restos y obstáculos en las vías navegables.
16. Aplicar sanciones administrativas y pecuniarias a las personas naturales o jurídicas que infrinjan o violenten las normas contenidas en la presente Ley y demás disposiciones legales aplicables.
17. Coordinar sus funciones con otras instituciones del Estado y con organismos nacionales e internacionales en temas de interés común.
18. Cualquier otra competencia que le fuere asignada por disposiciones legales aplicables.
(Ley General de Puertos de Nicaragua 399, Art.4, 2001)

IV. PREGUNTAS DIRECTRICES

- 1) ¿Cuál es la percepción de los usuarios del servicio de transporte acuático de carga y pasajeros en la ruta Bluefields- Corn Island que brinda la administración portuaria?

- 2) ¿Cómo es el proceso de recepción de carga y venta de boletos para la ruta acuática Bluefields-Corn Island y viceversa?

- 3) ¿Qué acciones se pueden formular para brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa?

V. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Área de localización del estudio.

La investigación se realizó en el muelle municipal y en las oficinas de la administración portuaria Bluff-Bluefields; ubicados en la ciudad de Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur.

5.2. Tipo de estudio

5.2.1. Según el enfoque

Según el enfoque de estudio, es cualitativa, dado que se analizó la percepción de los usuarios en cuanto al servicio ofrecido por la Administración Portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa.

5.2.2. Según su amplitud o periodo del mismo

Es un estudio descriptivo por que se detalla la percepción de los usuarios sobre el servicio del transporte acuático en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa; de corte transversal, puesto que la información objeto de análisis que fue recopilada en un periodo de tiempo determinado, proyectándose en los meses de junio y julio del 2022.

5.3. Población del estudio

La población estuvo compuesta por todos los usuarios que estén en el momento del estudio abordando o desabordando de la embarcación de turno en la ruta Bluefields – Corn Island y viceversa, según datos obtenidos por la Administración Portuaria Bluff – Bluefields en promedio el servicio es utilizado entre 650-700 personas (adultos y niños) a la semana, dando un total en los meses estudiados de 5400 personas que estuvieron sujetas al estudio (este resultado fue la suma en promedio de 650 y 700 personas para un total de 1350 personas, entre los dos viajes que realizan las embarcaciones, obteniendo un total de 2700 , por las cuatro semanas que comprende el mes, para una población de estudio de 5400 personas en total).

5.4. Muestra

A los sujetos que fueron elegidos para formar parte de la muestra en este estudio, se les aplicó los criterios de inclusión y exclusión donde para ello se hizo un estudio aleatorio que se aplicó en dos momentos:

A) Cuando los usuarios están abordando a la embarcación.

B) Cuando los usuarios estén desabordando de la embarcación.

La encuesta fue aplicada en dos momentos puesto que era necesario maximizar la cantidad de encuesta aplicar en el periodo del estudio, de tal manera que permitió tener un mayor rango de opiniones y evitar un posible sesgo en la presentación de los resultados.

Aplicando la fórmula para muestra de población finita:

En donde:

N: 5,400

Nivel de confianza: 95%

Alfa: 5%

Error: 5%

p: 50%

q: 50%

z: 1.96

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

Sustituyendo los valores: $n = 5400 \times (1.96^2 \times 50\% \times 50\%) / (5400 - 1) \times$

$5\%^2 + (1.96^2 \times 50\% \times 50\%)$ $n = 359$

Los resultados de dicha fórmula indican una muestra de **359** personas en los dos meses de estudio. De tal manera, que la aplicación del instrumento se realizó en dos momentos, es decir 180 usuarios que se encontraron ascendiendo a la embarcación y 179 usuarios descendiendo de la embarcación en la ciudad de Bluefields.

5.5. Tipo de muestra y muestreo

El método de muestreo fue probabilístico aleatorio simple, ya que todos los usuarios tenían la misma capacidad de describir el servicio en ambos momentos (abordando y desabordando). Este método de muestreo permite reducir el error estándar al garantizar la representatividad de la muestra en relación a la población.

5.6. Criterios de inclusión/Exclusión para los usuarios encuestados

- Usuarios mayores a 18 años, que hacen uso del servicio de transporte (carga o pasajero) en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa en los meses de junio y julio; al momento de la salida o llegada de la embarcación.
- Se excluyen a infantes (menores de 18 años) debido a que en consulta con la empresa únicamente registran la totalidad de usuarios sin hacer diferenciación entre grupos etarios y distribución por sexo, razón por la cual se calculó la muestra sobre un número global.
- Se excluyen a usuario que por su voluntad no deseen participar del estudio.

5.7. Técnica e instrumento de la investigación

El instrumento utilizado es la encuesta, la cual fue estructurada en dos sesiones, la primera se abordó datos generales del encuestado y la segunda contenía preguntas con respuestas cerradas mayormente; dirigida a los usuarios del servicio de transporte marítimo en los meses de junio y julio del 2022.

De igual manera, se utilizó el instrumento entrevista, el cual se diseñó en un formato semi estructurado con ocho preguntas dirigida a la gerencia y siete preguntas dirigida al personal administrativo y operativo, siendo un total cuatro trabajadores, con el propósito de conocer aspectos generales y la perspectiva desde la gerencia sobre la administración portuaria y sus procesos. Así como también, conocer las perspectivas del personal administrativo y operativo en relación al servicio que brindan.

Como fuente de información secundaria, se consultaron monografías relacionadas con este tema de investigación y se acudió a la página de la Administración Portuaria, donde aparecen los distintos servicios que esta brinda y opiniones de personas que han recibido este servicio.

5.8. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó para dar respuesta a los objetivos planteados, fue la visita in situ, en el muelle municipal de la ciudad, lugar donde se realiza las operaciones de carga y transporte de pasajeros. Cuando los pasajeros abordaban y desabordaban de la embarcación, se les solicitaba responder al instrumento de encuesta diseñado. Indicándoles que la información recibida era en anonimato y con fines académicos.

De igual manera, se visitó las oficinas de la Empresa Portuaria Nacional, para coordinar los días y horas, en la que se pudo realizar la entrevista estructurada, dirigida a los altos funcionarios como el delegado de la empresa y personal clave del proceso de recepción de carga y venta de boletos.

5.9. Análisis de datos

Se utilizó Microsoft Word para el procesamiento de la investigación y texto del mismo, Microsoft Excel y SPSS para generar gráficas del producto de los datos de las encuestas a usuarios y Power Point para presentación de este trabajo.

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Decreto de Creación de la Empresa Portuaria Nacional (EPN), Decreto No. 35-95 y sus reformas Decreto Presidencial No. 12-99, establece que la EPN es un Ente de derecho público descentralizado, con carácter autónomo, bajo la rectoría sectorial de la Presidencia de la República, con personalidad jurídica, patrimonio propio y capacidad plena para ejercer derechos y contraer obligaciones.

La EPN tiene como naturaleza la explotación de los puertos marítimos, fluviales y lacustres bajo su administración; también el manejo, almacenamiento y custodia de la carga de importación, exportación, cabotaje y en tránsito, así como otro tipo de servicios portuarios requeridos.

A las Administraciones portuarias² que conforman el Sistema de Puertos se le ha designado una categoría según su ubicación geográfica, disposición y diseño de las instalaciones portuarias con que cuenta, el tráfico de buques que atiende y e tipo de carga que manipulan. A continuación, se detallan las categorías de los organismos de administración portuaria:

TABLA 1 Clasificación de la administración portuaria

Puertos Marítimos	Puerto Fluvial	Puertos Lacustres
Internacionales		
Administración Portuaria de Corinto -APC, atiende buques mercantes y cruceros	Administración Portuaria Arlen Siú – APAS, atiende buques de carga internacional y nacional.	Regional (Cocibolca) - RL, transporte de pasajeros y carga de cabotaje nacional, actividades de recreación y turismo.

² Ver anexo de fotografía Organigrama Institucional EPN

Administración Portuaria de Sandino – APS, atiende únicamente buques mercantes.	Administración Portuaria Xolotlán – APX, actividades de recreación, turismo y transporte de pasajeros.
Administración Portuaria El Bluff/ Bluefields–APBB, atiende buques mercantes y cabotaje nacional.	
Administración Portuaria de San Juan del Sur – APSJS, exclusivo para cruceros y yates	
Administración Portuaria de Puerto Cabezas – APPC, atiende buques mercantes y cabotaje nacional.	

La Empresa Portuaria Nacional en la Costa Caribe Sur (Administración Portuaria Bluff-Bluefields), desde sus operaciones trata de transmitir su misión que es *Ofertar y comercializar* servicios portuarios, transporte acuático y turísticos conexos que aseguren plena satisfacción a los clientes, mediante la ejecución de inversiones en infraestructura, equipos portuarios, adoptando un eficiente sistema de gestión para alcanzar la productividad, sostenibilidad, rentabilidad, con la participación de un personal motivado y comprometido con los objetivos estratégicos de la empresa .

Su visión de ser una empresa portuaria moderna, productiva y competitiva en el sector portuario regional con un enfoque de calidad, eficiencia, seguridad, rentabilidad y desarrollo sostenible en sus operaciones portuarias, que contribuya al desarrollo socioeconómico del país, con el respaldo de trabajadores de alto nivel profesional, motivados y comprometidos con la organización, todo esto basado en sus valores fundamentales honestidad, respeto, calidad del servicio, eficiencia, responsabilidad, compañerismo, compromiso, disciplina, accesibilidad, integridad y liderazgo.

La empresa EPN se dedica a las actividades portuarias relacionadas con la Embarcación, Navegación, Transporte de pasajeros, Mercancías y almacenamientos de mercancías. (Berrera Y, 2017)

La administración portuaria Bluff-Bluefields ha prestado sus servicios a la población costeña desde su constitución como empresa de Puertos en los años 80 con decreto 405. Pero el 27 de junio de 1995 con el decreto 35-95 pasa a ser ENAP a EPN con la administración portuarias internacionales Bluff-Bluefields, donde ha venido mejorando progresivamente, en cuanto a, tipos de servicios, cantidad de servicios y capacidad de servicios, de este último, podemos mencionar la que hoy en día son dos motonaves las que brindan el servicio (Perez J. J., 2022).

En este sentido, las motonaves que prestan el servicio de traslado de pasajeros y mercancías, bajo la responsabilidad de la Administración Portuaria, se les denomina Río Escondido e Hilario Sánchez, pudimos constatar a través de visualización, que las motonaves cuentan con capacidades diferente en relación a su tamaño y capacidad, siendo estas, capacidad de pasajeros: 140, Eslora: 20.43 metros, calado: 1.6 metros, manga: 6.1 metros, carga autorizada: 500 quintales y capacidad de pasajeros: 256, Eslora: 33.65 metros, calado: 1.68 metros, manga: 8 metros, carga autorizada: 500 quintales respectivamente.

Tabla 2 Itinerario de la ruta Bluefields - Corn Island y viceversa

Bluefields – Corn Island		Corn Island – Bluefields	
Salida	Arribo	Salida	Arribo
Lunes: 09:00 a.m.	02:00 p.m.	Martes: 09:00 a.m.	02:00 p.m.
Miércoles: 09:00 a.m.	02:00 p.m.	Jueves: 09:00 a.m.	02:00 p.m.
Viernes: 09:00 a.m.	02:00 p.m.	Sábado: 09:00 a.m.	02:00 p.m.

La tarifa para el traslado en una ruta, tiene un valor de doscientos cincuenta y cinco córdobas netos (C\$255.00) los adultos y ciento veinte siete córdobas con 50/100 (C\$127.50) los niños. En cuanto a la mercancía que se traslada, el precio está en dependencia de su peso y su

dimensión, teniendo un costo según la valoración o juicio del personal encargado de la recepción.

El proceso de compra del boleto es directo, un día antes del viaje o en el día que desea viajar previamente a que llegue la hora de salida de la motonave, el usuario puede dirigirse a las oficinas de la administración portuaria Bluff-Bluefields o en el muelle municipal para realizar la compra, con boleto en mano el cliente realiza la fila para poder abordar el medio de transporte, posterior a eso la motonave zarpa con permiso de la naval y al momento de llegar al destino se hace fila para desabordar.

Esta investigación al igual que el estudio titulado “Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, durante el período septiembre 2016 a junio 2017”, se enfocó en la búsqueda de la percepción de los usuarios en función a la calidad de los servicios brindados, a la calidad que debe estar en constante movimiento, es decir mantenerse en una constante mejora.

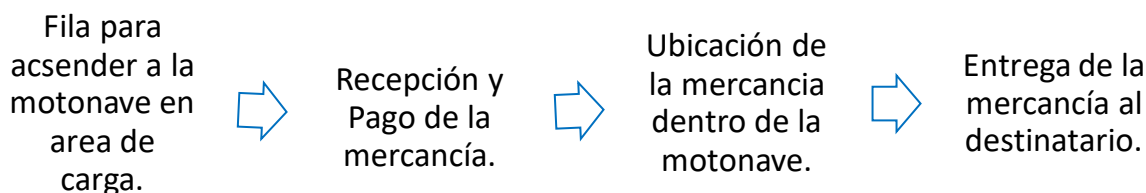
Figura 1 Diagrama flujo de los servicios administración portuaria Bluff- Bluefields



Fuente: elaboración propia de la investigación por A. Cooper y E. González, A octubre 2022

El proceso de recepción de mercancía y su puesta a bordo es particular, previo al zarpe, la tripulación orienta que se haga una fila para que los usuarios puedan entregar y pagar la carga que pretende trasladar hacia Corn Island o viceversa.

Figura 2 Diagrama flujo del servicio de traslado de mercancía de la administración portuaria Bluff – Bluefields



Fuente: elaboración propia de la investigación por A. Cooper y E. González, A octubre 2022

El proceso de recepción de carga y venta de boletos en la ruta Bluefields – Corn Island y viceversa, según la valoración del personal entrevistado de la administración portuaria Bluff-Bluefields, coinciden en que se debe aplicar un procedimiento más riguroso, adopción de controles y normas; puesto que, con el actual, en ocasiones se tiene inconvenientes con los usuarios, estos quieren utilizar el servicio sin haber realizado el pago correspondiente. Sin embargo, resalta que la empresa se encuentra en un proceso de mejora constante, debido a que cuenta con la capacidad para atender la demanda actual.

El responsable de mantenimiento Everth José Jarquín mencionó “los usuarios tiene una buena percepción sobre los servicios que se les brindan, ya que se garantizan espacios habilitados con bancas acolchonadas, además las motonaves cuentan con espacios acondicionados tales como, aire acondicionado, servicios sanitarios y cafetín. Además, se le proporciona a cada usuario chaleco salvavidas como medida de seguridad ante una eventualidad durante el viaje. En el caso de personas con discapacidades o una condición especial, son tratadas con prioridad dentro de las motonaves.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios que utilizan el servicio de transporte de carga y pasajero en la ruta marítima Bluefields – Corn Island y viceversa, con el objetivo de identificar su percepción sobre el servicio. La información se presenta en el siguiente orden, datos generales de los encuestados y posteriormente análisis de las variables que dan respuesta a cada objetivo específico.

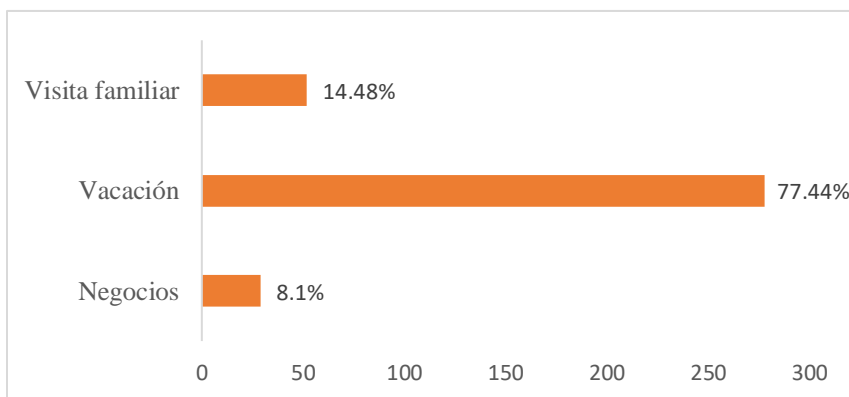
Para el levantamiento de las encuestas, se visitó el muelle municipal de la ciudad de Bluefields, lugar donde los clientes abordan y desabordan las motonaves que cubre la ruta Bluefields – Corn Island y viceversa. En este sentido, los resultados de la encuesta son los siguientes.

Datos generales del encuestado, es meritorio mencionar que el 95% de los usuarios que utilizan el servicio brindado por la Administración Portuaria Bluff – Bluefields, son de procedencia nacional y en su mayoría son del sexo masculino los que utilizaron principalmente el servicio transporte de pasajero.

En relación al motivo del viaje, el principal motivo de los encuestados fue la variable “*vacación*” 77.44%, debido a que el municipio de Corn Island es considerado una de las maravillas turísticas de Nicaragua principalmente por sus playas de arena blanca, con agua color turquesa y clima cálido, facilitando practicar la natación, el buceo, snorkeling y tomar fotos de la fauna marina local. El segundo motivo de los usuarios es, “*visita familiar*” 14.48%, como se ha mencionado el transporte marítimo es de precio accesible lo que permite que familiares que se mudan a otro punto del país o incluso a otro, puedan visitar en algún momento a sus familiares.

El tercer motivo de viaje de los usuarios es por “*negocios*” 8.1%, ya que el turismo representa la segunda actividad económica del municipio (INTUR, 2023); lo cual ha conllevado al desarrollo de estructuras, que permita crear las condiciones específicas para potenciar esta actividad y por ende se convierte en un espacio ideal para la creación de negocios que respondan a la demanda del sector turístico

Figura 3 Motivo de viaje según usuarios.

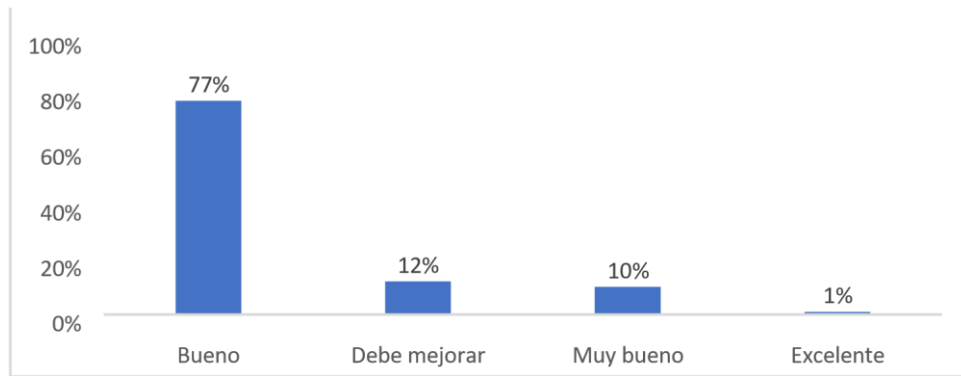


Fuente: Encuesta aplicada por A. Cooper y E. González, A octubre 2022

En relación a la valoración sobre las condiciones de las instalaciones donde se compra el boleto y/o se recibe la mercancía, como se observa en la figura 3, el 77% de los encuestados calificaron las instalaciones como Bueno, ya que la ventanilla de venta de boletos ubicada en la oficina principal de la Administración Portuaria Bluff – Bluefields está construida con las siguientes características; ventanilla de vidrio corrediza, cubierta de verjas angulares, que a su vez se encuentra en el corredor de la oficina protegida por el mismo material verjas angulares, lo cual es adecuado para su fin, ya que visualmente es atractivo.

En cambio, el 12% considera que se debe mejorar las condiciones, de tal manera que tenga un aspecto moderno y buena presencia, adicionalmente los encuestados manifestaron el tema de la privacidad y seguridad, ya que la zona donde se ubica la empresa la consideran de poca concurrencia, así como la ubicación de la ventanilla en el corredor lo cual permite que personas externas visualicen la transacción que el usuario realiza.

Figura 4 Valoración de las instalaciones donde se compra el boleto y se recibe la mercancía

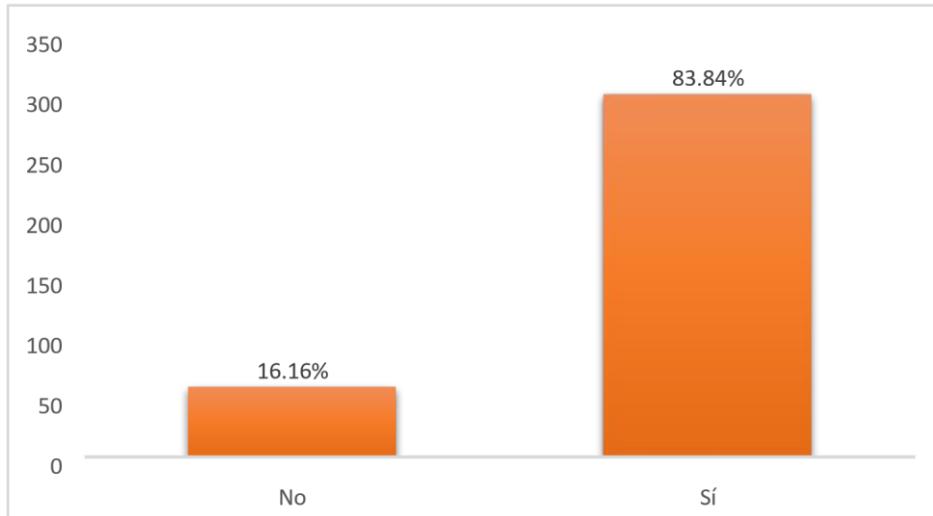


Fuente: Encuesta aplicada por A. Cooper y E. González, A octubre 2022

Respecto a las condiciones del medio de transporte, según la figura 4, el 83.84% los usuarios consideran que sí cuenta con las condiciones adecuadas para prestar el servicio, teniendo comodidades tales como, asientos, espacios y el aire acondicionado. Es decir, las motonaves están construidas acorde al uso del servicio según la percepción de ellos. Adicionalmente consideran adecuadas los medios de seguridad del transporte, puesto que cuenta con las condiciones necesarias para la seguridad de la vida humana en el mar, además de contar con espacios de higiene y salubridad.

Sin embargo, el 16.16% de los usuarios encuestados consideran que los medios de transporte de carga y pasajero utilizados para la ruta Bluefields – Corn Island y viceversa no cuentan con las condiciones adecuadas de un transporte para realizar la navegación en mar abierto, tales como los buques.

Figura 5 Valoración de los usuarios sobre las condiciones del transporte

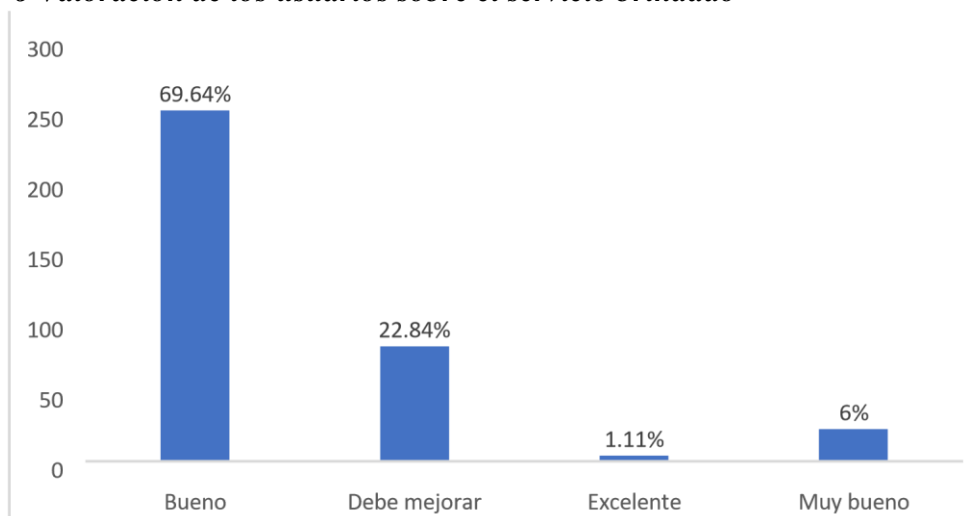


Fuente: encuesta aplicada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

En cuanto a la valoración sobre la atención que los colaboradores de la Administración Portuaria Bluff Bluefields proporcionan a los usuarios, la figura 5 muestra que el 69,64% de los encuestados consideran que el servicio ofrecido por los colaboradores es bueno ya que el personal es amable, orientan a los usuarios sobre el proceso de compra de boletos, recepción de mercancía y abordaje de la motonave, adicionalmente el personal muestra interés en solucionar las dificultades que se presentan en el momento de la compra de boletos o durante el viaje. Sin embargo, 22.84% de los usuarios consideran que se debe mejorar la atención, en relación a flexibilidad y adaptación a las necesidades del cliente.

Estos resultados difieren con los del estudio “Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, durante el período septiembre 2016 a junio 2017”, donde el principal hallazgo es que los usuarios manifiestan inconformidad sobre el servicio que ofrece el personal del puerto y el personal aduanero, expresando quejas sobre las actitudes de los trabajadores y en algunos casos maltrato.

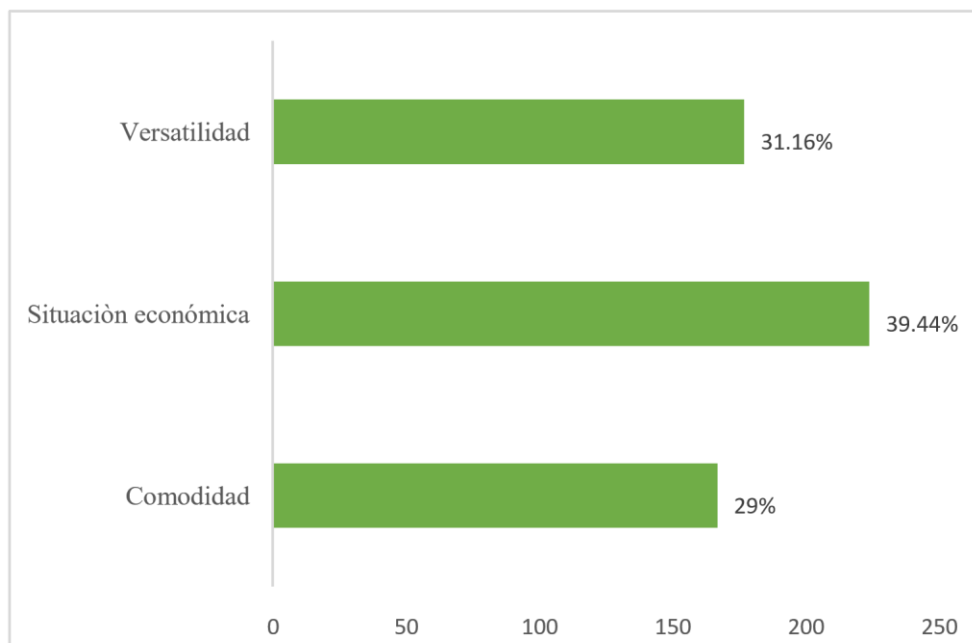
Figura 6 Valoración de los usuarios sobre el servicio brindado



Fuente: Encuesta aplicada por A. Cooper y E. González 2022.

En la valoración de la percepción de los usuarios sobre el servicio, los encuestados mencionaron factores que determinaron el uso del servicio de transporte marítimo. Según la figura 6, el 39.44%, utilizaron este servicio debido a su situación económica, puesto que es el medio de transporte con precios más bajos para la ruta en mención, 31.16% encuestados los utilizan por su versatilidad, es decir que se puede acoplar a las necesidades del usuario, respecto al volumen de carga que este puede transportar o la cantidad de pasajero y el 29% por su comodidad.

Figura 7 Factores que inciden en el uso del servicio



Fuente: encuesta aplicada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

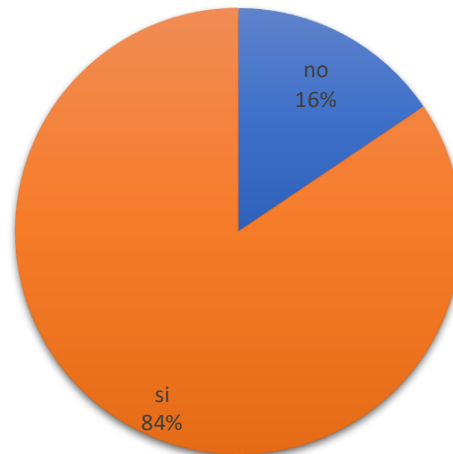
Estos resultados se relacionan a lo expresado por los autores Br. Mendoza López Luis Enrique, Br. Sandoval Poveda Evert Francisco y Br. Sequeira Ortega Nanfer Faustino en su estudio “Satisfacción de los clientes y usuarios del puerto de corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL”; en el cual los clientes entrevistados mencionan como factores determinantes que influyen en la elección del Puerto de Corinto son la posición geográfica, la estructura de precios y tarifas, y la seguridad.

Para finalizar, la valoración de los encuestados, en cuanto al servicio que brinda la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa, se les consultó; si usted pudiera elegir entre el servicio que ofrece la administración portuaria y otra empresa que brinde servicios en la misma ruta. ¿Seguiría utilizando este servicio?

El 84% de los usuarios afirman que si volverían a utilizar el servicio que brinda la empresa, lo que indica una fortaleza que se debe aprovechar ya que existe un sentido de fidelización por parte de los clientes, en cambio el 16% que manifestó no volvería a utilizarlo mencionaron principalmente las siguientes razones, exceso de pasajero, el traslado hasta el punto destino

demora más tiempo de lo programado y el horario es poco factible para las personas que no viven en Bluefields.

Figura 8 Fidelización del cliente



Fuente: encuesta aplicada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

De conformidad a lo que expresan los usuarios encuestados sobre los aspectos a mejorar por parte de la empresa, a continuación, se presentan según el orden de prioridad que mencionaron:

- Atención al cliente (servicio ágil y, sobre todo, resolutivo, así como, una comunicación clara, fluida y concisa)
- Servicio de recepción de pasajeros (mejorar infraestructura)
- Horarios del servicio
- Servicio de recepción de mercancía (mejorar el proceso de cobro, ya que los usuarios manifiestan no conocer criterios establecidos para el cobro, según el tipo de mercancía, tamaño y peso)
- Mantenimiento a las motonaves a nivel de infraestructura y máquina (el estado de los asientos es una situación que preocupa a los usuarios)
- Considerar el menú del cafetín, de tal manera que exista una variedad de comida, en virtud del que viaje toma mucho tiempo, es necesario poder contar con un cafetín donde el usuario pueda suplir sus necesidades de alimentación.

Finalmente, en respuesta al objetivo tres de esta investigación, a partir de los datos obtenidos en la encuesta y de las entrevistas realizadas, se formularon acciones de mejora para que la empresa portuaria Bluff – Bluefields cumpla con su misión que es *Ofertar y comercializar* servicios portuarios, transporte acuático y turísticos conexos que aseguren plena satisfacción a los clientes

- 1. Mejorar las condiciones de espacios interiores en los medios en que se brinda el servicio.** Es importante que se propongan mejorar el espacio en que los usuarios reciben estos servicios, ya que constantemente existe exceso de pasajeros, siendo este un viaje que toma un gran lapso de tiempo entre destinos es necesario ampliar o respetar los límites del número de pasajeros.
- 2. Mejorar la gestión de abordaje.** La importancia de poder instalarse como usuario en su respectivo lugar es inherente, ya que al comprar un espacio en tal servicio el usuario espera una recepción de pasajeros e incluso de su carga (si se lleva carga), una recepción limpia, sin aglomeración lo cual en algunos momentos no se permite.
- 3. Mejor la atención a los usuarios.** Gran relevancia que los usuarios que utilizan este servicio sean atendidos de una manera correcta, tanto al momento de comprar sus boletos, montarse al medio, durante el viaje y al momento de llegar al destino, sea este Bluefields o Corn Island, recibiendo un trato cordial, amable por parte de los colaboradores de la administración portuaria Bluff-Bluefields, por consiguiente, en la mejora continua que se presenten capacitaciones a los colaboradores con especialización en atención a clientes.

Así también se le recomienda a la administración portuaria Bluff-Bluefields:

- La supervisión constante de sus medios de transporte en cuestiones técnicas y mecánicas para evitar algún imprevisto en altamar.
- La supervisión constante sobre el cumplimiento de normativas de transporte estipuladas por ley (Ley de transporte acuático 399 y Ley general de puertos de Nicaragua 838).
- Asegurar infraestructura que permita el buen acceso al usuario al momento de este recibir el servicio, así como su estadía.

VII. CONCLUSIONES

1. Con el análisis de los resultados obtenidos se da respuesta al objetivo de esta investigación, y se ha llegado a la conclusión que la Percepción de los usuarios sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa es buena, debido principalmente a la versatilidad del servicio, estructura de precios, confianza con las empresas por lo años de prestar el servicio y facilidad para la compra de los boletos, recepción de carga y las condiciones de las motonaves.
2. Entre las debilidades más comunes, se encontró que los usuarios consideran que el horario en el que se presta el servicio es muy temprano. De igual forma existe inconformidad en cuanto al exceso de pasajeros, lo que ocasiona un ambiente poco agradable y de inseguridad. En cuanto a la recepción de pasajero y mercancía es controversial por lo antes mencionado ya que muchas veces la carga se aloja en el mismo lugar destinado para los pasajeros, por otra parte, podemos mencionar el hecho que el trascurso del viaje tiene un lapso de tiempo considerable, el cual está limitado al manejo y capacidad de las motonaves, así que también poder introducir algunas mejoras en el proceso de recepción de carga y compra de boleto ya que se ha quedado en la rutina la cual está quedando obsoleta para los usuarios y al desarrollo económico que cada vez pide más agilidad y facilidad en los procesos.
3. También en este estudio se menciona que la administración portuaria Bluff-Bluefields está en un mejoramiento continuo en el servicio que se le está brindado a los usuarios según las entrevistas realizadas a los integrantes colaboradores de esta administración, manifestando más detalladamente que se les facilita talleres y capacitaciones acerca de sus funciones, mejoras continuas a los medios y mantenimiento regular a las motonaves.
4. Cabe mencionar que para el cumplimiento de brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia se tomará tiempo; sin embargo, la administración portuaria esta consiente de la necesidad de mejorar sus servicios y contar con una infraestructura adecuada.

VIII. RECOMENDACIONES

1. En relación a los resultados de esta investigación, un aspecto importante que los usuarios expresan, es la logística en cuanto a recepción de clientes y de mercancía, para alcanzarlo la Administración Portuaria deberá expandir sus instalaciones portuarias (se requiere una fuerte inversión en la infraestructura y ampliar las ventanillas de atención), modernizar su equipamiento y capacitaciones al personal para mejorar la atención al cliente.
2. Además, la empresa debe mantener un sistema de monitoreo constante sobre la opinión de sus clientes, para que sus mejoras estén en disposición con las necesidades de estos. Así mismo, se recomienda a los clientes que sus inconformidades, inquietudes o recomendaciones sobre el servicio percibido en la administración portuaria lo hagan por la vía adecuada ante la empresa, escrito a través de cualquier medio (físico o electrónico). Adicionalmente, deben adaptarse a las normas legales y procedimientos internos que le sean aplicables para el uso de los servicios de la empresa.
3. Por otra parte, se recomienda a la universidad Bluefields Indian & Caribbean University, garantizar el cumplimiento del perfil de la carrera y la distribución de las horas teóricas y prácticas. Ya que en los cinco años que dura la carrera, existen generaciones que no realizaron giras de campo a los puertos, como es la gira programada al Puerto Corinto. Lo cual enriquece el conocimiento y permite tener una visión amplia de las condiciones de un Puerto Internacional.
4. Finalmente, recomendamos a futuros colegas que se preparan para iniciar sus procesos de investigación:
 - Delimitar el tema en estudio, ya que el análisis de la percepción de usuarios, tiene diferentes enfoques y alcance.
 - Aplicar los instrumentos de recolección de información en tiempo y forma, según previa planificación, de tal forma que no exista imprevisto con el levantamiento y procesamiento de los datos.
 - Los objetivos deben ser claros, precisos y medibles, de tal manera que respondan a las líneas de investigación de la facultad.

IX. REFERENCIAS

- Carcache, J. (2018). *Economía de locos*.
- Cassanova, N. G. (2020). *Percepción de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del año 2019*. Bluefields.
- editors, L. (2015). *Diccionario Enciclopédico*.
- González Sequeira, N., & Cassanova Peralta, K. (2020). *Percepción de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del año 2019*.
- González Sequeira, N., & Cassanova Peralta, K. (2020). *Percepción de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del 2019*.
- Gutierrez, C. M. (2015). Las direcciones del mundo. *Más allá del dinero*, (pág. 235).
- Jarquín, E. (20 de Octubre de 2022). entrevista de trabajadores administrativos y operativos. (A. Cooper, Entrevistador)
- Krugman, P. (2016). *Versatilidad de la vida*. 1. (s.f.).
- Lexus. (2015). *Diccionario enciclopédico*.
- Ley General de Puertos de Nicaragua, Ley 838, artículo 4*. (2013).
- McWilliams, D. (2014). *Grow and Think*.
- Medina, A. (2013). *La economía y sus cartas escondidas*.
- Mendoza Lopez, S. E. (2018). *satisfacción de los clientes y usuarios del puerto corinto en función de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL durante el periodo septiembre 2016 a Junio del 2017*. León. Nicaragua.
- Nacional, A. (2001). *Ley General de Transporte Acuático, Ley 399, Art.6*.
- Nacional, a. (2001). *Ley General de Transporte Acuático, Ley 399, Art.50*.
- Neysi González, K. C. (2020). *Percepción de los servicios brindados por las empresas de transporte terrestre Bluefields-Managua en el primer semestre del 2019*. Bluefields.
- Nicaragua, A. N. (2001). *Ley General de Puertos de Nicaragua 399, Art.4*.
- Pereira, C. S. (2016). *Los condenados de la economía*. España.
- Perez, J. j. (20 de Octubre de 2022). Entrevista a trabajadores administrativos y operativos. (A. Cooper, Entrevistador)

- Perez, J. J. (20 de Octubre de 2022). Entrevistas a los trabajadores administrativos y operativos. (A. cooper, Entrevistador)
- quintero, M. (2020). *percepcion del usuario respecto a la calidad de servicio otorgado por la empresas de transporte terretre interdepartamental en la ciudad La Paz*. La Paz. Solis, M. P. (2017). *Capacidades del dinero* .
- Soto, B. (Jueves de Agosto de 2022). Entrevista dirigida al personal Administrativo y operativo. (A. C. Estanda, Entrevistador)
- Unidas, N. (2012). *Guía de implementacion de la facilitacion de comercio*. Obtenido de https://tfig.unece.org/SP/contents/port_management.htm.

X. ANEXO

a. Encuesta a usuarios del servicio

Bluefields Indian & Caribbean University BICU



Encuesta dirigida a los usuarios

Estimado encuestado (a), la presente encuesta tiene como propósito analizar su percepción como usuario sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en los meses de junio y julio. La información que usted nos suministre será anónima y de mucha importancia para el alcance de los objetivos de esta investigación.

Sección 1. Datos Generales del encuestado.

Nacional Extranjero

Domicilio actual: _____

Sexo: F M

Usuario de servicio Usuario de carga

Motivo del viaje:

Vacación Visita familiar Negocios

Sección 2. Valoración del servicio del transporte de pasajero en la ruta Bluefields – Corn Island y viceversa.

1. ¿Cómo califica en cuanto a condiciones a atención al cliente las instalaciones donde se compra el boleto y/o se recepción la mercancía?

Excelente Muy bueno Bueno Debe mejorar

2. Respecto a los medios de transporte ¿cuentan estos con las condiciones adecuadas según su criterio?

Sí no

3. ¿Cómo califica el servicio brindado por los colaboradores de la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa?

Excelente Muy bueno Bueno Debe mejorar

4. ¿Se le presentó alguna situación en el transcurso del viaje?

Sí No

Si no se le presentó, continúe con la pregunta número 6.

5. ¿La Administración Portuaria resolvió con rapidez, cuando se le presentó la situación?

Sí No

6. ¿Considera usted que la administración portuaria Bluff-Bluefields cuenta con los medios necesarios (Embarcaciones) para brindar un buen servicio?

Sí No

7. ¿En cuanto al servicio que brinda la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa que mejoraría usted como usuario?

Horarios de servicios Atención al cliente Servicio de recepción de mercancías Servicio de recepción de pasajeros

otros _____

8. ¿Por qué usted eligió utilizar este servicio?

Versatilidad comodidad Situación económica

9. Si usted pudiera elegir entre el servicio que ofrece la administración portuaria y otra empresa que brinde servicios en la misma ruta. ¿Seguiría utilizando este?

Sí No ¿Por qué? _____

b. Entrevista a personal administrativo y operacional

Bluefields Indian & Caribbean University



Entrevista dirigida al personal Administrativo y operativo

Estimado entrevistado la presente entrevista tiene como propósito, analizar la perspectiva como trabajador sobre los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa. La información que usted nos suministre será anónima y de mucha importancia para el alcance de los objetivos de la presente investigación.

1. ¿Cuenta la empresa con las condiciones para brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia en los servicios de transporte de carga y pasajeros?

R:

2. ¿Cree usted que es necesario mejorar las políticas y normas internas?

R:

3. ¿Cuáles son las etapas para poder obtener los servicios de transporte de carga y pasajeros?

R:

4. ¿Estaría de acuerdo con que se le capacite a usted como personal, para brindar una mejor atención a los usuarios? **R:**

5. A su punto de vista, ¿cuál serían las formas en que se puede brindar un mejor servicio hacia los usuarios? **R:**

6. ¿En cuánto tiempo considera usted que se puede mejorar el servicio si fuera el caso que se tendría que mejorar? ¿por qué? **R:**

7. Para usted, ¿qué efecto provocaría el que la percepción de los usuarios acerca de los servicios brindados sea desfavorable? **R:**

c. Entrevista a Gerencia

Bluefields Indian & Caribbean University

BICU



Entrevista dirigida a Gerencia.

Estimado entrevistado la presente entrevista tiene como propósito conocer sobre aspectos generales y la perspectiva desde gerencia sobre la administración portuaria y los servicios brindados por la administración portuaria Bluff-Bluefields en la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa. La información que usted nos suministre será de mucha importancia para el alcance de los objetivos de la presente investigación.

1. ¿Desde qué año la administración portuaria está presente en la región? R:
2. ¿Cuáles son los principales servicios que brindan a la región? R:
3. ¿Desde cuándo se habilitó la ruta Bluefields-Corn Island y viceversa? R:
4. A su criterio ¿Cuenta la empresa con las condiciones para brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia en los servicios de transporte de carga y pasajeros? R:

5. ¿Considera usted que el personal referido a la labor directa en venta de boletos, recepción de mercancías y tripulación de las embarcaciones de la empresa, cuenta con las características y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad, calidez y eficiencia a los usuarios?

R:

6. ¿Cómo cree usted que los usuarios ven el servicio? R:

7. ¿Qué considera usted que a los usuarios les gustaría tener en el servicio? R:

8. A su criterio ¿Qué áreas mejoraría para que la administración portuaria Bluff Bluefields brinde un mejor servicio? R:

d. Fotografías



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

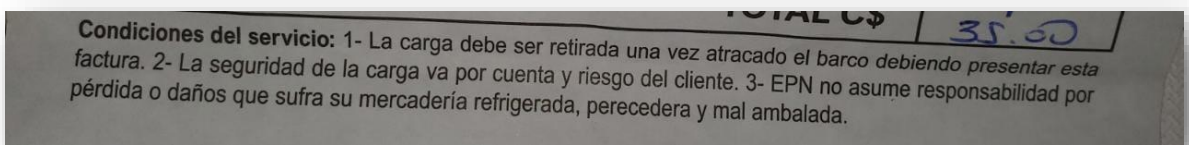


Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

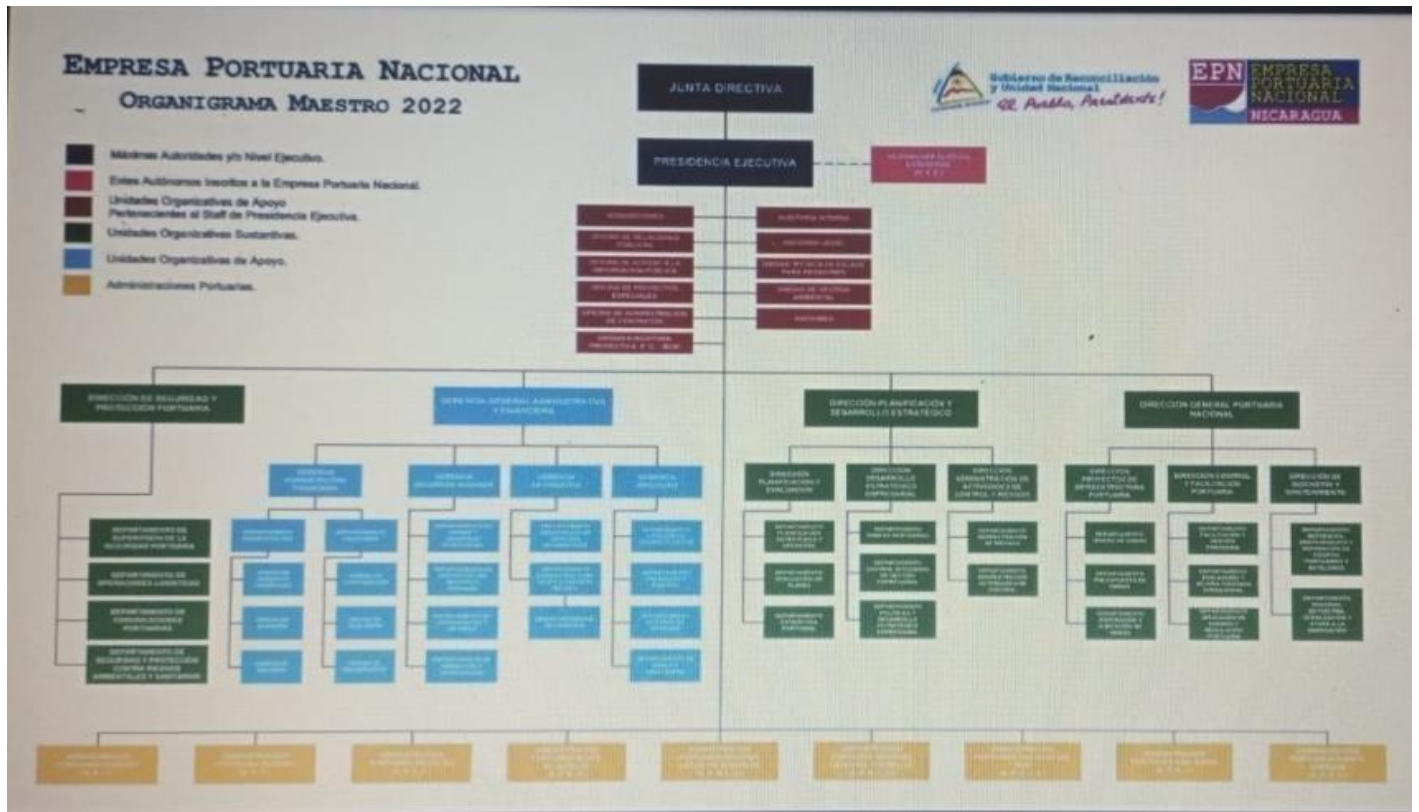


Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022

Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022



Fuente: Plan quinquenal 2012 – 2016 EPN.



Fuente: fotografía tomada por A. Cooper y E. González, octubre 2022