



**UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABI**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la Obtención del Título de Ingeniero Comercial

PROYECTO DE TESIS

TEMA:

**“ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁMBITO
MARÍTIMO DE LA CAPITANÍA DEL PUERTO DE MANTA”**

AUTOR:

Roberto Gonzalo Larraga Aldas

UNIDAD ACADÉMICA

**Facultad de Administración
Carrera Ing. Comercial**

Manta – Ecuador 23 de febrero del 2018

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de docente tutora de la Facultad de administración de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” certifico.

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de horas, bajo la modalidad de Proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁMBITO MARITIMO DE LA CAPITANÍA DEL PUERTO DE MANTA”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos, y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La Autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Roberto Gonzalo Larraga Aldas, estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, periodo académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, Manta, 23 de febrero del 2018

Ing. Ángela Cevallos
Docente Tutora

**ACTA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALAFARO DE MANABI**

FACULTAD DE ADMINISTRACION CARRERA ING. COMERCIAL

EL TRIBUNAL EXAMINADOR, previo la obtención del título de: INGENIERO
COMERCIAL, otorga al presente proyecto las siguientes calificaciones:

TOTAL: ())

EQUIVALENTE: ... ())

Ing. Flor Maria Calero

Ing Byron Coral

Ing. Flor Arteaga

CESION DE DERECHO DE AUTOR

Ing. Pedro Quijije Anchundia, PHD.

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema es “ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁMBITO MARITIMO DE LA CAPITANÍA DEL PUERTO DE MANTA” y que corresponde a la Facultad de Administración, carrera Ingeniería Comercial.

Manta, 23 de febrero del 2018

Roberto Larraga Aldas

C.I. 1202116834

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mi madre, esposa e hijos, quienes han sido los pilares fundamentales para seguir superándome profesionalmente, a mis hermanas y hermanos que con su confianza y apoyo incondicional supieron ser parte de este proceso largo pero que hoy da su fruto de formarme como una profesional, a mis compañeros de armas que supieron comprender y motivarme para seguir luchando por este anhelo, por lo cual les estoy eternamente agradecido.

Roberto Larraga Aldas

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios quien me ha guiado en esta etapa de mi vida y me ha dado la sabiduría e inteligencia para alcanzar esta meta. Así mismo a todas aquellas personas que han sido parte fundamental de mi crecimiento profesional, a mi familia, a mis compañeros de trabajo, a mis compañeros de aula y a los docentes que compartieron todo sus conocimientos, y de modo especial a mi tutora académica Ing. Ángela Cevallos, que tras arduas horas de tutoría y comprensión dieron el fruto que tanto se esperaba.

Roberto Larraga Aldas

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.2 Situación Conflicto	3
1.3 Causas y Consecuencias	4
1.4 Delimitación del Problema	4
1.5 OBJETIVOS.....	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.6.1 Justificación de la investigación.....	6
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 MARCO TEÓRICO ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	9
2.2 Fundamentación Teórica	10
2.2.1 Capacitación del Personal.....	11
2.2.2 Comportamiento Del Personal.....	11
2.2.3 El Clima Laboral.....	12
2.2.4 La Calidad.....	12
2.2.5 Satisfacción del usuario	12
2.2.6 Capitanía del Puerto de Manta	14
2.2.7 Usuario	14
2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES	15
2.3.1 Hipótesis general	15
2.3.2 Variables	15
2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
2.5 Preguntas de Investigación / Hipótesis.....	16
2.6 Hipótesis General y Variables.....	17
2.6.1 Hipótesis Particular.....	17
2.6.2 Declaración de Variables.....	18
2.7 Operacionalización de las variables.....	19

CAPITULO III	21
MARCO METODOLÓGICO	21
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1.1 Campo.....	21
3.1.2 Histórico	21
3.1.3 Documental	21
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	21
3.2.1 Características de la población.....	21
3.2.2 Delimitación de la población.....	22
3.2.3 Tipo de muestra	22
3.2.4 Tamaño de la muestra	22
3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS	23
3.3.1 Descriptiva	23
3.3.2 Estadístico	23
3.3.4 Instrumentos.....	23
3.3.4.1 Encuesta.....	23
CAPITULO IV.....	24
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	24
4.1 Análisis de la situación actual.	24
4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia Y Perspectivas.....	24
4.3 Interpretación de Resultados	25
4.3.1 Encuesta Realizada a los Usuarios	25
4.4 Verificación De Hipótesis	48
CAPITULO V.....	49
PROPUESTA.....	49
5.1 TEMA.....	49
5.2 Fundamentación	49
5.2.1 Factores que influyen en los usuarios	49
5.2.2 Pasos para el proceso de la toma de decisiones del Usuario.....	51
5.2.3 Paradigmas	52
5.3 Justificación	53
5.4 OBJETIVOS.....	54
5.4.1 Objetivo General.....	54

5.4.2 Objetivo Específico.....	54
5.5 UBICACIÓN.....	55
5.6 FACTIBILIDAD.....	55
5.7 DESCRIPCIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA.....	56
5.7.1 Actividades.....	57
5.7.2 Impacto.....	57
5.8 CONCLUSIONES.....	59
5.9 RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que realizan trámites en el ámbito marítimo en la Capitanía del Puerto de Manta, exploró el protagonismo de esta entidad y su influencia en el área socio-económica de este sector, determinó cuáles fueron sus mayores requerimientos y los diferentes problemas que normalmente se presentaron a la hora de realizar los diferentes trámites, esto conllevó a una interacción entre autoridad marítima y usuario.

Dentro de lo que se consiguió fue el seguimiento a los trámites y si la atención al usuario que fue dada era la esperada, se determinó la autonomía para orientar al usuario y la importante que tengan sus documentos en regla, se evidenció que la mayoría de los usuarios caen en manos de los tramitadores que se aprovechaban del desconocimiento de los requisitos que deberían tener y que esto estaba causando perjuicios económicos a cada uno de ellos. Se logró identificar que las caletas pesqueras a través, de sus dirigentes han jugado un papel importantísimo para minimizar estos riesgos.

El marco teórico se fundamentó en el método inductivo y analítico estos métodos descompusieron en un todo para realizar el estudio de cada parte y así se pudo sacar conclusiones meritorias, los tipos de investigación que se usaron son del tipo: descriptivo, explicativo y participativo; la muestra fue de tipo no probabilística considerando que la población es pequeña, la técnica que se empleó en esta investigación se basó en la encuesta, la misma que ayudó para el desarrollo investigativo, la fundamentación que se desarrolló fue la sociológica ya que el tema es social.

Palabras claves: protagonismo de la Capitanía del Puerto de Manta, autonomía, caletas pesqueras, área marítima, desarrollo del sector marítimo.

SUMMARY

He preset research work had as purpose to determine the level of satisfaction of users who perform procedures in the maritime field in the Captaincy of the Port of Manta, explored the role of this entity and its influence in the socio-economic area of this sector, He determined what were his biggest requirements and the different problems that were normally presented when carrying out the different procedures, this led to an interaction between the maritime authority and the user.

Among what was achieved was the follow-up of the procedures and if the user's attention was given, the autonomy was determined to guide the user and the importance of having their documents in order, it was evidenced that most of the users fall into the hands of the processors who took advantage of the ignorance of the requirements they should have and that this was causing economic damage to each of them. It was possible to identify the fishing coves through their leaders have played an important role to minimize these risks.

The theoretical framework was based on the inductive and analytical method, these methods decomposed into a whole to carry out the study of each part and thus could draw meritorious conclusions, the types of research that were used are of the type: descriptive, explanatory and participatory; the sample was non-probabilistic considering that the population is small, the technique used in this investigation was based on the survey, the same one that helped for the research development, the foundation that was developed was the sociological since the subject is Social.

Keywords: protagonist of the Captaincy of the Port of Manta, autonomy, fishing coves, maritime area, development of the maritime sector.

INTRODUCCIÓN

El tema de investigación trata sobre el “Análisis de satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la Capitanía del Puerto de Manta”, el fin de este proyecto es analizar los diferentes requerimientos que presentan los usuarios para ser atendidos por la Capitanía del Puerto de Manta, determinar los errores para ayudar a la economía del sector marítimo sea pequeño, mediano o a escala industrial.

Los usuarios, son la razón de la existencia de la Capitanía del Puerto de Manta por lo que requieren de mucha atención y trato digno por parte de quienes brindan el servicio a la comunidad marítima, conocer sus requerimientos, sus necesidades, cuál es su pensamiento sobre la Institución pública, sobre el servidor público y determinar cuáles son los mayores problemas que se presentan en el diario vivir de la comunidad marítima.

El presente trabajo está constituido por cinco capítulos: Primer capítulo se describe el problema de estudio, en el cual se define el tema.

En el Segundo capítulo se definen ciertos conceptos básicos sobre la Capitanía del Puerto de Manta, los usuarios, tomando en cuenta un breve marco teórico, además se analizan los reglamentos técnicos y jurídicos.

El Tercer capítulo donde se realiza el marco metodológico del proyecto, el tipo y el diseño de la investigación.

El Cuarto Capítulo se analiza los resultados obtenidos, se interpreta los resultados

El Capítulo Quinto se expone las propuestas y alternativas, formulándose nuevos objetivos, la factibilidad del trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Manta-Ecuador en la Capitanía del Puerto de Manta ubicada en la Avda. Malecón entre calle 15 y 16, el desarrollo de esta investigación trata sobre “Análisis de satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la Capitanía del Puerto de Manta”.

En la mayoría de los países existen entidades dedicadas a brindar este servicio, pero la gran mayoría carecen de una buena comunicación y por lo tanto de una buena relación entre usuario e Institución, provocando así que los trámites se vuelvan engorrosos y terminen abandonados con indiscutible repercusión económica para el usuario del sector marítimo; los cuales al verse desatendidos incurren en violaciones a las leyes y reglamentaciones estipuladas por el ente regulador marítimo, provocando que sean fácil presa de tramitadores, y en el peor de los casos a ser asaltados mientras realizan sus labores de pesca sin estar debidamente regularizados.

Esta problemática se da a nivel de todos los puertos del Ecuador, y gran parte del continente sudamericano, donde exista gente dedicada al ámbito marítimo, a pesar de que a nivel local se han dictado charlas y se programa campañas de regularización por parte de la Capitanía del Puerto de Manta, no existe la acogida que se espera, para tratar de minimizar los riesgos que lo que hace es crecer los trámites en espera de tener respuestas que ayuden a ambos actores.

En Ecuador se registra un aumento en la actividad marítima, lo que llevó a crear la subsecretaría de puertos y transporte marítimo y fluvial, como una manera de desahogar los trámites en las capitanías regentadas por personal naval, a fin de que ellos pasen a ocupar otra función especial como es el de salvaguardar la vida en el mar, pero ante la falta de agentes especializados en el área marítima, las competencias en su gran mayoría han sido retornadas a las capitanías, dividiendo los trabajos para darle una mayor servicio al personal marítimo.

Estos cambios aunque al inicio causaron confusión y desorientación a los usuarios al no saber dónde recurrir a realizar sus trámites, ahondaron en reclamos hacia las máximas autoridades que tuvieron que en el camino ir adecuando las leyes y las normativas a través de decretos para dejar claro la función que debe cumplir cada Institución.

Esto fue visto con beneplácito por el sector marítimo, ya que al fin tuvieron lineamientos claros de dónde tenían que dirigir sus peticiones y realizar sus respectivos trámites, Aunque se ha difundido a través de campañas esta información así como las contravenciones y delitos en el ámbito marítimo, aún falta por desarrollar la empatía entre el usuario y la entidad que brinda los servicios para su seguridad.

1.2 Situación Conflicto

La falta de comunicación entre los usuarios y la entidad; hace que ellos se conviertan en unos desconocidos y los mismos cuando tienen algún problema acuden lamentablemente a tramitadores y no a la institución.

El no conocer que opinión tienen los usuarios sobre el servicio que brinda la Capitanía del Puerto de Manta al sector marítimo, se vuelve en algo incierto, no teniendo un indicador que pueda determinar si el trabajo que se realiza es el

que verdaderamente espera el usuario por parte de esta entidad, muchas regulaciones que son desconocidas crean malestar en aquellas personas que se acercan a realizar algún trámite, y son aquellas que en determinados casos multiplican la fiabilidad o no de los trámites realizados.

1.3 Causas y Consecuencias

Tabla 1

Causas y Consecuencias

Causa	Consecuencia
Falta de comunicación	Desconocimiento de trámites
Depósitos incorrectos	Doble facturación
Seguimiento de trámite	Abandono de trámites.
Sistema lento	Pérdida de tiempo
Equipos dañados	Acumulación de trabajos

Fuente: (Elaboración propia) Capitanía del Puerto de Manta. 2018

1.4 Delimitación del Problema

Campo: Economía- Desarrollo sustentable.

Área: Gestión De Empresa, Su Entorno Económico Y Social

Aspectos: Social, Tecnológico y Cultural.

Tema: “Análisis de satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la Capitanía del Puerto de Manta”.

Formulación del Problema: ¿Qué importancia tiene la satisfacción del usuario en la Capitanía del Puerto de Manta?

Evaluación del Problema: El presente Proyecto de Investigación se evaluó bajo los siguientes aspectos:

Factible: Este Proyecto de Investigación es factible ya que cuenta con la colaboración y testimonios tanto de las autoridades y los usuarios.

Claro: Este proyecto de Investigación está redactado de forma entendible, legible, con palabras sencillas; con términos comprensibles

Evidente: El problema tratado en este Proyecto de investigación se lo puede observar y percibir en el entorno; ya que es un tema que cada día es más notable y creciente.

Concreto: Este Proyecto de Investigación está centrado en el problema a tratar.

Relevante: La satisfacción del usuario es hoy en día un punto importantísimo dentro de las instituciones públicas o privadas, su imagen y su entorno se ven reflejadas en ellos.

Es por eso que es de vital importancia determinar el índice de satisfacción en busca de mejorar esa perspectiva de la comunidad marítima hacia la entidad pública.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo, sobre los servicios que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Distinguir los diferentes servicios que requieren los usuarios en la Capitanía del Puerto de Manta.
- Diagnosticar la capacidad de respuesta de los servicios que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.
- Determinar problemas de cada servicio que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.
- Establecer el grado de satisfacción de los usuarios de la Capitanía del Puerto de Manta.

1.6 JUSTIFICACIÓN

1.6.1 Justificación de la investigación

En el Ecuador, los pueblos ancestrales ubicados a lo largo del perfil costanero se dedicaron al área marítima, como intercambio comercial, eso lo demuestra los hallazgos arqueológicos encontrados a lo largo de las costas ecuatorianas, conforme pasaban los años estas técnicas iban perfeccionándose así como las embarcaciones iban tomando otras formas y con características más seguras para la navegación.

Con la llegada de los españoles esta actividad se incrementa, convirtiéndose en uno de los pilares primordiales para la economía, por la creación de astilleros utilizando el material y conocimiento de nuestros ancestros. Esto trajo días prósperos a nuestra nación; así como también la piratería que ahondaba en esa época que ponía en zozobra a quienes se dedicaban al comercio a través de esta fuente de movilidad marítima.

Estos acontecimientos no fueron aislados y avanzaban de manera incontrolable por lo que se vio la necesidad de contar con un ente regulador y que protegiera no solo a los mercaderes sino a todos quienes se dedicaban a esta loable labor en la mar.

Hoy en día con el avance tecnológico se ha logrado tecnificar gran parte de estas labores que aún siguen siendo infructuosas por el aumento de la delincuencia que igual que a nuestros antepasados la piratería acosa diariamente al sector marítimo.

De acuerdo con los objetivos de la investigación; se pretende determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios referente al servicio que da la Capitanía del Puerto de Manta sobre su accionar en ayuda al sector marítimo.

Se justifica el presente proyecto de investigación, por cuanto en toda entidad pública es menester sentir la empatía sobre los usuarios, para que a través de ella poder tomar decisiones que vayan en ayuda de este sector marítimo, ya que existen muchas quejas de los usuarios sobre su atención, sobre la demora de sus trámites, el desconocimiento de sus obligaciones con respecto a su regularización, la implicación que tienen al no estar legalizados y el no comprender el camino que debe seguir cada uno de sus solicitudes.

El Interactuar con ellos para saber sus problemáticas, desconocimientos, sus aspiraciones y como ven a quienes son parte de darles la ayuda necesaria para que sus trámites sean desarrollados de manera oportuna eficaz y eficiente con los recursos cada vez menos pero con firme voluntad de solventar los problemas que se susciten a diario.

La suma de todas estos factores dará como resultado tener toda información a la mano para ir solucionando los problemas internos y externos que tiene la institución, comenzar a formular soluciones breves y que estén apegadas a las leyes que rigen, en busca de mejorar el nivel socio-económico

de este sector muy determinante en la economía del país, buscar alternativas de desarrollo y acrecentar la confianza hacia la Institución.

El espectro marítimo del Ecuador, y la zona de Manta es extensa para solventar todos los problemas que se suscitan a diario, pero la voluntad de quienes desarrollan estas labores cubrirá las falencias que se presenten, la férrea voluntad de servir será el distractor para acrecentar el nivel de confianza, para ello es necesario tener el firme comprometimiento de su personal, su capacitación, su entrega y honestidad que demuestre en cada una de sus labores.

No es una tarea fácil, pero mientras exista esa voluntad inquebrantable será el pilar para la base que se necesita para el desarrollo sostenible de la Institución y acrecentar en el ciudadano la fe puesta en su Institución que lo única que busca es poder tenerlos regulados y controlados para su seguridad y la de sus familias.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Revisados los archivos y fuentes de información de la Carrera de Ingeniería Comercial, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no se encontró trabajos similares, sobre el tema: “Análisis de satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la Capitanía del Puerto de Manta”.

Se tomó como referencia algunas tesis de cuarto nivel desarrollados para atención al cliente o usuarios en diferentes carreras pero con el mismo fin buscar la problemática que afecta a las empresas o instituciones, así tenemos Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacacayo 2013, tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud, cuya autora es Rossana María Redhead García.

El artículo científico editado por la Revista Médica Herediana “Criterios de calidad” de las revistas científicas Scientific journals, Dr. Juan M. Miyahira Arakaki, en el deporte también tenemos una muestra de que la atención al usuario no es solo de un campo está abierto a muchos más ámbitos la Revista Internacional de Ciencias del Deporte, vol. IV, núm. 10, enero, 2008, editada por Ramón Cantó Alcaraz de Madrid, España, nos relata sobre la calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario, en el ámbito de la psicología también la tenemos presente como lo estipula el libro “La calidad de servicio desde un enfoque psicosocial”, Sánchez Hernández, Rosa M^a y el libro Comunicación Empresarial e Institucional, por Fernando Martín Martín, Madrid, 2006.

2.2 Fundamentación Teórica

Para comenzar esta investigación es necesario conceptualizar algunos términos que se van a utilizar en el desarrollo de esta problemática, que son el punto neurológico que incidirá directamente en la satisfacción del usuario hacia la Institución, muchas veces el desconocer estos factores o en su defecto conociéndolos no hacer nada, incidirá directamente en el fracaso o el éxito de una institución o empresa.

Conforme se adentre en el corazón del proyecto de investigación, se podrá ir corroborando la información los detalles las evidencias encontradas y los diferentes factores que las componen, donde a pesar de que están al alcance de todos, usuarios y autoridades muchas veces no se hace nada para cambiar su hábito y proporcionar a la colectividad un servicio de calidad a expensas de los recursos cada vez menores en las instituciones públicas.

EL sector marítimo, no se escapa de esta tecnología y debe estar preparada para cumplir con las normas y procedimientos que le impone desde el ámbito nacional como internacional, la aplicación para que los diferentes usuarios cumplan con las regulaciones en la construcción, equipamiento y regulaciones para poner en funcionamiento sus embarcaciones.

El abanderamiento “Acción de inscribir una nave en el Registro de matrícula de naves para enarbolar el Pabellón Nacional”. (Portuaria, 2010), es uno de los servicios que tiende a tener demoras en su ejecución por los trámites legales que se requieren y depende de varias instituciones para su debida regularización, lo que conllevará a la demora de su ejecución recayendo en el malestar e inconformidad del usuario.

2.2.1 Capacitación del Personal

El ser humano no solo es el motor de impulso de la empresa o Institución pública o privada, sino que es su principal recurso y es a través de su manera de llegar al usuario, como consigue el desarrollo, progreso y éxito de toda institución, El ser humano es y continuará siendo el activo más valioso de una organización por lo cual es muy importante promover la adaptación de los que llegan a ser parte de la cultura de la Institución y la capacitación necesaria para realizar su trabajo de acuerdo con los objetivos de la institución. (Aguilar, 2004).

Es que el ser humano no capacitado en su área de atención, no rendirá como se quisiera, su comportamiento no estará acorde a su puesto y esto lo limitara en su trabajo llevándolo a cometer errores tal vez involuntarios que pueden ahondar en el debilitamiento de una marca, de un nombre, del prestigio de una empresa o institución “Las instituciones son el tipo de estructuras que más importan en la esfera social, ellas constituyen el tejido de la vida social”. (Hodgson, 2011)

2.2.2 Comportamiento Del Personal

El trabajador tiende a preferir puestos que le brinde oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades que conlleven a estímulos intelectuales y pecuniarios, el trabajador se preocupa por el ambiente laboral tanto por lo que respecta a su bienestar subjetivo “una amplia categoría de fenómenos que incluye las respuestas emocionales de las personas, la satisfacción con los dominios, y los juicios globales sobre la satisfacción con la vida” (Diener, Sush, Lucas & Smith, 1999). Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (Dailey, 2012).

2.2.3 El Clima Laboral

Hablar del clima laboral "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella". (Reichers y Schneider , 1990), es adentrarse al nervio principal de la empresa, es el medio ambiente tanto humano como físico, donde se va a desarrollar el trabajo que soliciten los diferentes actores. Indudablemente va a Influir en la satisfacción de quienes frecuentan las instalaciones para solicitar un servicio, mientras exista una relación de empatía entre quienes son parte de las instituciones u organizaciones, dará el mecanismo que se requiere para brindar el mejor servicio a quienes frecuentan las instalaciones. (Álvarez, 2005).

2.2.4 La Calidad

La calidad, "es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". (Deming, 1989), que se proporcione al servicio es la percepción que el usuario va a tener del mismo, es su fijación mental que asumirá la conformidad con dicho servicio y si llego a satisfacer su necesidad.

Un servicio sin calidad no es más que un trámite más, dentro del conglomerado, servirá para subsanar momentáneamente algún problema, pero no logrará erradicar la molestia que sienten los usuarios, al verificar que el servicio que es requerido no fue el que él esperaba. (Duran, 1992).

2.2.5 Satisfacción del usuario

No hay un concepto definido, pero si estudios referentes a medir la satisfacción del usuario en diferentes entidades, es claro que es un tema que preocupa a todos, debido a que son el índice de referencia para determinar

cómo se está trabajando en su entorno, y es primordial esta apreciación con datos reales para poder tomar decisiones que vayan a corregir y aumentar estos niveles de satisfacción dentro y fuera de la organización. (Gonzales, 2009).

La satisfacción del usuario, toma un impulso importantísimo en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo demuestra la literatura profesional. Es un término que habitualmente aparece unido a otros dos términos que tienen una fuerza similar, como son la calidad y la evaluación.

Desde entonces, este concepto se ha ido adaptando poco a poco a la realidad de las Instituciones u organizaciones que brindan servicios como son: los hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernamentales.

Estos tres elementos se presentan consecutivamente hoy en día, es decir, se efectúa la evaluación para conocer las falencias que se tengan, para así poder aplicar la calidad y con ello conseguir la satisfacción del usuario. (Karina, 2000).

En el estudio de la satisfacción del Usuario, se puede constatar la presencia, de cuatro elementos:

1. Las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener.
2. El deseo, aquello que el individuo quisiera tener.
3. La demanda efectuada, o sea, la petición.
4. Los requisitos exigidos para cada solicitud.

Con estos puntos se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables o medibles por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas. (Gerorges d'Elia, Sandra Walsh, 1984)

Niveles de satisfacción

Sacrificio elevado/prestación modesta		insatisfacción máxima
Sacrificio modesto/prestación modesta		insatisfacción incertidumbre
Sacrificio elevado/prestación elevada		satisfacción contenida oportunidad
Sacrificio modesto/prestación elevada		máxima satisfacción confianza

Ante estos niveles se puede decir, que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el servicio que se otorgue y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas para alcanzar la eficacia en las Instituciones. (Karina, 2000)

2.2.6 Capitanía del Puerto de Manta

Entidad perteneciente a la Armada del Ecuador, regentada por la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos, que contribuye al desarrollo de la provincia de Manabí y en especial del cantón Manta, en el ámbito marítimo, destinada a brindar servicios de reglamentación, ayuda y salvaguardar la vida en el mar. (Molina, 2015).

2.2.7 Usuario

Personal que solicita frecuentemente servicios, a fin de obtener solución parcial o total a cada una de sus necesidades en sus diferentes actividades

que realiza, es una persona normal, que mirando fijamente, todos en algún momento llegamos a tener ese apelativo de usuario, (Rendón, 2005, pág. 115).

2.3 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis general

La satisfacción del usuario del sector marítimo, está asociado a la infraestructura, trato del personal, presentación del personal, logística, tiempo de espera, tiempo de respuesta, información oportuna y eficaz.

2.3.2 Variables

Variable Independiente: Servicio al Usuario

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Reconocer los derechos de todos los ciudadanos a vivir en un ambiente saludable y ecológicamente equilibrado, que asegure la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. (Constituyente, 2008, pág. 24)

Toda persona tendrá derecho a solicitar bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así mismo a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características principales. (Constituyente, 2008, pág. 39)

Quienes presten servicios públicos, serán responsables civil y penalmente por su deficiente prestación. (Constituyente, 2008, pág. 39)

La administración pública constituye un servicio a los conciudadanos, se rige por principios de eficacia, calidad, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia. (Constituyente, 2008, pág. 117).

Creación de la Capitanía del Puerto de Manta, fue el 25 de Julio de 1945, donde el Gobierno Central y los organismos competentes ante el pedido de su gente y la gran afluencia de usuarios del mar, exportadores e importadores y exigían la presencia de la autoridad marítima. (Decreto 342, 1945).

El Gobierno de Turno ratificó el Convenio Internacional para la seguridad de la Vida humana en el mar (SOLAS-74), el 13 de mayo de 1982. (Decreto 852, 1982).

Convenio Internacional sobre Búsqueda y Rescate (SAR-79) firmado en Hamburgo el 27 de abril de 1979. (Decreto 3831, 1979)

El 27 de mayo del 2008, creación de la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos (DIRNEA), dependiente de la Comandancia General de Marina. (Decreto 1111, 2008)

2.5 Preguntas de Investigación / Hipótesis

Tabla 02

Preguntas/Hipótesis

Preguntas de Investigación	Hipótesis
¿En qué beneficiará conocer la satisfacción del usuario?	Ayudaría a corregir errores dentro del proceso de atención al usuario, ahorrando tiempo y dinero.
¿En qué forma ayudaría mejorar la atención al usuario?	se daría mayor seguridad a los usuarios del sector marítimo

¿El uso de la tecnología ayuda a mejorar el medio ambiente? Al utilizar menos suministros, se logra recuperar de alguna manera la naturaleza cuidando al medio ambiente.

¿El que la Capitanía del Puerto de Manta, ofrezca múltiples servicios, generará fidelidad en el usuario? El Ofrecer mayores servicios generará mayor acogida en los usuarios

Fuente: (Elaboración propia) Capitanía del Puerto de Manta. 2018

2.6 Hipótesis General y Variables

Mejorar la infraestructura, el trato hacia las personas, su presentación personal, el servicio, el tiempo de respuesta, incidirán en la satisfacción del usuario del sector marítimo en la Capitanía del Puerto de Manta.

2.6.1 Hipótesis Particular

- ✓ La falta del personal capacitado incidirá en la satisfacción de los usuarios.
- ✓ No dejar en claro las políticas de la empresa ocasionará que los usuarios esperen que la Capitanía del Puerto de Manta, vaya más allá de lo establecido por ellos.
- ✓ La carencia de logística incidirá en la reparación y el servicio para prestar a los usuarios.
- ✓ No contar con la cantidad necesaria de equipos afectara para cubrir la demanda del servicio al usuario.

2.6.2 Declaración de Variables

Hipótesis general.

Variable Independiente: servicio al usuario.

Variable Dependiente: satisfacción.

Hipótesis particular 1

Variable Independiente: personal capacitado.

Variable Dependiente: satisfacción de los usuarios.

Hipótesis particular 2

Variable Independiente: políticas de la empresa.

Variable Dependiente: soluciones fuera del alcance.

Hipótesis particular 3

Variable Independiente: logística.

Variable Dependiente: reparación de equipos.

Hipótesis particular 4

Variable Independiente: equipos necesario.

Variable Dependiente: cubrir demanda.

2.7 Operacionalización de las variables

Tabla 03

Variables

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES
Variable Independiente servicio al usuario	Manera de cómo tratar a los usuarios para cubrir sus necesidades	Porcentaje de usuarios satisfechos
Variable Dependiente satisfacción	El usuario cubre sus necesidades	Grado de usuarios satisfechos
Variable Independiente Personal capacitado	Personas que no cuentan con los conocimientos necesarios.	Grado de conocimiento del personal
Variable Dependiente satisfacción de los usuarios.	No cumplen con la expectativa de los usuarios	Porcentaje de usuarios insatisfechos
Variable Independiente políticas de la empresa	Establecer hasta donde llega la Capitanía del Puerto de Manta con sus servicios y todo lo que abarca.	Grado de conocimiento de las políticas en los usuarios
Variable Dependiente soluciones fuera del alcance	Esperan que solucionen problemas que están fuera de las políticas.	Grado de problemas fuera de las políticas de la empresa

Variable Independiente Logística	Coordinar problemas y reparaciones pasadas.	Porcentaje de demora en atender los problemas
Variable Dependiente Reparación de equipos	solucionar los problemas	Porcentaje de reparaciones
Variable Independiente Equipos necesarios	Equipos para cubrir toda la demanda	Número de equipos
Variable Dependiente Cubrir demanda	Atender a todos los usuarios	Porcentaje de usuarios atendidos

Fuente: (Elaboración propia) Variables 2018

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Campo

Se aplicaron datos actuales que fueron proporcionados por los usuarios que habitualmente solicitan servicios del sector marítimo en la Capitanía del Puerto de Manta, para así, medir las incidencias encontradas en el servicio que se prestan o en su efecto ver las falencias en cada uno de ellos.

3.1.2 Histórico

Debido a que se basa a hechos ya acontecidos, relacionándolos con los del presente para obtener conclusiones específicas.

3.1.3 Documental

Ha permitido recopilar la información necesaria para la elaboración del marco teórico conceptual, obtenidas a través de fuentes de información primaria y secundaria como: libros, revistas, enciclopedias, e internet.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población según datos obtenidos en el censo pesquero del MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca) el 38% posee embarcación propia y quienes se dedican a trabajos en el sector marítimo en la provincia de Manabí son 14.075 personas.

3.2.2 Delimitación de la población

La población a encuestar será basada en el número de habitantes de Manta, dedicadas al sector marítimo.

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se utilizó es la no probabilística ya que el cantón Manta consta con 242000 habitantes aproximadamente, en donde el rango de personas a encuestar fue en promedio de 18 a 50 años o más, teniendo a esta edad una capacidad para decidir en temas referentes al sector marítimo.

En este rango se concentra una población de 7000 personas que en Manta se dedican a efectuar trabajos en el ámbito marítimo que ofrece la Capitanía del Puerto de Manta.

3.2.4 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra la obtenemos mediante la fórmula

$$n_{opt.} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Simbología

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la Población (7000)

p=q (probabilidad del usuario) (0.5)

d²= precisión (5%)

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z=1,96

$$n = \frac{7000 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (7000-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{6722.8}{18.4579} = 364 \text{ usuarios a encuestar}$$

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1 Descriptiva

En esta investigación se analizó los hechos más relevantes y todo lo que ocurría en su entorno y así relacionar todas las variables a estudiar.

3.3.2 Estadístico

Se realizó un estudio técnico y estadístico a través de las encuestas, con la finalidad de saber el grado de satisfacción que tiene el usuario sobre los servicios que presta la Capitanía del Puerto de Manta,

3.3.4 Instrumentos

El instrumento que se utilizó para la investigación de este proyecto fue la Encuesta.

3.3.4.1 Encuesta

Es un instrumento cuantitativo de investigación social mediante la consulta a un grupo de personas elegidas de forma estadística, realizada con ayuda de un cuestionario.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de la situación actual.

Actualmente la Capitanía del Puerto de Manta, en el cantón Manta, que brindan sus servicios a los usuarios del sector marítimo. Se realizó unas encuestas para conocer más sobre la atención que brinda y reciben los usuarios, estas encuestas fueron realizadas al usuario, teniendo una muestra de 364, debido a su remodelación en su infraestructura no ha permitido brindar un adecuado servicio, tener ocupado al personal en otras labores ajenas a brindar la atención al usuario es otro factor que conlleva al malestar de quienes frecuentan las instalaciones, el no existir distractores para compensar el tiempo de espera, el constante cambio del personal y no existir una ventanilla de información, buzón de sugerencias, y máquina que reparta turnos crean el malestar en este populoso sector marítimo, la logística es otro punto que afecta esta grado de satisfacción al no tener los recursos necesarios para brindar la seguridad que los usuarios requieren para sentirse seguros y protegidos por la Institución.

4.2 Análisis Comparativo, Evolución, Tendencia Y Perspectivas.

Mediante cuadros estadísticos se establecieron las respuestas y análisis a las encuestas realizadas a los usuarios que cuentan con uno o varios servicios que la Capitanía del Puerto de Manta brinda, se determinará cómo evoluciona el usuario dependiendo del trámite, el trato recibido, cual es la tendencia en el sector y las perspectivas que el sector marítimo del puerto de Manta aspira tener sobre la Institución que les brinda los servicios de control, regulación, seguridad tanto de lo material como de velar por la seguridad de la vida en el mar.

4.3 Interpretación de Resultados

En la presente investigación, realizada en la Capitanía del Puerto de Manta, de la ciudad de Manta, cuya finalidad fue de obtener información sobre la atención que brinda al usuario. Para ello se realizó encuestas a los usuarios, cuyo resultado está planteado mediante graficas de pastel, donde se explica claramente con porcentajes para su mayor entendimiento.

En los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios, da a entender que, la atención que brinda la Capitanía del Puerto de Manta en sus instalaciones, se la puede catalogar como buena, seguido por un porcentaje significativo que piensan que es regular y deficiente.

Cabe destacar que también existieron quejas e insatisfacción por parte de los usuarios, a lo que se refiere con los problemas en trámites, muchos requisitos, fallas en los sistemas informáticos. La infraestructura no prestaba las facilidades para ser atendidos, no había ticketera para el control de atención, lo que ocasionaba caos cuando había demasiada aglomeración de usuarios.

La logística fue otro factor preponderante de gran inconveniente al no contar con los equipos necesarios para brindar de manera oportuna las solicitudes de ayuda en los diferentes casos presentados ante la autoridad por delitos marítimos que sufrieron los usuarios.

4.3.1 Encuesta Realizada a los Usuarios

Se determinó un cuestionario de 22 preguntas desarrolladas con el fin de conocer cuáles fueron los problemas y trámites que con frecuencia solicitaron los usuarios en la Capitanía del Puerto de Manta.

Indique cual es el trámite que habitualmente solicita en la Capitanía del Puerto de Manta.

Tabla 04

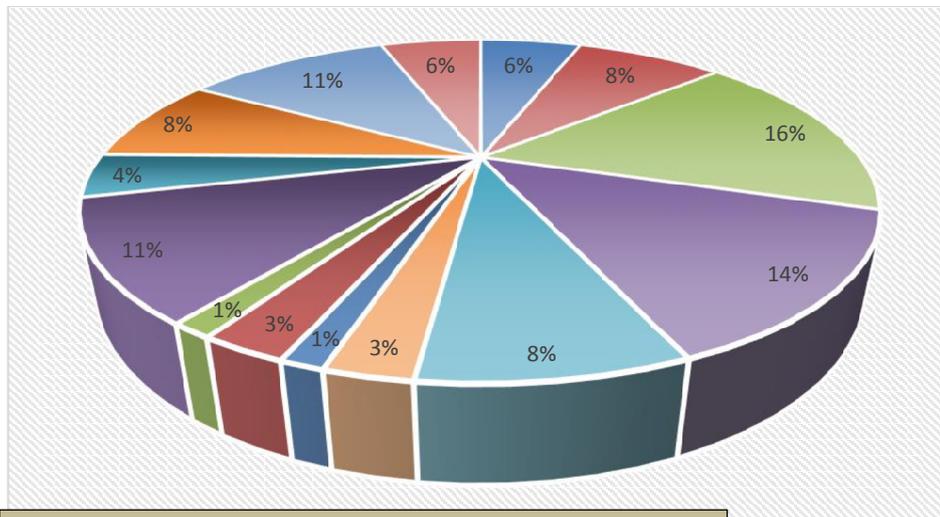
Trámite que más se solicita

Certificado de registro de nave	5%
Patentes	8%
Matriculas de personal marítimo	16%
Permisos provisionales	14%
Registro de inspección de seguridad	8%
Certificado de seguridad y prevención de la	3%
Certificado de seguridad radioeléctrica (licencia de	1%
Aprobación del plan de protección del buque	3%
Certificado de protección de buque	1%
Certificado de dotación mínima	11%
Inspecciones de línea de carga	4%
Inspecciones de prevención de la contaminación	8%
Zarpes	11%
Denuncias	5%

Fuente: (elaboración propia) servicio solicitado

Fig. 1

Trámites



Fuente: (elaboración propia) servicio solicitado

Análisis: las matrículas de personal marítimo con un 16%, son los servicios que mayor demanda tienen los usuarios, lo cual refleja que la comunidad marítima se preocupa al momento de salir a faenas de pesca, seguido de los permisos provisionales con un 14%.

¿Cómo realiza usted el trámite en la Capitanía del Puerto de Manta?

Tabla No. 05

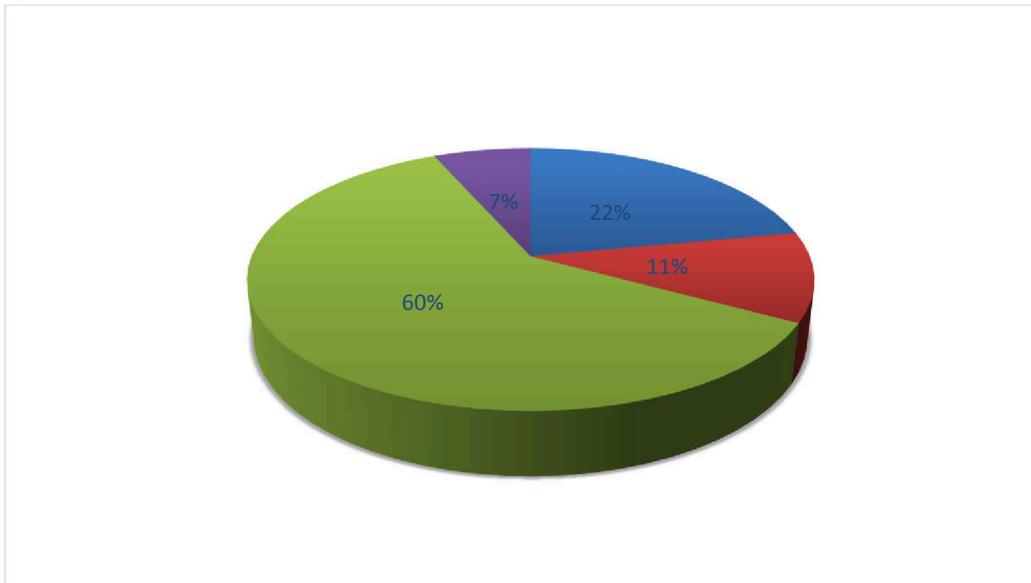
Usuario del trámite

Personal	Agente naviero	Tramitador	Armador
22%	11%	60%	7%

Fuente: (elaboración propia) como realiza el trámite

Fig.2

Usuario del trámite



Fuente: (elaboración propia) como realiza el trámite

Análisis: La mayoría de los usuarios prefieren realizar sus trámites a través de los tramitadores en un número muy elevado del 60%, esto indica que el usuario desconoce la Institución y sus beneficios.

Califique la cortesía del funcionario que lo atendió

Tabla No. 06

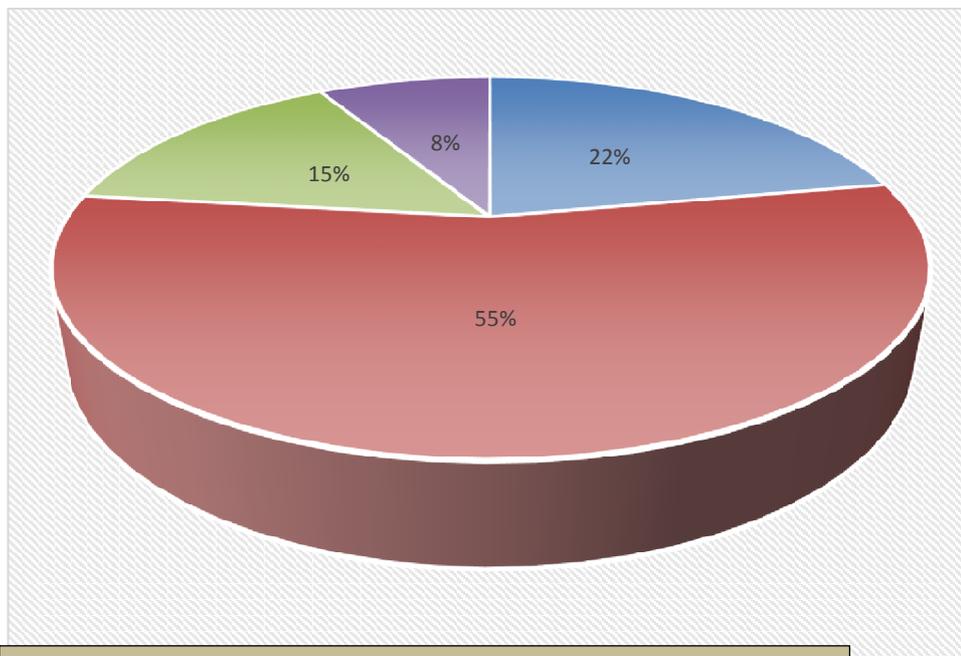
Cortesía del funcionario

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
22%	55%	15%	8%

Fuente: (elaboración propia) cortesía del funcionario

Fig. 3

Cortesía del funcionario



Fuente: (elaboración propia) cortesía del funcionario

Análisis: La mayoría de los usuarios consideran que el funcionario público le da un trato bueno con un 55%, por lo que se considera que la cortesía en la atención al usuario está presente en cada una de las atenciones que se otorga. Aunque existe un porcentaje significativo del 15% y 8% que no está acorde al trato recibido.

Califique la claridad de la información que recibió por parte del funcionario.

Tabla No. 7

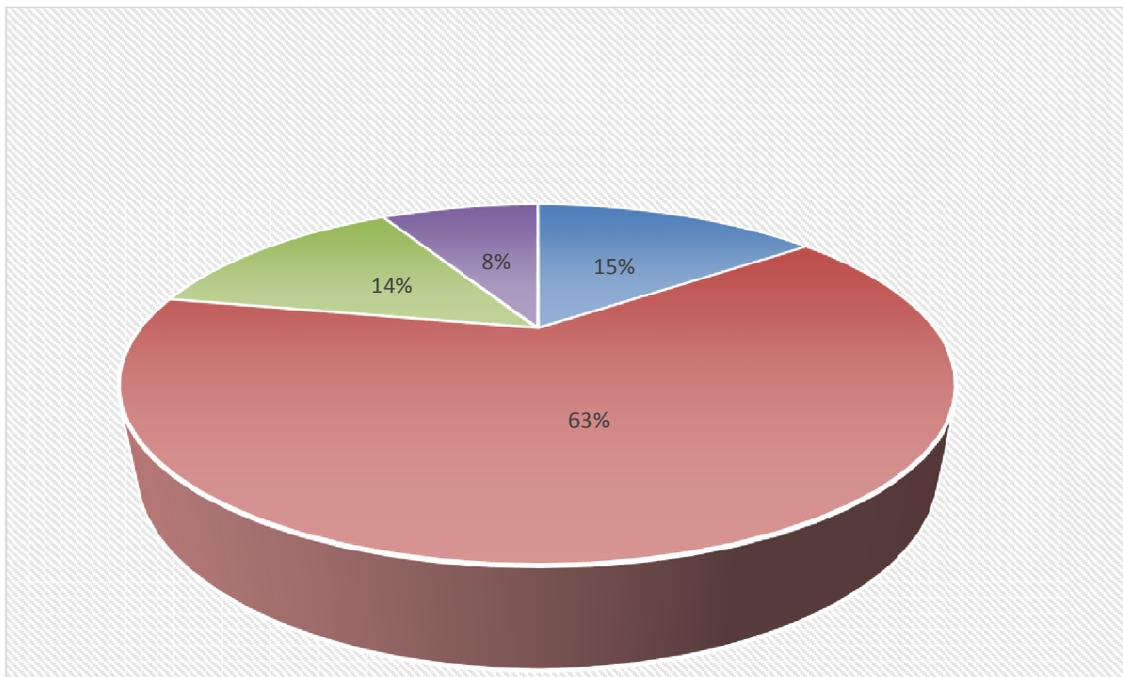
Información dada al usuario

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
15%	63%	14%	8%

Fuente: (elaboración propia) información del funcionario

Fig.4

Información dada al usuario



Fuente: (elaboración propia) información del funcionario

Análisis: La mayoría de los usuarios indicó que la información recibida por parte del funcionario público fue buena con un 63%, lo cual refleja que fue de mucha ayuda para realizar su trámite, aunque existe un 14% y 8% que no está satisfecho con la información proporcionada, la consideran regular y deficiente.

Ha tenido problemas en conseguir los documentos que se solicitan en la Capitanía del Puerto de Manta para que su trámite sea realizado conforme a lo estipulado por la Autoridad Marítima.

Tabla No. 08

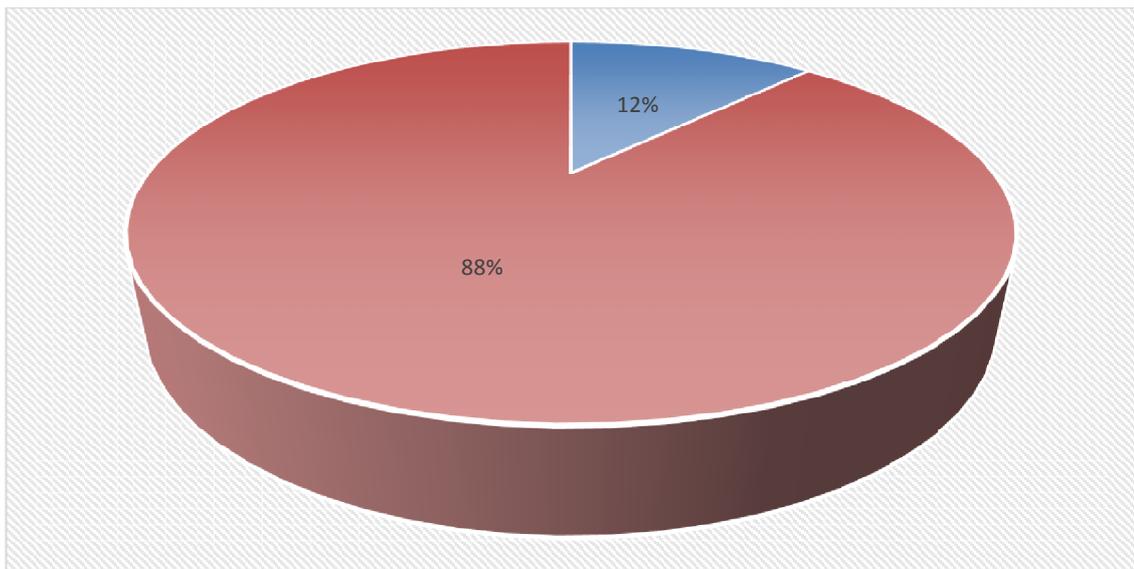
Documentación requerida

Si	No
12%	88%

Fuente: (elaboración propia) documentos requeridos

Fig. 5

Documentación requerida



Fuente: (elaboración propia) documentos requeridos

Análisis: Para la mayoría de los usuarios el 88% les resulta fácil conseguir los documentos solicitados por la autoridad marítima para legalizar su trámite, lo que refleja que los documentos habilitantes que se solicitan están al alcance de todos los usuarios.

Califique la presentación personal del funcionario que le atendió.

Tabla No. 09

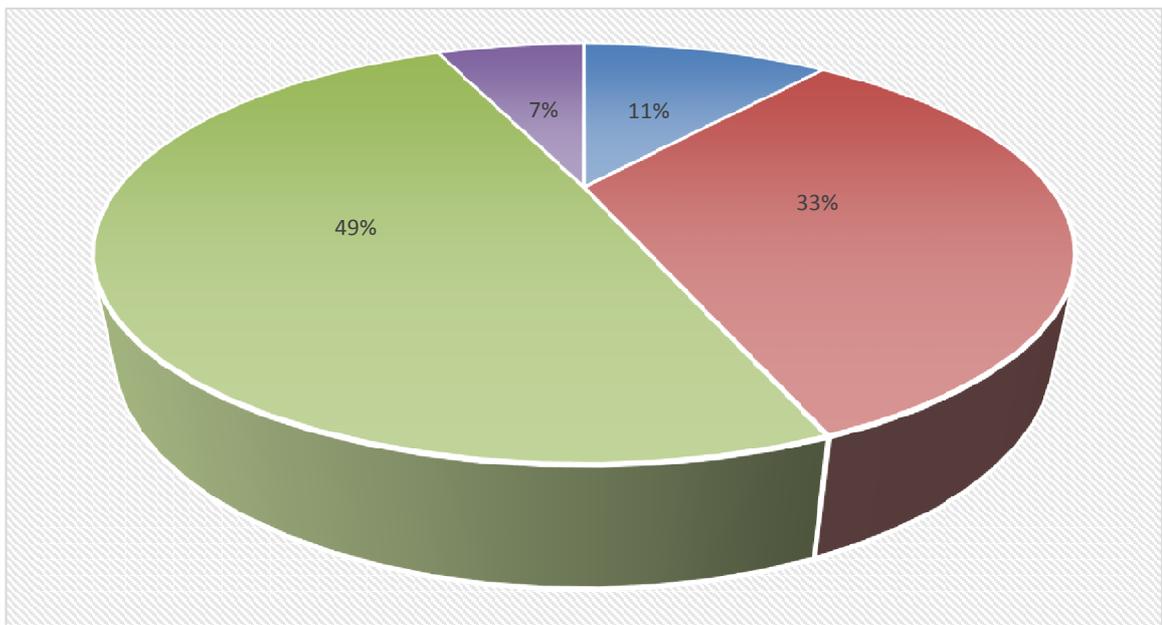
Presentación del funcionario

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
11%	33%	49%	7%

Fuente: (elaboración propia) presentación del funcionario

Fig. 6

Presentación del funcionario



Fuente: (elaboración propia) presentación del funcionario

Análisis: Para el 49% de los usuarios la presentación personal del funcionario público es regular, lo cual es preocupante ya que es el espejo de la Institución hacia el sector marítimo.

Califique el estado de las instalaciones en las que fue atendido (señalización, sala de espera, etc.)

Tabla No. 10

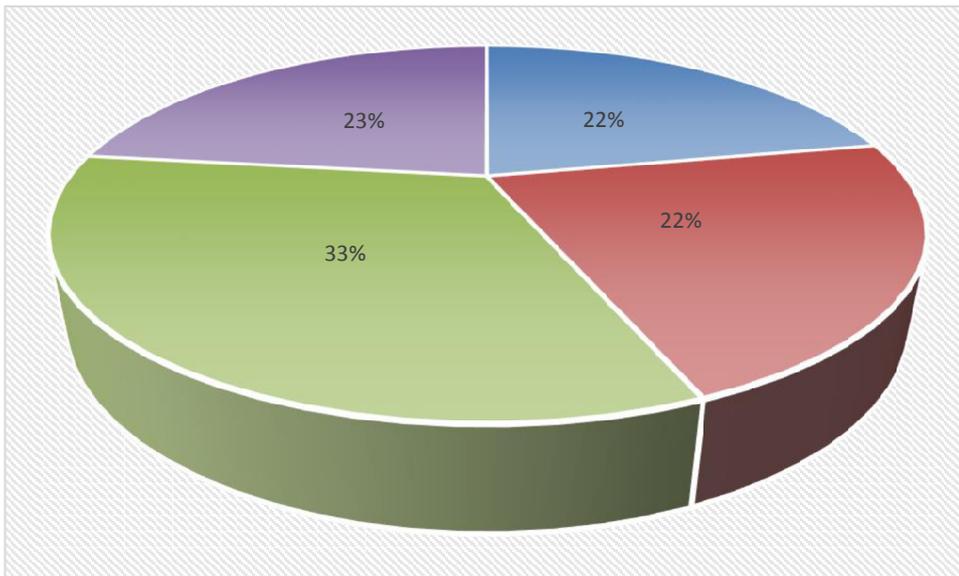
Estado de la instalación

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
22%	22%	33%	23%

Fuente: (elaboración propia) estado de la instalación

Fig. 7

Estado de la instalación



Fuente (elaboración propia) estado de la instalación

Análisis: Para el 33% de los usuarios la infraestructura no presenta las comodidades y facilidades que el usuario requiere, sintiéndose incómodo en el mismo, este índice se ve reflejado en que actualmente el edificio se encuentra en fase de remodelación.

Califique la relación tiempo de espera vs información recibida.

Tabla No. 11

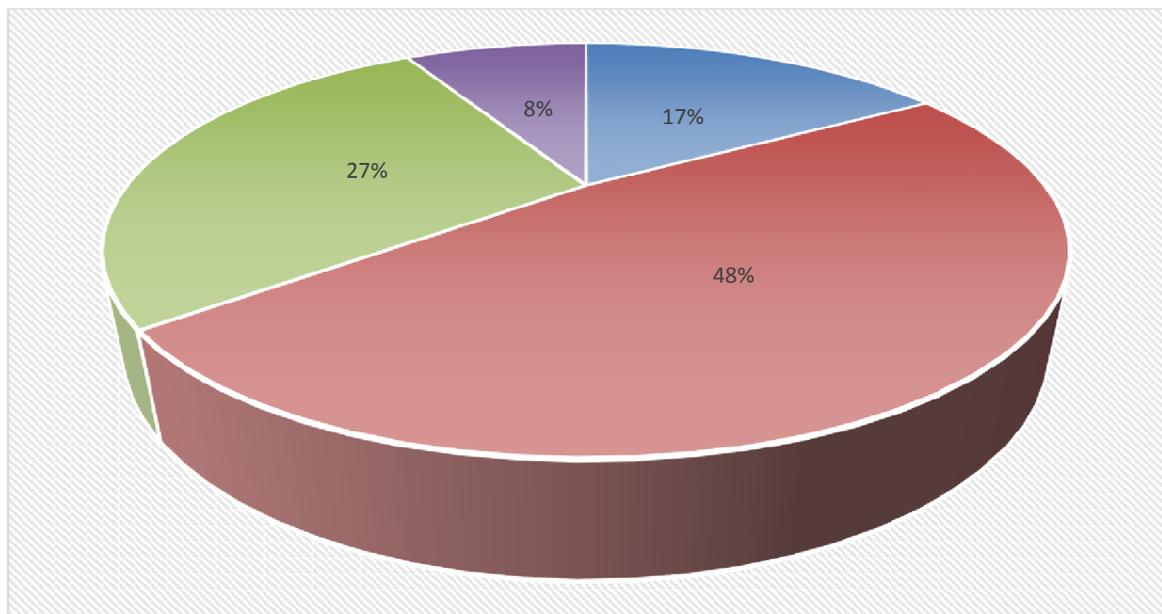
Tiempo de espera

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
16%	48%	27%	8%

Fuente: (elaboración propia) tiempo de espera

Fig. 8

Tiempo de espera



Fuente: (elaboración propia) tiempo de espera

Análisis: para el 48% de los usuarios el tiempo de espera es acorde al trámite que está realizando, la información dada es de gran ayuda para continuar con su trámite, así mismo el 27% lo considera regular debiendo poner mayor énfasis a esta relación.

¿El funcionario que le atendió hizo algún tipo de exigencia económica diferente al valor del trámite?

Tabla No. 12

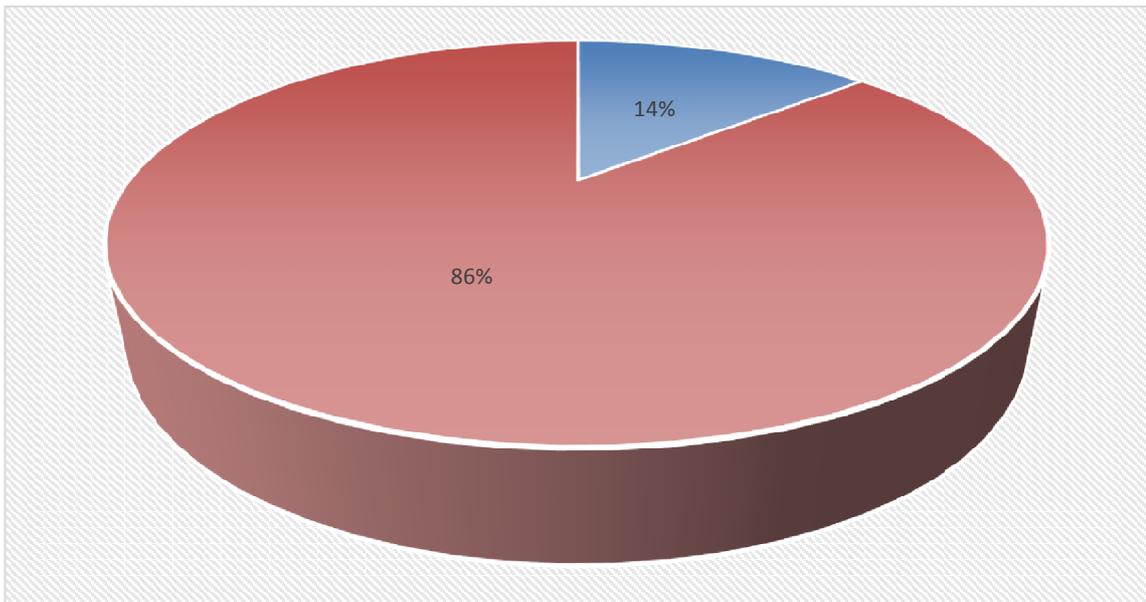
Exigencia económica

Si	No
14%	86%

Fuente: (elaboración propia) exigencia económica

Fig.9

Exigencia económica



Fuente: (elaboración propia) exigencia económica

Análisis: El 86% de los usuarios indican que no ha existido por parte del funcionario público alguna insinuación de pago extra por el servicio, un 14% indica que si, para lo cual se deberá establecer el seguimiento de quienes estén inmersos en esta situación que afecta la imagen de la Institución.

¿Ha realizado denuncias por delitos acuáticos en la Capitanía del Puerto de Manta?

Tabla No. 13

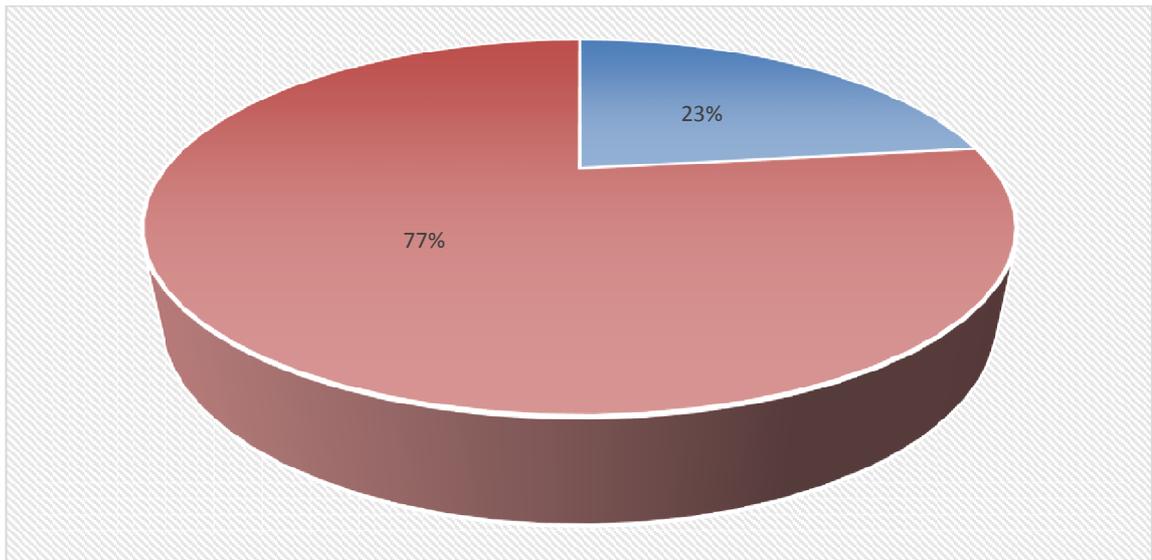
Denuncias delitos acuáticos

Si	No
23%	77%

Fuente: (elaboración propia) denuncias de delitos acuáticos

Fig. 10

Denuncias delitos acuáticos



Fuente: (elaboración propia) denuncias de delitos acuáticos

Análisis: El 77% de los usuarios indican que no realizan la respectiva denuncia a la autoridad marítima sobre delitos en esta área, un 23% indica que si lo realiza, debiendo priorizar a ese gran porcentaje que no lo realiza, para dar la información sobre los beneficios que les podría resultar si informan oportunamente a la autoridad marítima sobre estos acontecimientos.

¿Qué clases de delitos acuáticos denuncia normalmente?

Tabla No. 14

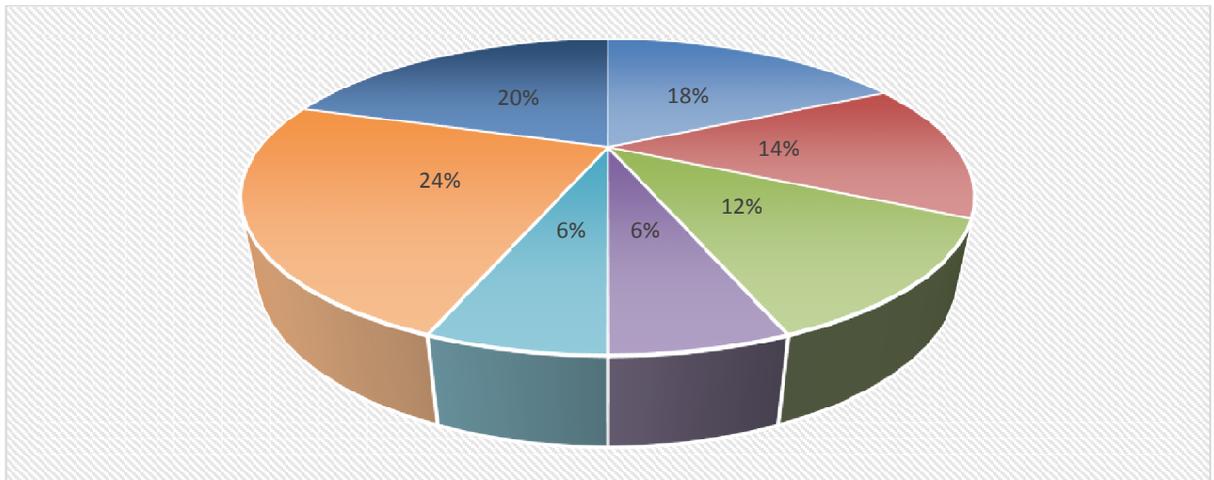
Clases de delitos acuáticos

Robo de embarcación	Robo de equipos de pesca	Personal y embarcación desaparecida	Colisión entre embarcaciones	Robo de la pesca	Robo de motor	Otros
18%	14%	12%	6%	6%	24%	20%

Fuente: (elaboración propia) clases de delitos acuáticos

Fig. 11

Clases de delitos acuáticos



Fuente: (elaboración propia) clases de delitos acuáticos

Análisis: El 24% de los delitos en el área marítima se debe a robo de motores, el 18% a robo de embarcación y un 20% otros acontecimientos como accesorios equipos de comunicaciones y prendas personales. Para lo cual se debe intensificar más los controles marítimos por parte de la autoridad marítima.

¿Qué opina sobre los controles en el área marítima de la Capitanía del Puerto de Manta?

Tabla No. 15

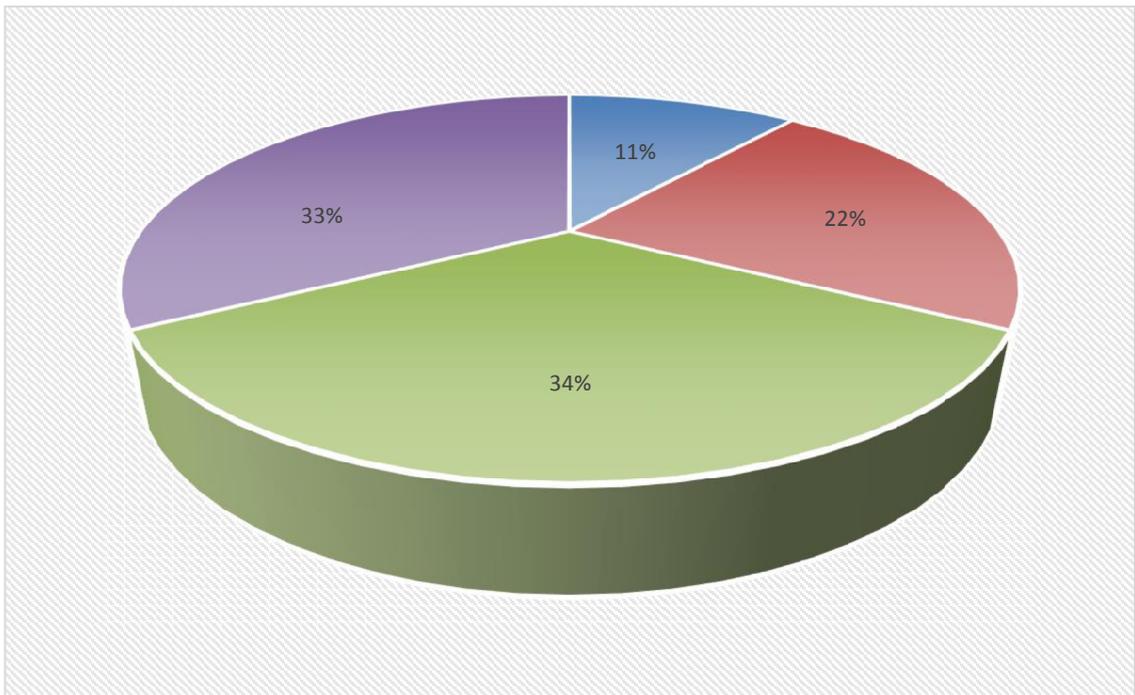
Controles marítimos

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
11%	22%	34%	33%

Fuente: (elaboración propia) controles marítimos

Fig. 12

Controles marítimos



Fuente: (elaboración propia) controles marítimos

Análisis: En cuanto a los controles que realiza la autoridad marítima, el 34% considera Regular, y es muy preocupante que el 33% considere deficiente estos controles, para lo cual se deberá realizar el estudio pertinente a fin de mejorar los controles en el área marítima.

Califique el tiempo en que la Capitanía del Puerto de Manta respondió ante sus problemas.

Tabla No. 16

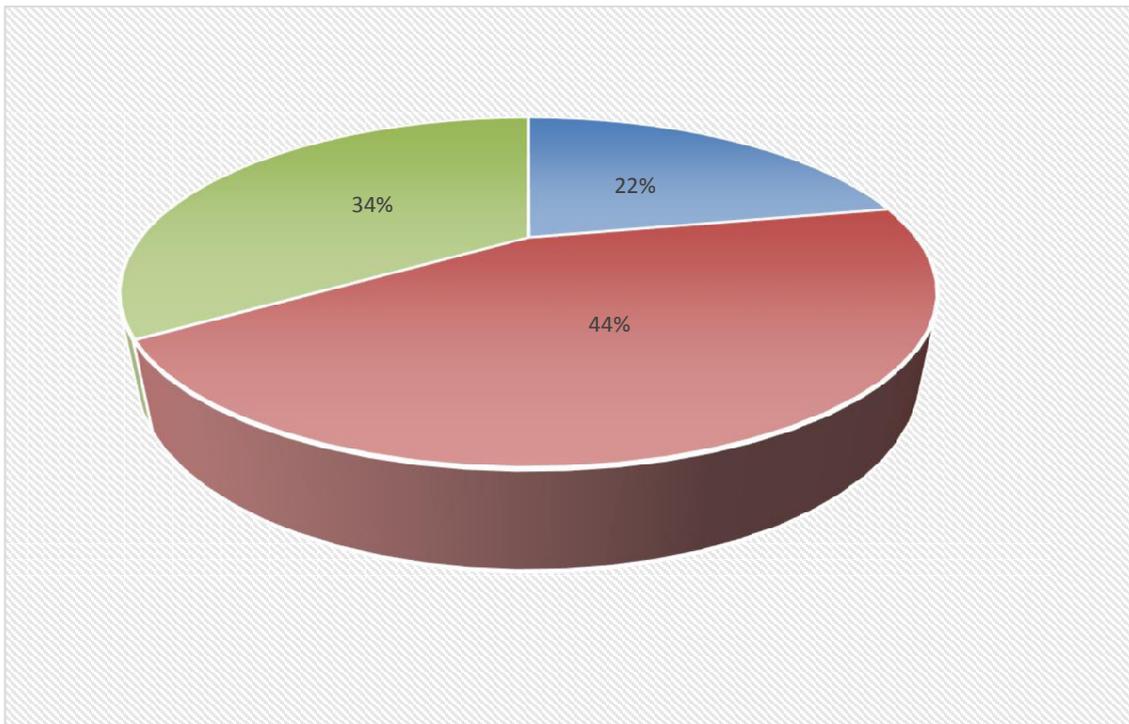
Tiempo de respuesta

Rápido	Poco rápido	Nada rápido
22%	44%	34%

Fuente: (elaboración propia) tiempo de respuesta

Fig-13

Tiempo de respuesta



Fuente: (elaboración propia) tiempo de respuesta

Análisis: En cuanto al tiempo de respuesta a los problemas que tiene el usuario el 44% lo considera que necesita más agilidad para dar contestación a sus interrogantes, así mismo el 34% lo considera nada rápido influyendo directamente en la satisfacción de los mismos.

Califique la manera en que su trámite fue resuelto

Tabla No. 17

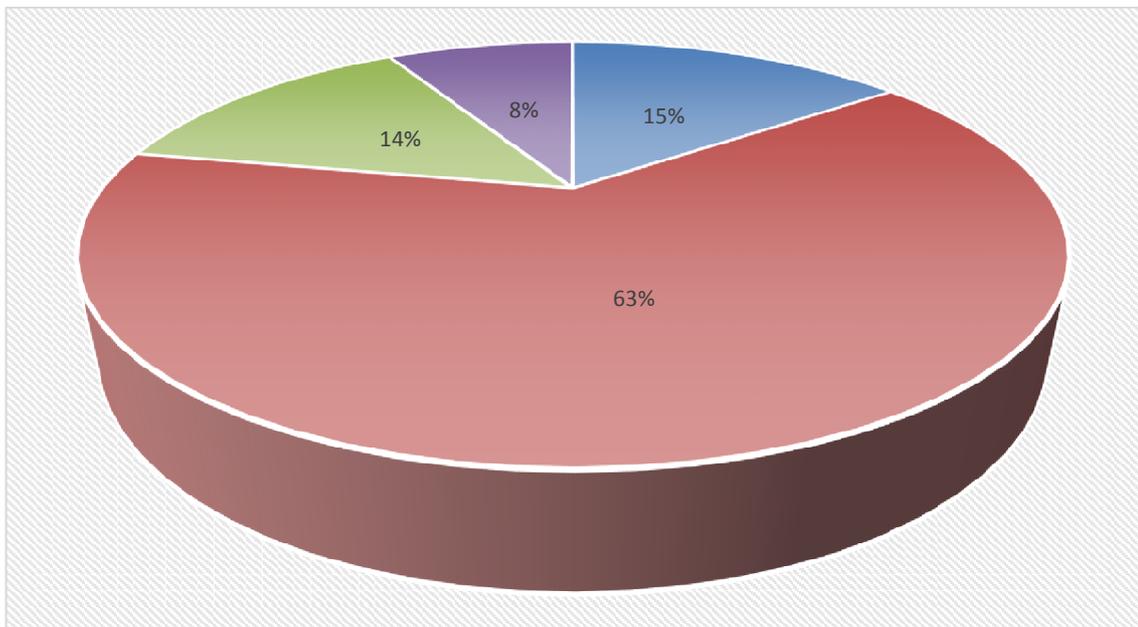
Trámite resuelto

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
15%	63%	14%	8%

Fuente: (elaboración propia) trámite resuelto

Fig.14

Trámite resuelto



Fuente: (elaboración propia) trámite resuelto

Análisis: En cuanto a la satisfacción que tiene el usuario sobre la solución de su trámite el 63% lo considera bueno, el 15% lo considera excelente, debiendo preocuparse por el 14% y 8% que lo consideran deficiente y regular al no poder cumplir con las expectativas de los usuarios, esto debido a la falla en los sistemas o acumulación de trámites por quienes tienen que legalizar la documentación

La denuncia presentada por usted ha tenido alguna resolución favorable

Tabla No. 18

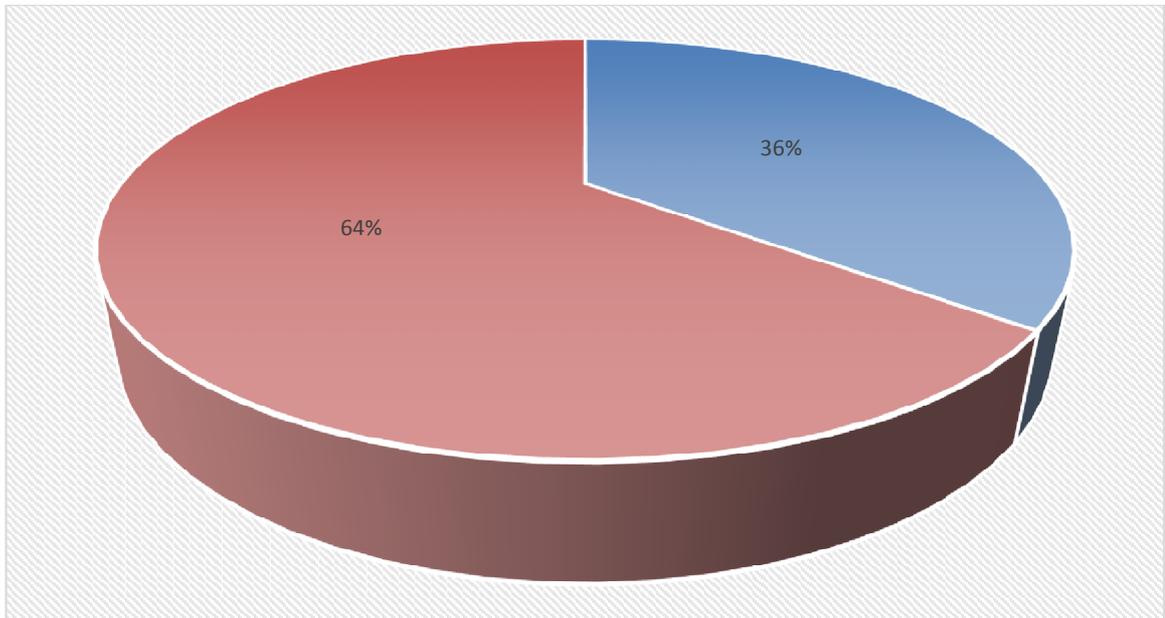
Denuncia resuelta

Si	No
36%	64%

Fuente: (elaboración propia) denuncia resuelta

Fig. 15

Trámite resuelto



Fuente: (elaboración propia) denuncia resuelta

Análisis: En cuanto a la satisfacción que tiene el usuario sobre la solución de su denuncia el 64% indica que no tubo resultado alguno, la mayoría de los tramites quedan en archivo y sin ningún seguimiento o información de los mismos.

Le parece correcto el sistema de troquelado de motores para evitar robos de los mismos

Tabla No. 19

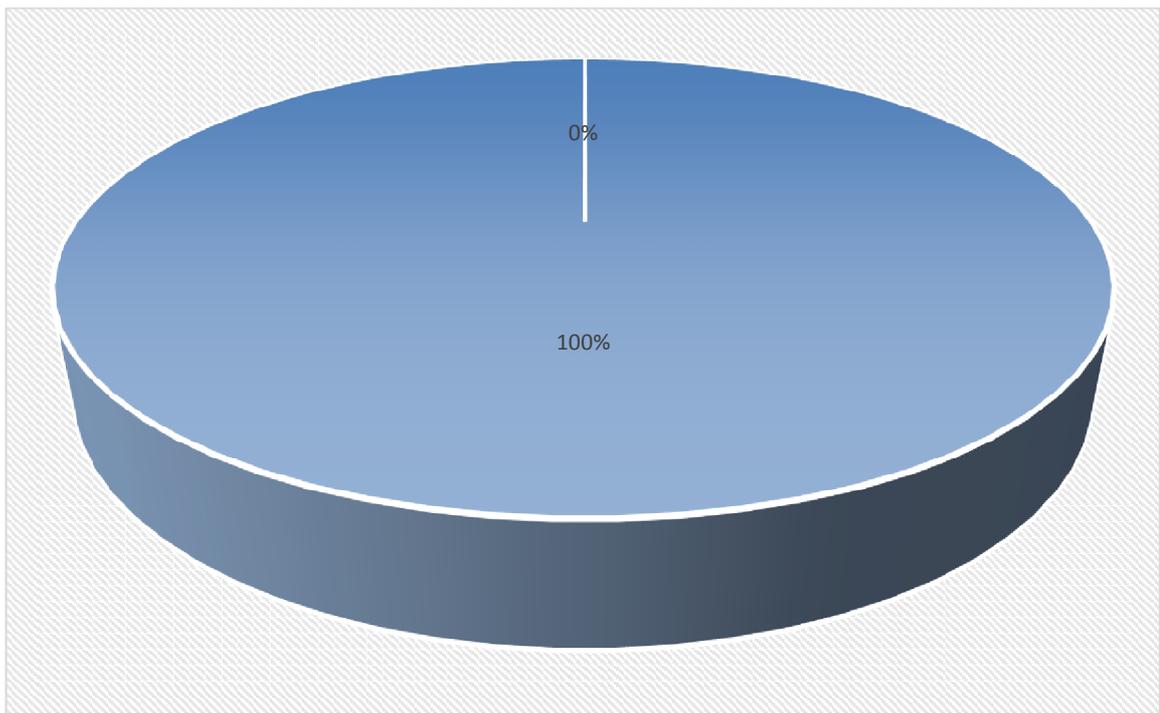
Troquelado de Motores

Si	No
100%	0%

Fuente: (elaboración propia) troquelado de motores

Fig. 16

Troquelado de Motores



Fuente: (elaboración propia) troquelado de motores

Análisis: El troquelado de Motores es bien visto por los usuarios, es una manera de controlar y frenar el robo de los mismos.

Le parece correcto el cancelar los valores por su trámite en el banco

Tabla No. 20

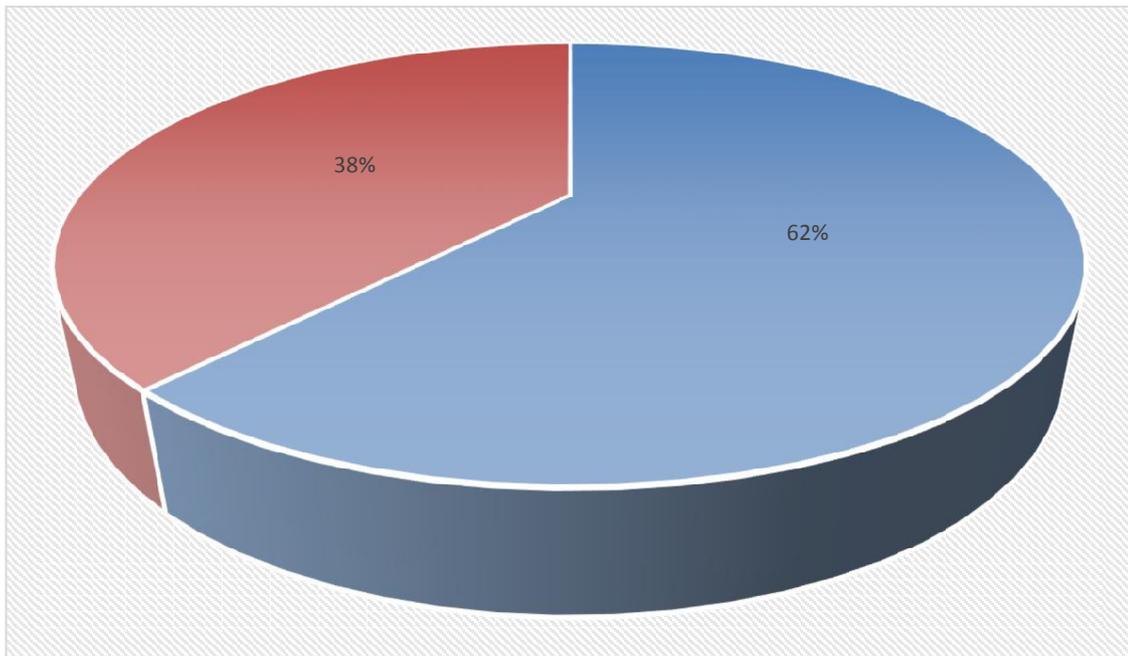
Pago en el banco

Si	No
62%	38%

Fuente: (elaboración propia) pago en el banco

Fig. 17

Pago en el Banco



Fuente: (elaboración propia) pago en el banco

Análisis: El 62% está de acuerdo en cancelar los valores en el Banco, el 38% considera que deberían cobrar en las propias ventanillas de la Capitanía del Puerto de Manta, donde realizan su trámite, para ahorrar tiempo en sus respectivos trámites.

Cree usted que es necesario tener una persona del banco que recaude los valores dentro de la Capitanía del Puerto de Manta

Tabla No. 21

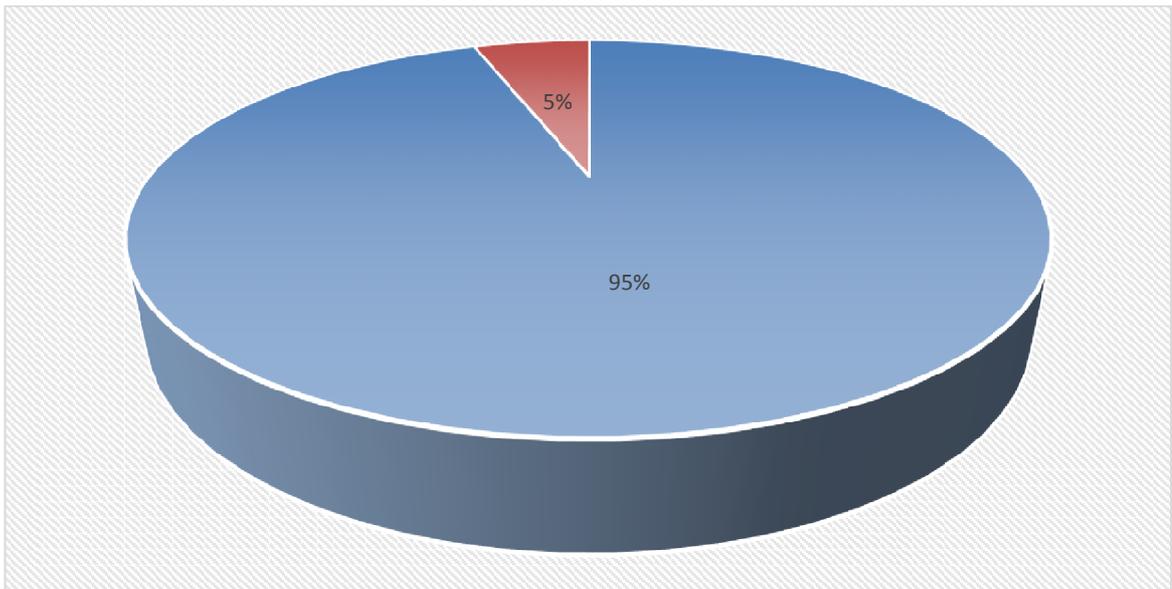
Nueva ventanilla para personal de la agencia bancaria

Si	No
95%	5%

Fuente: (elaboración propia) ventanilla para recaudación del banco

Fig.18

Nueva ventanilla para personal de la agencia bancaria



Fuente: (elaboración propia) ventanilla para recaudación del banco

Análisis: El 95% de los usuarios ven como prioritario que la agencia bancaria que recauda los valores, tenga una ventanilla dentro de la Institución para agilizar el trámite y con ello ahorrar tiempo en cada una de sus solicitudes.

Se hace respetar su turno de llegada para ser atendido

Tabla No. 22

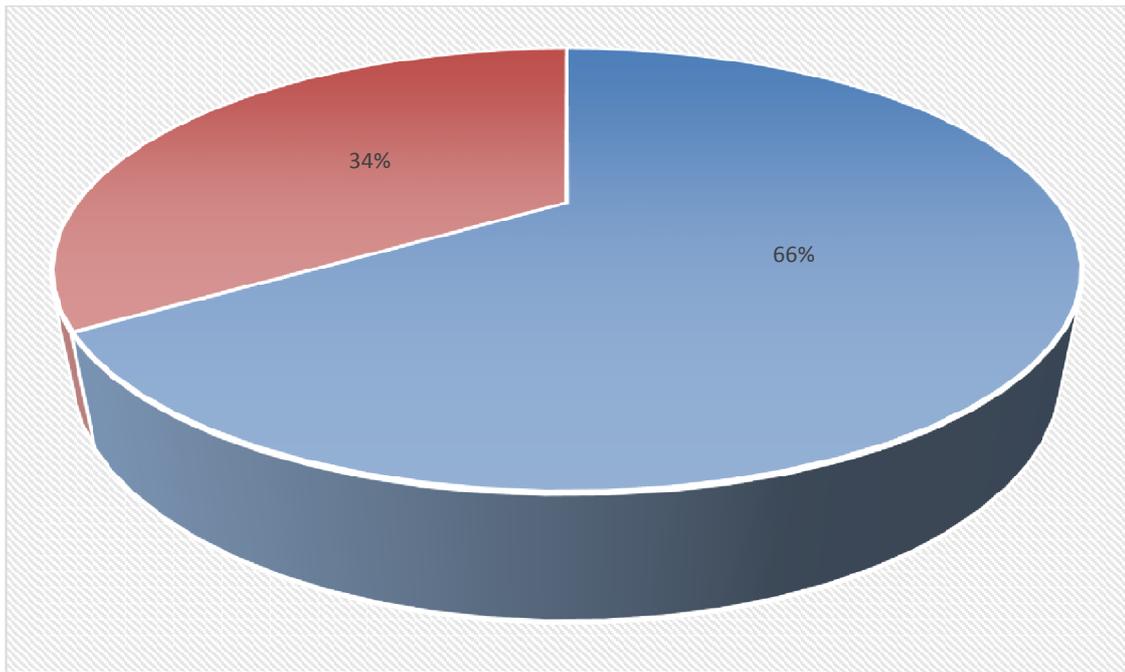
Turno de llegada

Si	No
66%	34%

Fuente: (elaboración propia) turno de llegada

Fig. 19

Turno de llegada



Fuente: (elaboración propia) turno de llegada

Análisis: El 66% de los usuarios indican que si se hace respetar el turno, existiendo un sector significativo el 34% de usuarios que indican lo contrario, al no existir etiquetera que otorgue turnos, lo cual denota en que se pierda el control de llegada del usuario.

Existe algún buzón donde pueda usted dejar su comentario o denuncia sobre cómo fue atendido por el funcionario público

Tabla No. 23

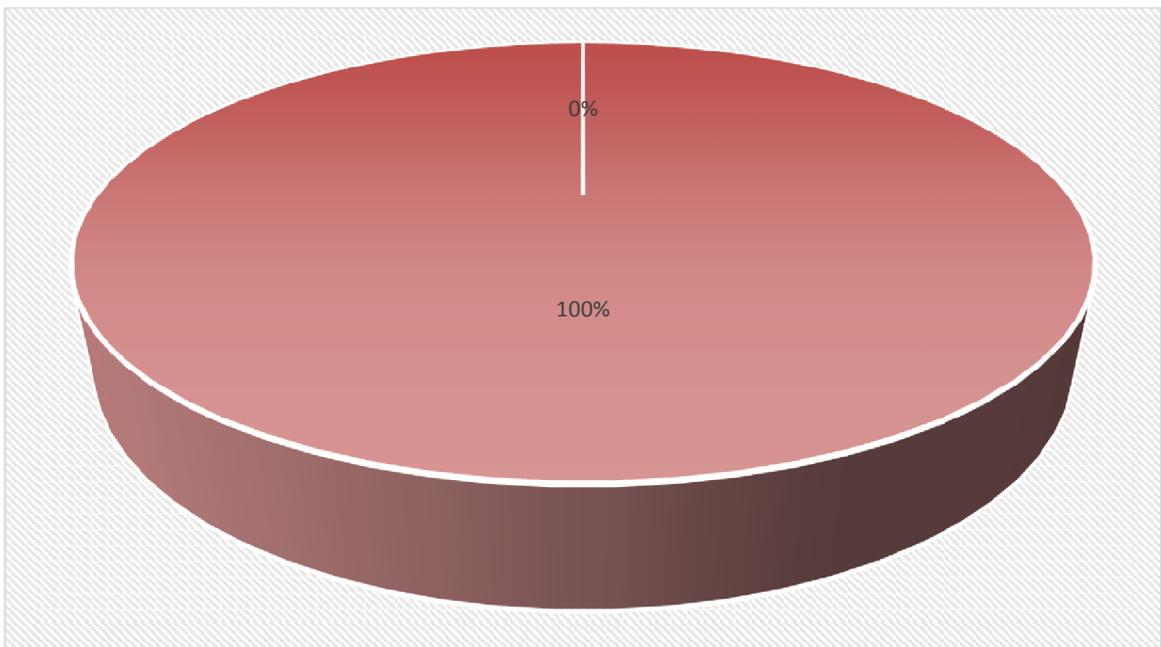
Buzón

Si	No
0%	100%

Fuente: (elaboración propia) buzón de sugerencias

Fig. 20

Buzón



Fuente: (elaboración propia) buzón de sugerencias

Análisis: El 100% de los usuarios indican que no existe ningún buzón donde se pueda dejar sus reclamos o sugerencias y así poder mejorar el servicio que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.

Desearía que hubiera campañas para matriculación de lanchas y troquelado de motores

Tabla No. 24

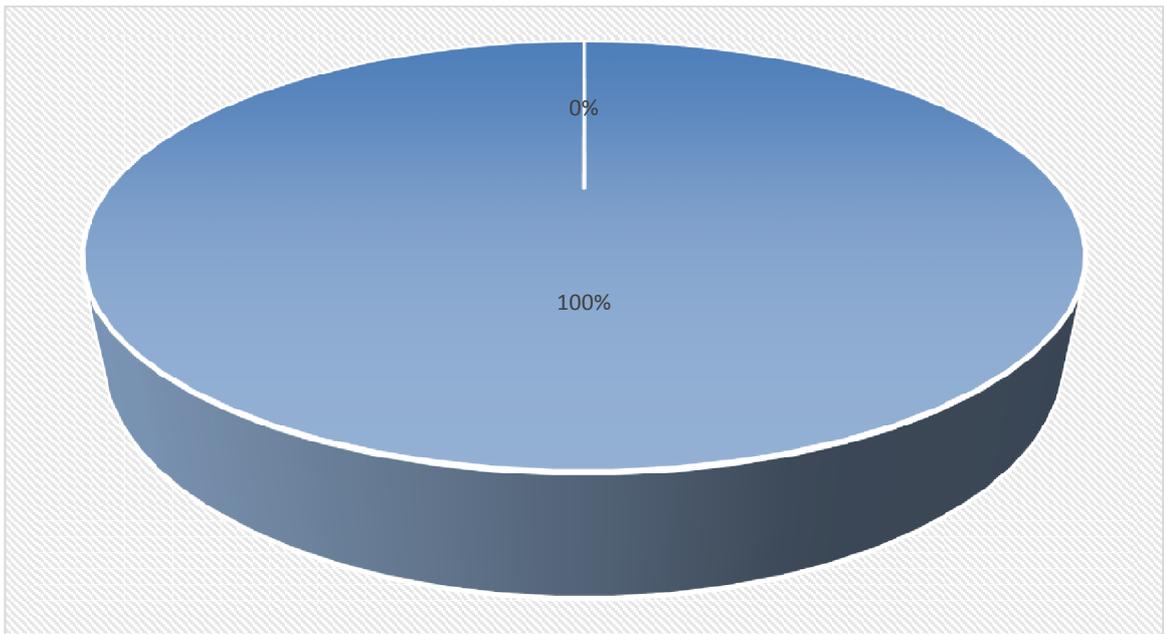
Campañas en el sector marítimo

Si	No
100%	0%

Fuente: (elaboración propia) campañas de matriculación y troquelado

Fig. 21

Campañas en el sector marítimo



Fuente: (elaboración propia) campañas de matriculación y troquelado

Análisis: El 100% de los usuarios indican que si deberían realizar campañas de matriculación de lanchas y troquelado de motores en las caletas pesqueras, así se ayuda a la economía del sector marítimo.

Califique la calidad general del servicio que le brinda la Capitanía del Puerto de Manta

Tabla No. 25

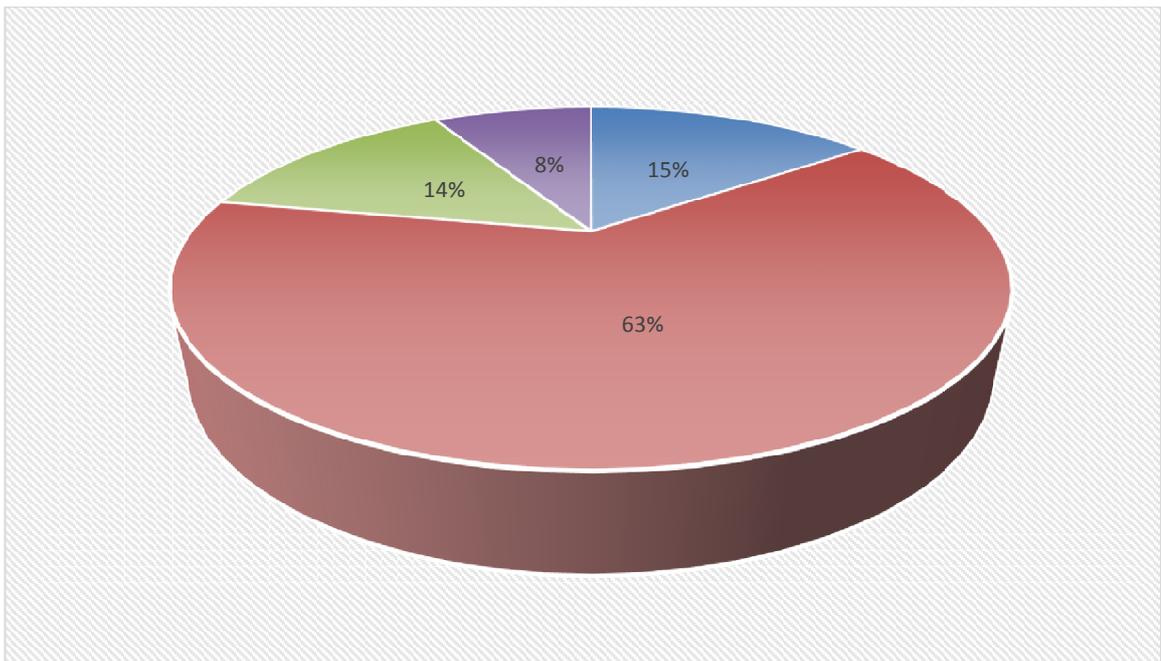
Calidad del servicio de la Capitanía del Puerto de Manta

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
15%	63%	14%	8%

Fuente: (elaboración propia) calidad del servicio

Fig. 22

Calidad del servicio de la Capitanía del Puerto de Manta



Fuente: (elaboración propia) calidad del servicio

Análisis: El 63% de los usuarios consideran que el servicio en forma general de la Capitanía del Puerto de Manta es bueno, debiendo mejorar para cumplir con las expectativas que tienen los usuarios sobre la Institución.

4.4 Verificación De Hipótesis

Tabla No. 26

Verificación de hipótesis

Hipótesis	Verificación
Hipótesis General: mejorar el servicio al usuario en la Capitanía del Puerto de Manta incidirá en la satisfacción de los mismos.	De acuerdo a las preguntas 1, 3, 5, 6, 7, 15, 19, 20 y 22, realizadas al usuario, confirman los problemas que tienen que ver con el servicio y es la indebida atención que se brinda.
Hipótesis 1: La falta del personal capacitado incidirá en la satisfacción de los usuarios.	Según las preguntas 4, 8, 9, 13, 14, realizadas a los usuarios, nos indica que no todas las personas están debidamente capacitados para dar la información y la ayuda que requieren.
Hipótesis 2: No dejar en claro las políticas de la empresa ocasionará que los clientes esperen que la Capitanía del Puerto de Manta, vaya más allá de lo establecido por ellos.	La pregunta 2, 5 y 10, nos dan una clara perspectiva que la mayoría de los usuarios no tienen claro las competencias con que dispone la institución y desconocen en gran parte todos los requisitos que necesitan para los diversos trámites que realizan.
Hipótesis 3: La carencia de logística incidirá en la reparación de los equipos.	Con respecto a las preguntas 11, 17, 18 y 21, realizadas al usuario, demuestran que existen falencias en la logística, que prefieren que la institución sea la que recaude los valores o tengan ventanillas de la agencia bancaria dentro de las instalaciones, y que las respuestas a sus denuncias no son tratadas oportunamente.
Hipótesis 4: No contar con la cantidad necesaria de equipos afectara para cubrir la demanda del usuario.	Las preguntas 12 y 16, refleja claramente que no se cuentan con los medios necesarios para dar el servicio de manera eficiente, que la falta de equipos afecta notablemente la imagen de la institución.

Fuente: (elaboración propia) Hipótesis

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Desarrollar nuevas técnicas en el ámbito de atención al usuario, para que el personal involucrado se adapte a los cambios propuestos, mejorar la logística para contribuir al control marítimo y dar una mejor seguridad a los usuarios, implementar ventanilla de atención al usuario a fin de minimizar el tiempo de quienes solicitan los servicios y no tienen conocimiento de los requisitos que deben presentar, actualizar los equipos informáticos dando mayor rapidez del servicio, instalar distractores para que el tiempo de espera sea minimizado a través de los mismos y en conjunto todas estas acciones logren mejorar el nivel de satisfacción del usuario en la Capitanía del Puerto de Manta.

5.2 Fundamentación

Debemos tener claro que el usuario, se activa en función de que sus necesidades están insatisfechas y que los procesos de toma de decisiones sean más simples, es necesario tener la empatía con el usuario para tratar el estudio de sus trámites de manera conjunta, para minimizar los costos y cuyas expectativas de satisfacción crezcan.

5.2.1 Factores que influyen en los usuarios

La Capitanía del Puerto de Manta, debe buscar los distintos factores que influyen al usuario a no denunciar actividades ilícitas en el área marítima, así como en busca de tramitadores para que resuelvan sus problemas en cada uno de los servicios que requiere, a fin de dar solución a esta grave problemática.

Los factores que influyen en los usuarios por buscar otras alternativas, según estudios realizados se los puede dividir en cuatro: culturales, sociales, personales y psicológicos.

Culturales.- los conocimientos que tienen los usuarios referente a la Capitanía del Puerto de Manta, que le permiten desarrollar su juicio crítico, aquí se denotan los valores propios de los individuos que lo llevan a tomar ciertas decisiones, estas varían de acuerdo a cada región, a sus costumbres y cultura propia que influirá notablemente en su accionar.

Sociales.- dependerá de su status social dentro de la organización marítima, para realizar petitorios acorde a sus trámites los mismos que influirán en la colectividad marítima.

Personales.- las decisiones de los usuarios están relacionadas con sus características personales, y ante esta situación es que actuaran de acuerdo a la premura de sus necesidades, a su situación económica, su estilo de vida, su ocupación.

El factor psicológico que lleva al usuario a buscar otras alternativas, se divide en: motivación, percepción, aprendizaje, creencias y actitudes, la motivación es el deseo de que su servicio sea atendido de manera rápida y oportuna, mientras más grande sea la motivación, mayor será la necesidad de buscar la solución, esto se refiere que cada individuo buscará activamente satisfacer las necesidades fisiológicas en primer lugar, seguidas por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y, por último, las necesidades de autorrealización. Maslow (1943).

La idea que tiene el usuario sobre un servicio, está basado en experiencias pasadas y conocimientos adquiridos, esto determina lo que conocemos como percepción.

El aprendizaje está basado en experiencias, que ponen en comparación al momento de encontrarse con otro servicio parecido, darse cuenta cuál de ellos es mejor, es lo que ocurre cuando existen dos entidades dedicadas a brindar el mismo servicio, con iguales costos, la única diferencia será en la atención que se brinda.

5.2.2 Pasos para el proceso de la toma de decisiones del Usuario

El proceso de la toma de decisión tiene que ver en todas los trámites realizados por los usuarios, desde el menor trámite hasta aquellos que merecen un mayor trato. Todas están enfocadas a cubrir una necesidad. Aquí se combina la psicología del comportamiento del usuario y los intereses del servidor que lo está atendiendo.

Estos se los puede clasificar en cuatro pasos:

1. El reconocimiento de las necesidades, aquí es donde el usuario siente la necesidad del servicio, el cual lo quiere satisfacer. Estas necesidades son funcionales o emocionales. Las funcionales son netamente para cubrir la necesidad de un asunto en particular, y las emocionales son para satisfacer sus deseos.
2. La búsqueda de la información es una investigación que realiza el usuario, para observar cuales son los requisitos que necesita para cubrir su necesidad. Esta investigación puede ser interna, mediante experiencias pasadas, o externa, mediante el uso de internet, medios de comunicación o en conversación con otros usuarios.
3. La realización del trámite, es cuando el usuario, una vez que conoce de todos los requisitos, procede a la su legalización del servicio. Aquí el usuario sabe que el valor que cancelo se justifica, porque está seguro que cubrirá su necesidad.

4. La evaluación después del trámite es el último paso en la toma de decisiones, aquí el usuario evalúa el servicio después de haber sido realizado y finalizado, con las excepciones planteadas por él, si cumple o sobrepasa las expectativas.

5.2.3 Paradigmas

Los paradigmas se basan en creencias y experiencias del usuario y estos se transforman en argumentos que definen el trámite o no de un servicio, esto es, que aquellos servicios que bajo los paradigmas del usuario si cumplen sus necesidades serán preferidos por sobre los que bajo el mismo argumento se mantienen en la mente del usuario y aquellos que no logran satisfacer sus necesidades.

En análisis a este criterio los paradigmas que limitan el desarrollo de la Capitanía del Puerto de Manta, son los mismos que permiten su actual nivel de satisfacción (son identificados como un servicio de calidad limitada) pero que en la práctica no genera en el usuario la decisión de tener una respuesta favorable.

La encuesta demuestra que el usuario se refleja satisfecho con un servicio que lo considera regular, pero nuestra pregunta es que respalda ese razonamiento y al estudiar los datos, nos podemos dar cuenta que no existe otra entidad que pueda dar los mismos servicios para poder tener un nivel de comparación.

Los pesos del mal servicio en muchos casos son disimulados con una buena atención al usuario, que incluso alcanza a visualizar de forma aislada el servicio, pero solo para casos en los cuales les causa una menor importancia.

Los usuarios crean un paradigma en lo que corresponde al servicio y la atención al usuario, creen que son sinónimos y no es así, al recibir un buen servicio acompañado de una mala atención, ellos se van molestos, disgustados, pero si ocurre lo contrario, al recibir un servicio que puede ser malo, con una atención que los haga ver que son importantes, los usuarios serán más comprensivos, tolerantes en su accionar.

5.3 Justificación

Resultado de la investigación efectuada y tomando como base las respuestas de los usuarios, manifiestan un malestar general sobre el servicio prestado, pero al tratar los temas de forma puntual, el usuario identifica las complicaciones más comunes de fallas en los diferentes servicios.

El no contar con información oportuna que los encamine de manera segura a su trámite es un factor que hay que corregir de manera rápida para minimizar el tiempo de espera del usuario.

El malestar existente en cuanto a la atención, presentación tanto personal como de la instalación y la forma de empatizar con cada uno de los usuarios alerta a quienes dirigen la Institución, en desarrollar seminarios al personal para minimizar y mejorar este factor preponderante en la atención al usuario.

Los patrullajes infructuosos que tiene en mente la colectividad marítima cada vez que tienen problemas con su seguridad en el mar, es el punto más relevante que hay que solucionar de manera eficiente y eficaz, con los recursos cada vez menos disponibles, pero que pueden ser opacados con la firme voluntad de ayudar y mantener la seguridad marítima, es la carta de presentación de la Institución.

La falta de campañas informativas, sobre regulaciones, costos, contravenciones y delitos marítimos, denotan el alejamiento de la Institución y el usuario, se debe intensificar labores donde se involucre al personal con la colectividad.

Se identifica a la Capitanía del Puerto de Manta como la mayor o por lo menos la más antigua infraestructura dedicada a los procesos de servicio marítimo y esto debería ser capitalizado en la penetración de otros servicios y lograr una mayor participación en los procesos de ayuda a los usuarios.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General

Identificar los factores que limitan al usuario a tener una mayor perspectiva de los servicios que brinda la Capitanía del Puerto de Manta al sector marítimo, para alcanzar a romper los paradigmas en la mente de los usuarios, logrando tener un mayor nivel de satisfacción.

5.4.2 Objetivo Específico

- Identificar los paradigmas actuales.
- Definir los factores que crean los paradigmas.
- Manejar una adecuada gestión a los usuarios.
- Practicar un lenguaje de beneficios en función de los usuarios.
- Crear un valor agregado a los servicios.
- Captar el consciente y subconsciente del usuario.

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

Provincia: Manabí

Cantón: Manta

Dirección: Av. Malecón, entre Calle 15 y Calle 16.

Figura 23

Ubicación de la capitania del Puerto de Manta



Fuente: Google.map

5.6 FACTIBILIDAD

Dada la percepción actual del usuario sobre el servicio que presta la Capitania del Puerto de Manta, es necesario darle frente a los paradigmas del usuario para lo cual primero necesitamos identificarlos, es necesario el entorno adecuado que permita generar la relación de confianza del usuario, para que este detalle las limitaciones de su aceptación en los diferentes servicios que se brindan.

Identificar los factores que limitan a los usuarios a tomar la decisión de proseguir con sus trámites que la Capitanía del Puerto de Manta presta, porque sería de mucha ayuda conocer cuáles son esas razones y tratar de contrarrestarlas para de esta manera lograr un mayor nivel de satisfacción.

5.7 DESCRIPCIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

La propuesta que efectuaré va relacionada con el servicio y los paradigmas de los usuarios, los cuales vamos a tratar de romper, cambiando la perspectiva sobre los servicios que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.

Unas de las estrategias será identificar los perfiles y características de cada segmento del usuario que se definan, para de acuerdo a esto, comprenderlo, ayudarlo, y ofrecerle la solución a su problema involucrándonos con él, y no solo eso, sino que también le podemos ofrecer otras soluciones que les pueden ser útiles de acuerdo al perfil y necesidades de cada uno de ellos.

En el campo de la administración la estrategia a aplicar será la del proceso de los diferentes servicios en las ventanillas, se debe organizar, separar o diferenciar un área de otra, es decir, un área que sea solo de troquelado, matriculas, zarpes, reclamos, denuncias, un área solo de información, para que de esta manera se pueda disminuir el tiempo de espera del usuario, ya que en la actualidad se utilizan las misma ventanillas para casi todas las actividades.

Por ejemplo: un usuario que va a solicitar un servicio, se encuentra entusiasmado, motivado, pero al encontrarse con otro que va a realizar una queja o un reclamo y comienza a contar sus problemas, hace que el usuario que iba a solicitar el servicio, entre en duda, temor, e incluso puede llegar a cambiar de opinión y no realizar ningún trámite. Por este motivo debe existir un área para cada actividad y así el usuario pueda diferenciarlos.

5.7.1 Actividades

A través de esta investigación vamos a buscar una solución a los problemas que tienen con el servicio al usuario, y con los paradigmas de los mismos, para lograr romperlos mediante estrategias prácticas y otras series de actividades que vamos a detallar a continuación.

- Charla de capacitación sobre el levantamiento de las características de los usuarios y definir la documentación de Ley.
- Desarrollar campañas de matriculación y troquelado en las caletas pesqueras.
- Informar sobre las consecuencias de no estar debidamente regularizados en el sector marítimo.
- Crear una base de datos sobre los usuarios que vienen a presentar quejas o reclamos por el servicio.
- Clasificar las áreas de reclamos, quejas y de información, dentro del departamento de tráfico marítimo.
- Desarrollar un análisis FODA, que permita identificar nuestras debilidades y amenazas, para transformarlas en oportunidades y afianzar nuestras fortalezas.
- Indicar como manejar un lenguaje de beneficio hacia los usuarios, para poder entender y atender sus necesidades básicas.

5.7.2 Impacto

Al realizar todas actividades planteadas, el impacto que se generará en quienes reciban dichas charlas será de mucha ayuda tanto para la Capitanía

del Puerto de Manta como de los usuarios, se busca una mejor atención en las ventanillas de atención al usuario, y primordialmente satisfacer sus necesidades, generando una imagen positiva sobre los servicios que se prestan, rompiendo así los paradigmas que limitan a los usuarios a no realizar su trámite personalmente.

Fig. 24
Actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2018															
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Charla de capacitación sobre el levantamiento de las características de los usuarios y definir la documentación de Ley																
Desarrollar campañas de matriculación y troquelado en las caletas pesqueras																
Informar sobre las consecuencias de no estar debidamente regularizados en el sector marítimo																
Crear una base de datos sobre los usuarios que vienen a presentar quejas o reclamos por el servicio																
Clasificar las áreas de reclamos, quejas y de información, dentro del departamento de Tráfico Marítimo																
Desarrollar un análisis FODA, que permita identificar nuestras debilidades y amenazas, para transformarlas en oportunidades y afianzar nuestras fortalezas																
Indicar como manejar un lenguaje de beneficio hacia los usuarios, para poder entender y atender sus necesidades básicas.																

Fuente: (elaboración propia) Actividades

5.8 CONCLUSIONES

Ante el cambio constante de la tecnología, la información, las leyes, los reglamentos que regulan a la actividad marítima, han creado nuevos paradigmas en los usuarios, referente a la Institución que debe solucionar sus problemas, lo que ahonda en problemas legales y de incumplimientos a las regulaciones que son solicitadas por quienes conforman la Capitanía del Puerto de Manta.

Existen factores preponderantes que han influenciado en el comportamiento del usuario, estos han creado nuevos paradigmas y han fortalecido los existentes, dejando en tela de duda todo accionar de la autoridad marítima.

La gestión de los servicios no ha sido la correcta, no ha sido participativa con el usuario, sin respuestas concretas y soluciones para cada uno de los requerimientos que se ha solicitado.

El lenguaje con que se ha tratado al usuario, no ha estado acorde a las circunstancias y nivel de educación de los mismos, muy técnico o con palabras confusas, que en vez de darle una orientación correcta al usuario, lo que hizo es confundirlo más en su trámite.

La falta de distractores y el darle un valor agregado al servicio como es el trato casi personalizado, que se haga sentir al usuario lo importante que es para la Institución, ha influenciado negativamente en la satisfacción del usuario.

No ha existido esa empatía entre los actores, usuario y servidor público, desconociendo sus razonamientos, sus argumentos, sus críticas, dejando que el subconsciente comience a desarrollar respuestas de manera reactiva a la falta de soluciones a cada una de sus inquietudes.

5.9 RECOMENDACIONES

Identificar los nuevos paradigmas, para cambiar y mejorar la satisfacción del servicio al usuario del sector marítimo que brinda la Capitanía del Puerto de Manta.

Combatir de manera frontal los factores que están influenciando en la creación de nuevos paradigmas y que están fortaleciendo los ya existentes, entender que el usuario, es el ente regulador en el nivel de satisfacción.

Mejorar la gestión de atención al usuario de la Capitanía del Puerto de Manta, a través de su capital humano, con mayores destrezas, conocimientos, para responder de manera eficaz y eficiente sobre los problemas que a diario se presentan.

Desarrollar técnicas de lenguaje en atención al usuario, a fin de ser más explícitos y entendibles para todos los que requieran un servicio, dar las explicaciones necesarias y utilizar el tiempo necesario para que puedan entenderse tanto servidor como usuario, no siempre lo que se oye es lo que se escucha.

Mejorar la infraestructura, implementar distractores con el fin de brindar un servicio de calidad, sin aglomeraciones, que el usuario pueda sentirse como en su casa, mientras espera el turno para ser atendido.

Desarrollar la empatía con el usuario, para de primera mano tener las respuestas a sus necesidades, cambiar su subconsciente sobre la institución a través de resultados satisfactorios que sean el multiplicador de satisfacción dentro del ámbito marítimo.

BIBLIOGRAFÍA

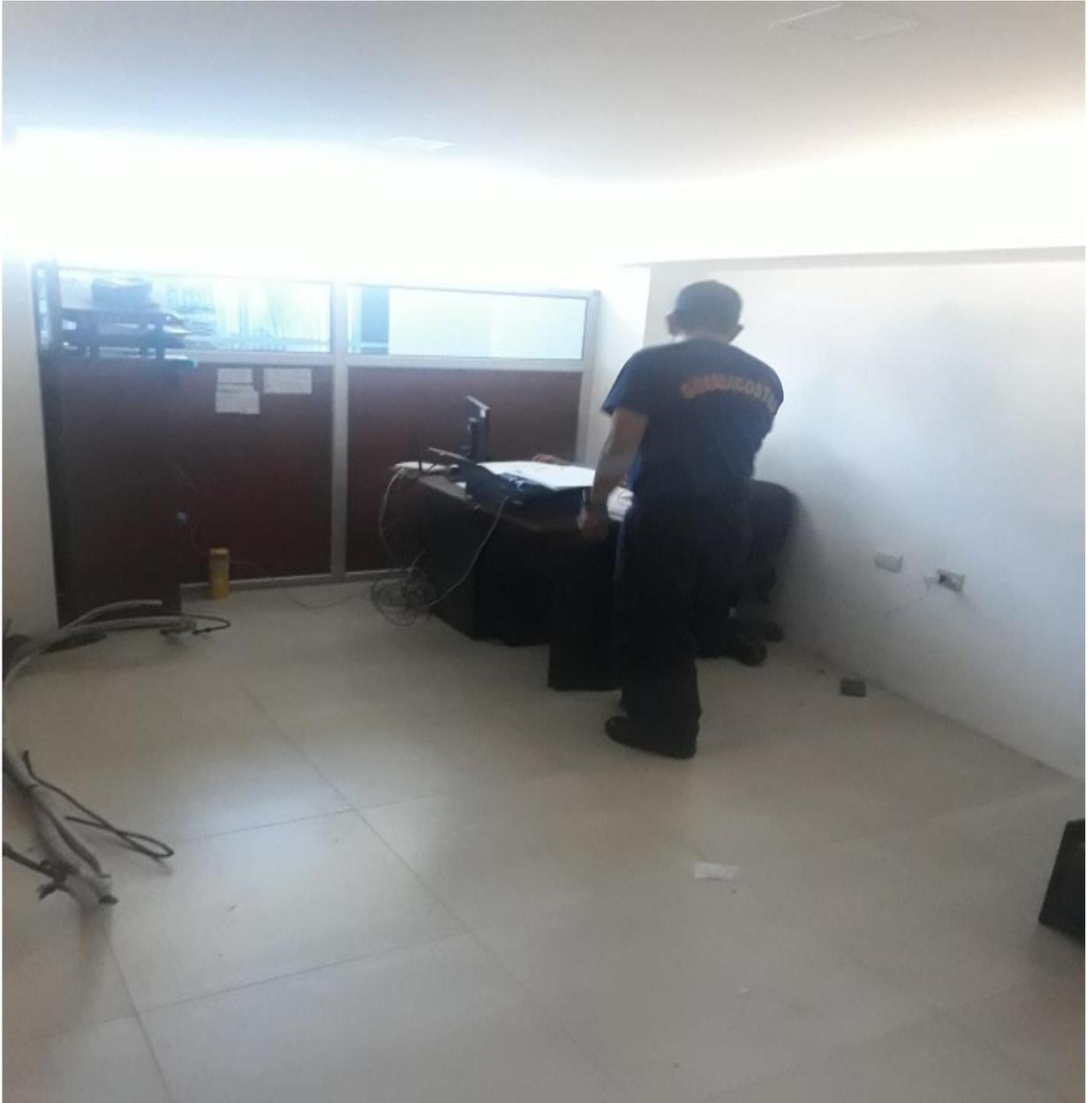
- (Armada del Ecuador, DIRNEA, 2016) resolución No. 014/16.
<https://www.dirnea.org/descargas-2/resolucion-204-03/normativa-nacional/seguridad-y-proteccion-maritima/category/12-resol-norm-spm>
- (Asamblea Nacional, 2008) Constitución de la República del Ecuador
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- (Aguilar A. S., 2004) Capacitación y Desarrollo personal, cuarta edición.
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSulMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=capacitacion+y+desarrollo+de+personal+Aguilar,+Alfonso+Siliceo+2004&ots=ISe-8EbF9O&sig=Bu88LNluBlhg4F85Q5ZelpEu_wc#v=onepage&q&f=false
- (Álvarez, 2005) Clima organizacional en Colombia.
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=clima+laboral++segun+alvarez,+2005&ots=18ewV0jpGo&sig=47b6GEzRASK5OhfVVvx_0Oy1qZw#v=onepage&q=clima%20laboral%20%20segun%20alvarez%2C%202005&f=false
- (Daile, 2012) Comportamiento Organizacional Profesor Robert Daile.
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45652175/Comportamiento_Organizacional_por_Robert_Dailey.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1518926452&Signature=2YTOsNUXVc3xVg8NC8Nb0HHItDw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DComportamiento_Organizacional.pdf
- (Hodgson, 2011) ¿Qué son las instituciones?
<http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n8/n8a02.pdf>

- (Lola Vázquez, Napoleón Saltos, 2011) Ecuador su realidad.
- (Uduando, 1992). Gestión de calidad.
<http://www.editdiazdesantos.com/libros/udaondo-duran-miguel-gestion-de-calidad-L03000130201.html>
- (Vargas, 2015), Historia resumida de la Armada.
https://issuu.com/anahimi/docs/historia_resumida_de_la_armada_part
- (Estrada, 2012), Historia Marítima del Ecuador 2do tomo,
- (Ley Organica del defensa del consumidor, 2012)
<http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Ley-Org%C3%A1nica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf>
- (Estrada, 2012) Periodo Prehispánico de la Historia Marítima del Ecuador
- (Vargas, 2015) Reseña Histórica de la Armada del Ecuador tomo I y II
https://issuu.com/anahimi/docs/historia_resumida_de_la_armada_part
- (MIDENA, 2015) Ministerio de Defensa Nacional, Revista Defensa, ISSN 1390-9002/ Edición No. 6 febrero 2015.
https://issuu.com/publicacionesdefensa/docs/revista_defensa6_ok_baja
- (Kotler, Blom, Heayes, 2002) "El marketing de servicios profesionales".
- (Calva, 2009) Satisfacción de usuarios.
<https://es.scribd.com/document/47273402/Satisfaccion-de-usuarios-la-investigacion-sobre-las-necesidades-de-informacion>
- T (Thompson, 2006) Características de los servicios.

ANEXOS

Fig. 25

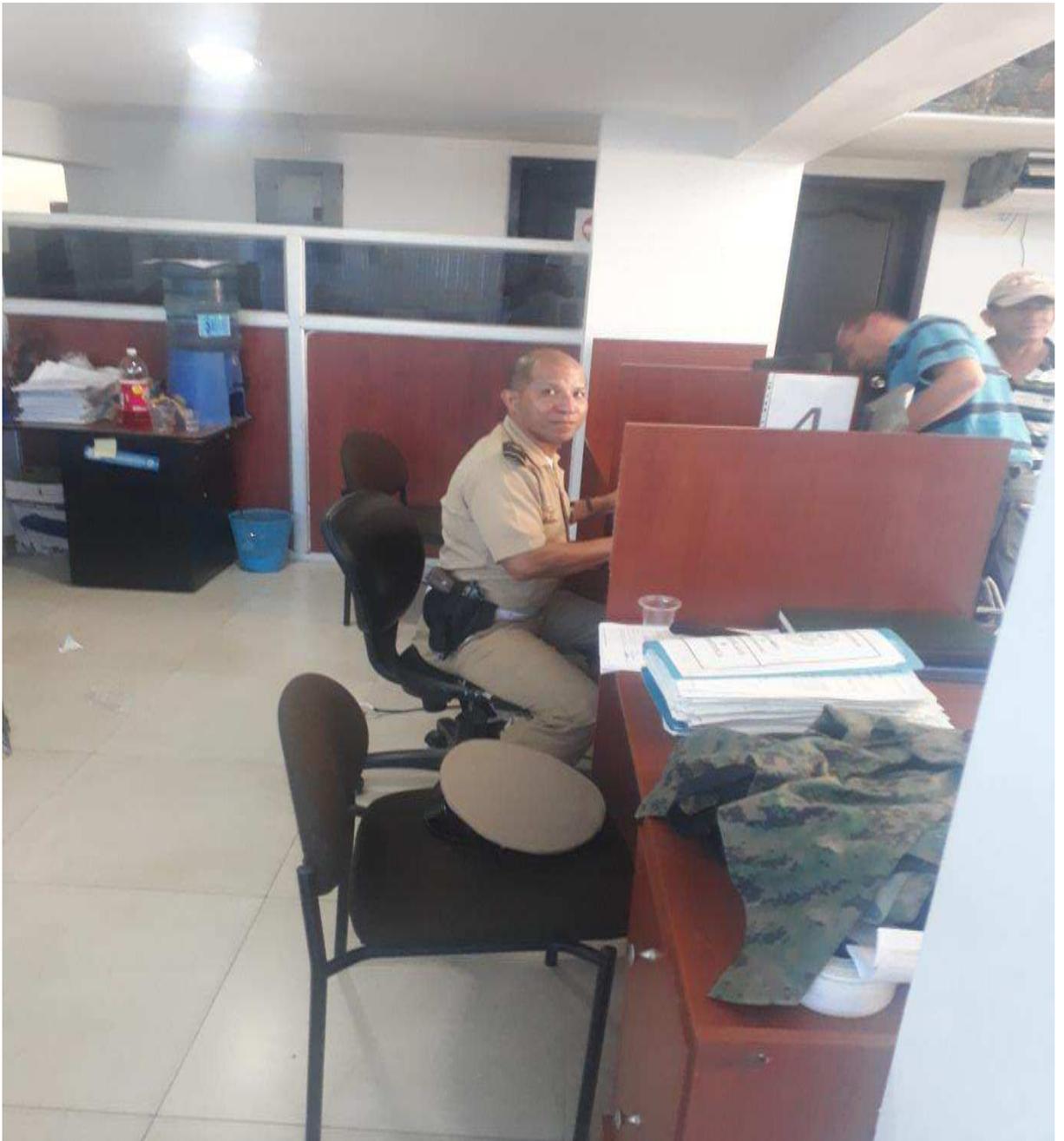
Oficina de inspecciones y troquelado



No presta las condiciones para que el usuario sea debidamente atendido

Fig. 26

Oficina de arribo y zarpes



La presentación del personal debe ser mejorada junto con las instalaciones

Fig. 27

Oficina de atención al usuario



No se encuentran distractores para que el usuario se sienta cómodo y de una manera aplacar las falencias que existen

Fig. 28

Oficina de pagaduría



Su infraestructura es muy pequeña no da las facilidades necesarias para una correcta atención.

Fig. 29

Inspecciones de embarcaciones



La mayoría de las inspecciones se las debe realizar en fondeaderos al no contar con muelles para estos casos, pueden producir accidentes que lamentar

Fig. 30

Recibimiento de embarcaciones



Se las realiza en las Instalaciones de la Terminal Portuaria de Manta.

Fig. 31

Anuncios al sector marítimo



Existen anuncios para que el usuario este informado de las acciones que se están realizando, así como los delitos y contravenciones.

Fig. 32

Certificado de aprobación de tema de Proyecto de Investigación

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PCO-01-F-020
	NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIONES COMISIÓN DE CARRERA	REVISIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE DOCUMENTOS INSTITUCIONALES	Página 1 de 5

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERIA COMERCIAL
COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Manta, 18 de diciembre de 2017

CONSTANCIA

En Sesión Ordinaria No 20 de la Comisión de Investigación celebrada el día dieciocho de diciembre de 2017, una vez analizado la propuesta del tema de proyecto de titulación, presentado por el/la estudiante:

LARRAGA ALDAS ROBERTO GONZALO

En base a los Procedimientos para la Investigación Institucional aprobados por el Honorable Consejo Universitario el 23 de junio de 2016, mediante resolución RCU-SE-015-No 047-2016

Se acordó

El proyecto de investigación "Análisis de satisfacción de los usuarios en el ámbito marítimo de la Capitanía del Puerto de Manta" se encuentre en correspondencia con:

- El Dominio Institucional 5: ECONOMÍA, EMPRENDIMIENTO, INDUSTRIA Y CONTRUCCIÓN
- La línea de investigación ECONOMÍA Y DESARROLLO SOSTENIBLE y
- El Programa de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas GESTIÓN DE EMPRESAS Y SU ENTORNO ECONOMICO Y SOCIAL.

Atentamente:


Dra. Evelyn Cano Lara
Coordinadora de Comisión



Fig. 33

Certificado de atención al usuario

