

Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios del Puerto Bahía de Algeciras

Presentación de Resultados
Estudio 2015

Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras



SINERGY

6 de junio de 2016

Índice de Contenidos

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

METODOLOGÍA

Fases del Estudio



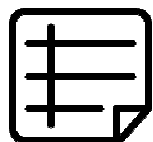
Revisión de metodología y diseño muestral



Revisión del diseño de cuestionarios



Trabajo de campo



Tabulación y análisis de datos



Elaboración de informe y conclusiones

Ficha Técnica

Objetivos

- Conocer en qué grado están satisfechos los distintos tipos de clientes de APBA
- Determinar cómo evoluciona la satisfacción de los clientes con los distintos atributos definidos
- Identificar cuales son los atributos que más influyen en la satisfacción global del cliente
- Contrastar el grado de satisfacción de las distintas tipologías de clientes según las variables de clasificación
- Orientar las acciones de mejora sobre los atributos más relevantes para aumentar la satisfacción de los clientes

Diseño	APBA-Sinergy
Trabajo de Campo	Sinergy (octubre 2015 – enero 2016)
Tabulación y Análisis	Sinergy

	Agentes Puerto	Pasajeros	Transportistas	Capitanes	Usuarios SAC
Trabajo de Campo	oct 2015-nov 2015	oct 2015-nov 2015	nov 2015-dic 2015	nov 2015-ene2016	dic 2015-ene2016
Metodología	Encuesta Telefónica	Encuesta personal	Encuesta personal	Cuestionario email	Cuestionario email
Tipo Muestreo	Censo	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio	Usuarios SAC
Muestra	195	489	158	41	50
Error a priori	10%	10%	10%	10%	10%
Error final IPCS	1,3%	1,5% - 2,8%	2,0%	4,0%	6,0%

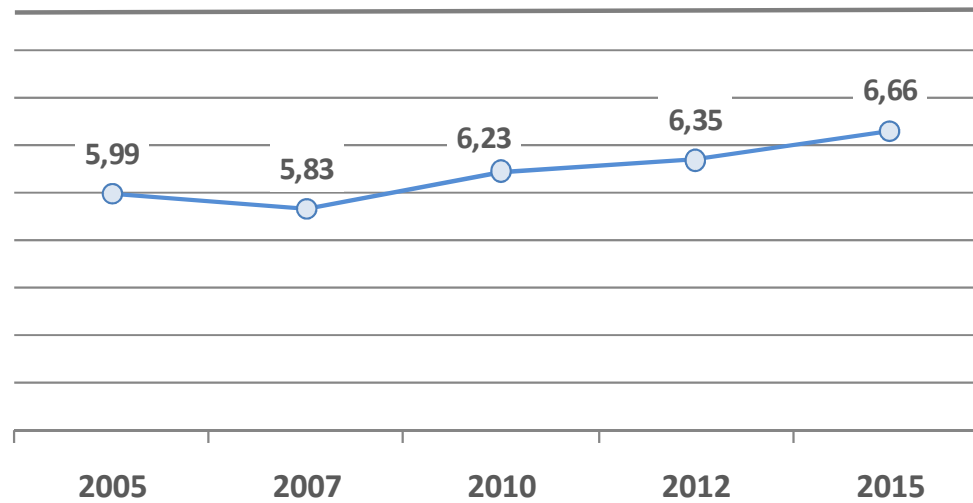
Resultados

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

Agentes

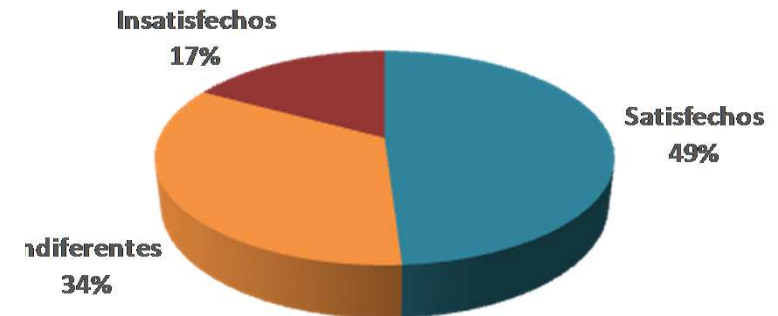
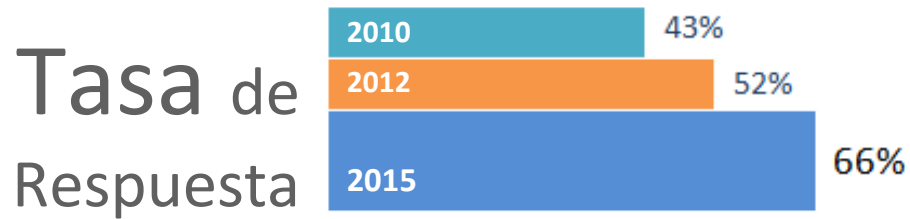


IPCS



Mejora +0,31 puntos con respecto a 2012

Tendencia positiva los últimos 4 estudios

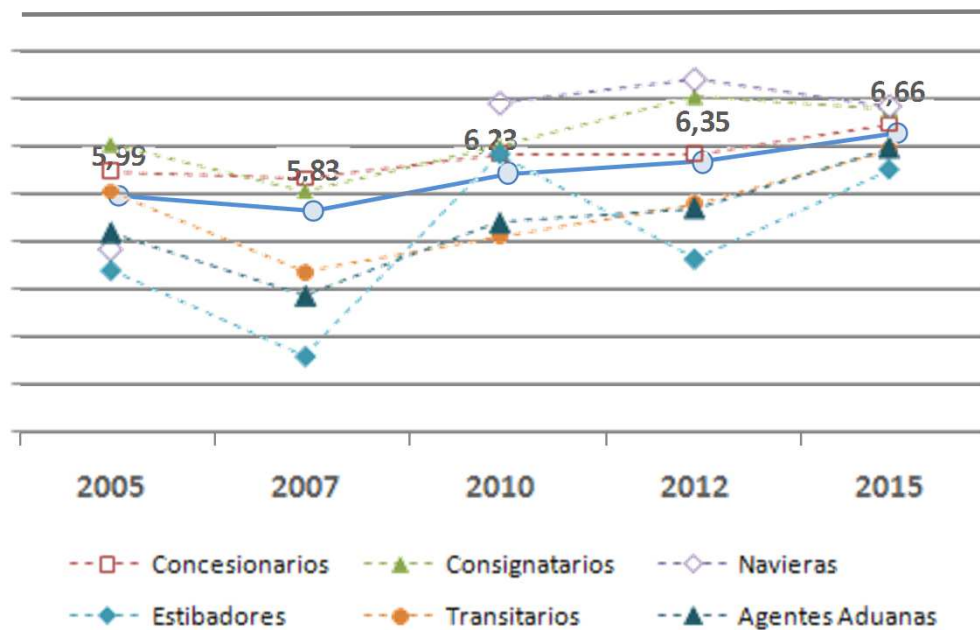


IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente.

Agentes



IPCS



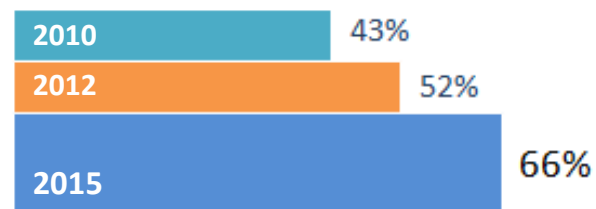
Mejora +0,31 puntos con respecto a 2012

Tendencia positiva los últimos 4 estudios

Estibadores y Agentes Aduaneros mejoran en +0,94 y +0,63

Consignatarios y Navieras retroceden -0,13 y -0,28

Tasa de Respuesta



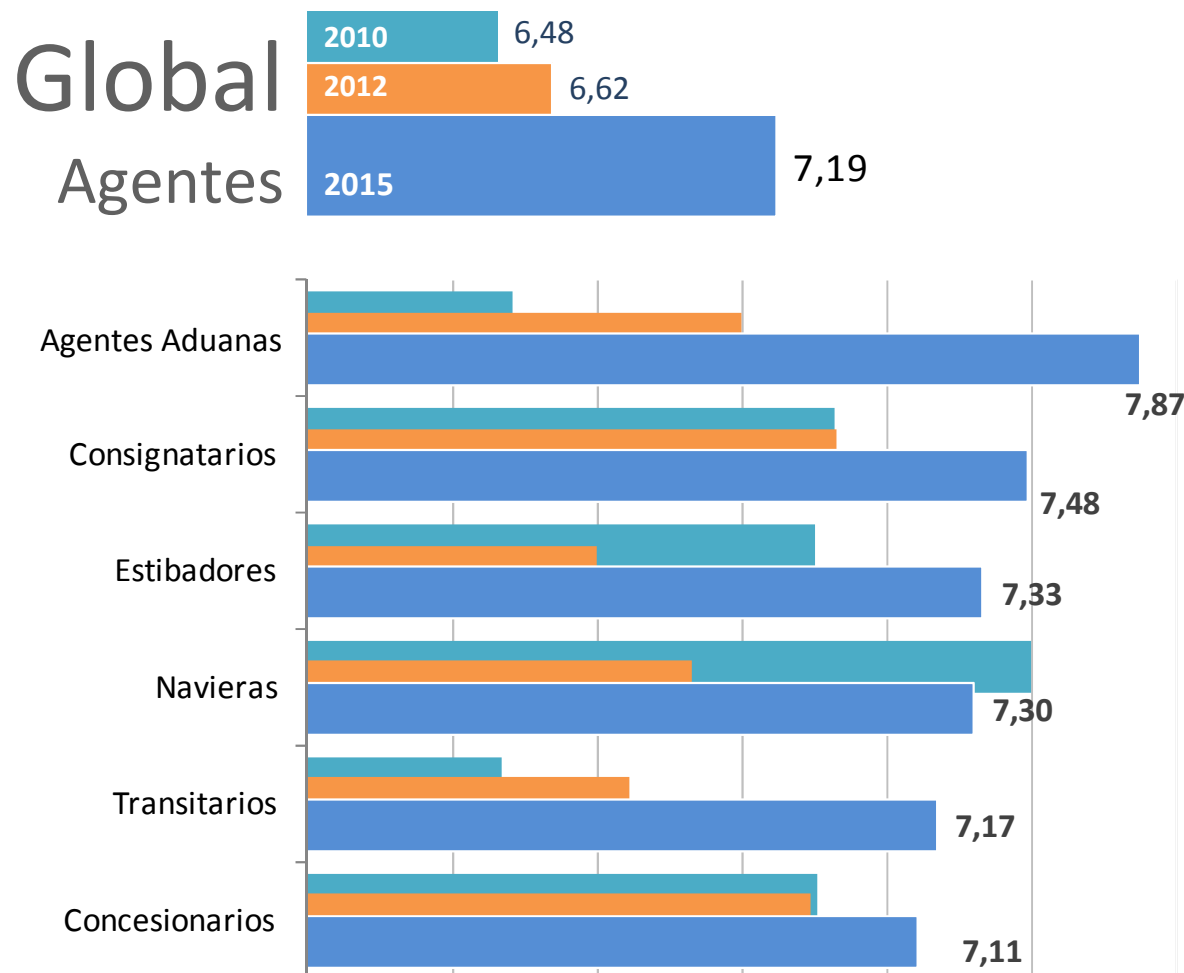
IPCS: media de las valoraciones de los atributos generales para cada agente.

Agentes



Atributos de Satisfacción

Satisfacción Global



Mejora +0,57 puntos con respecto a 2012

Estibadores y Agentes Aduaneros mejoran en +1,33 y +1,37 .

Ningún agente retrocede con respecto a 2012

Agentes



Dimensiones de Calidad

Mapa de Posicionamiento Satisfacción - Importancia



Agentes

$$\text{Prioridad} = [(10 - \text{Media}) - \text{Evolución}] \times \text{Importancia}$$



Vigilancia y Seguridad experimenta el mayor avance, con +1,07 puntos.



Retroceden Trato Justo y Equitativo y Existencia de Canales de Comunicación con APBA, en -0,15 y -0,05 puntos

Prioridades de Mejora

Agentes

Aspectos citados como más importantes para la actividad

- 1 • **Agilidad y rapidez de respuesta**
- 2 • **Información y comunicación**
- 3 • **Infraestructuras**
- 4 • **Flexibilidad**
- 5 • **Precio**

**Prioridades
de Mejora**



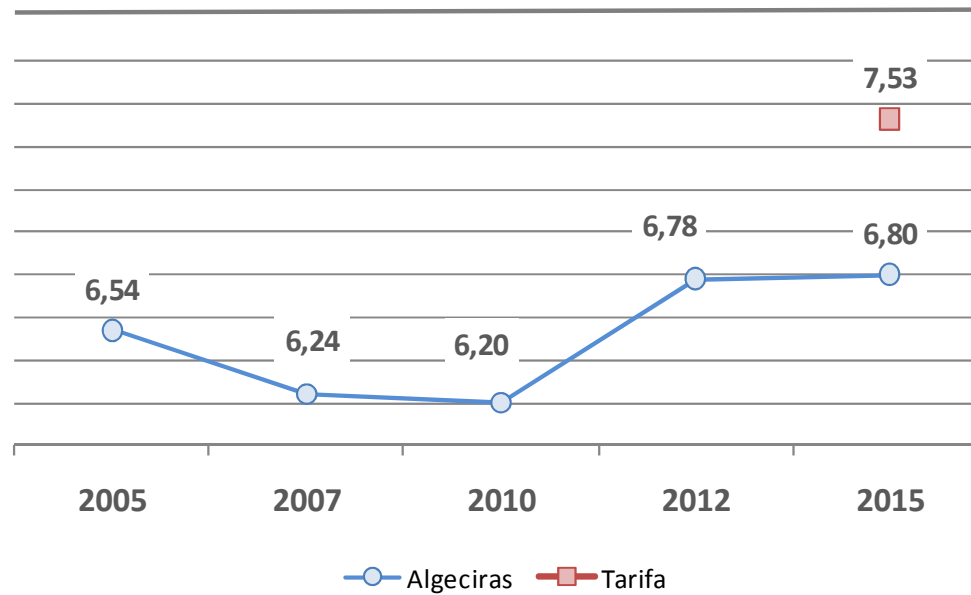
Resultados

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

Pasajeros

2015 es el primer año para el que se realiza el estudio de pasajeros en el Puerto de Tarifa

IPCS Algeciras

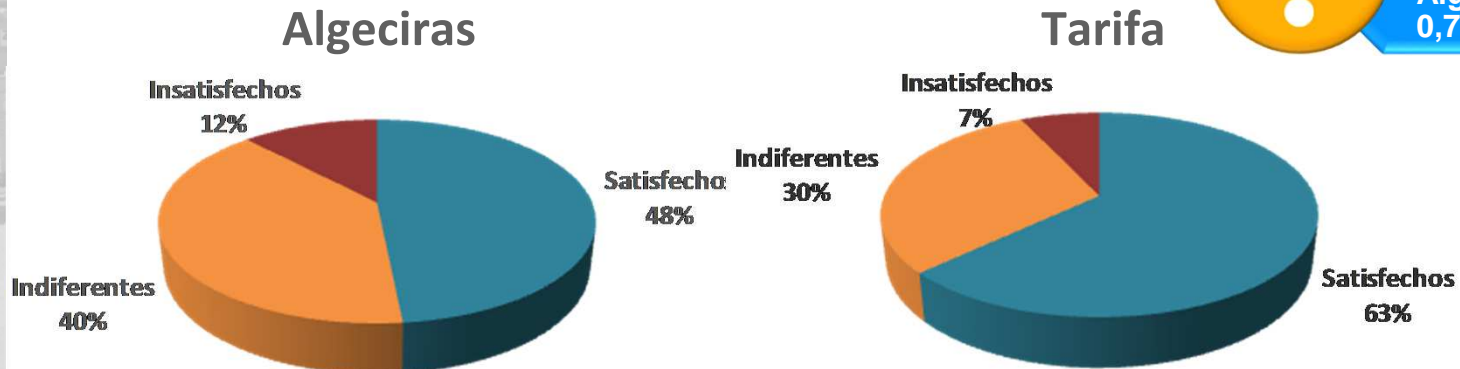


Algeciras mejora (+0,02) ligeramente con respecto a 2012

Tarifa alcanza un IPCS relativamente alto, de 7,53 puntos

El IPCS de Tarifa es superior al de Algeciras en 0,73 puntos

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios IPCS

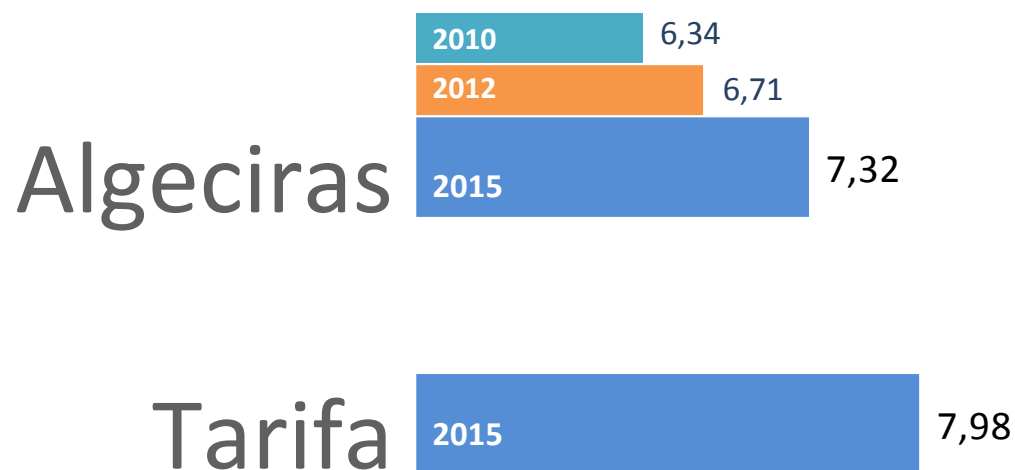


Pasajeros



Atributos de Satisfacción

Satisfacción Global



2015 es el primer año para el que se realiza el estudio de pasajeros en el Puerto de Tarifa

Algeciras mejora en +0,61 puntos sobre 2012

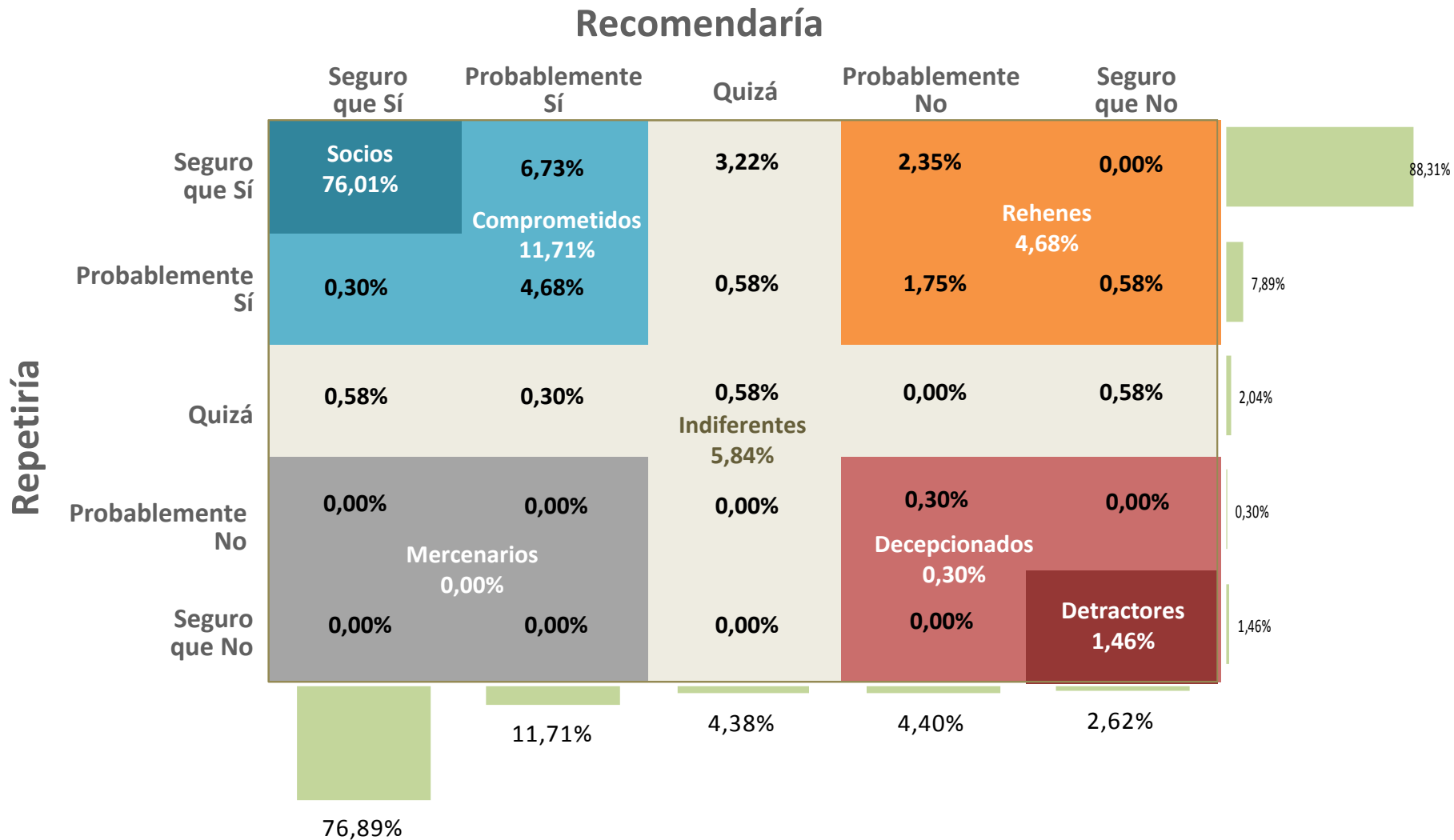
La tendencia de Algeciras es positiva

Tarifa alcanza una Satisfacción Global de 7,98

Tarifa supera en Satisfacción a Algeciras en 0,66 puntos

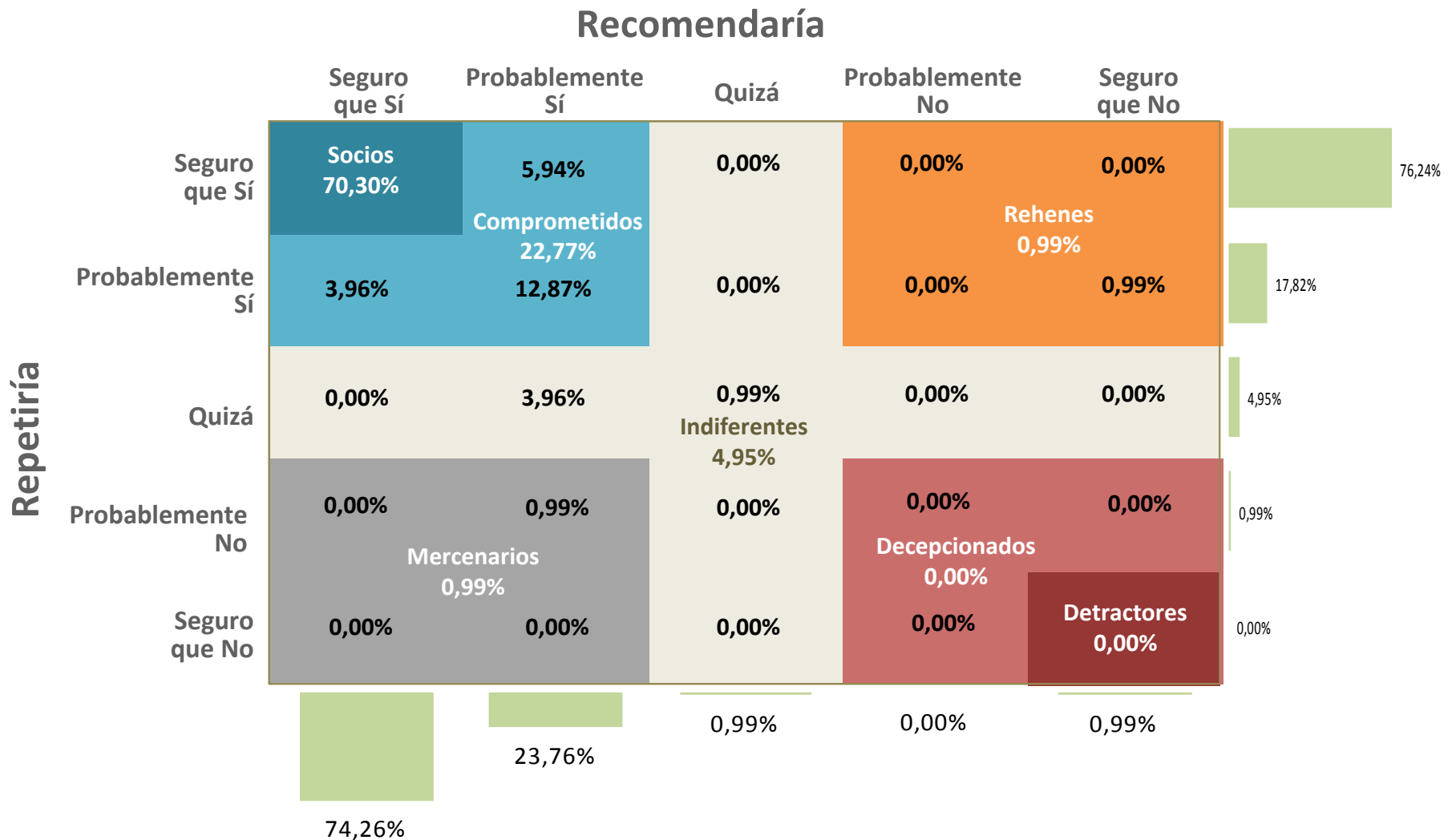
Pasajeros

Mapa de Clientes Fidelización vs Prescripción Algeciras



Pasajeros

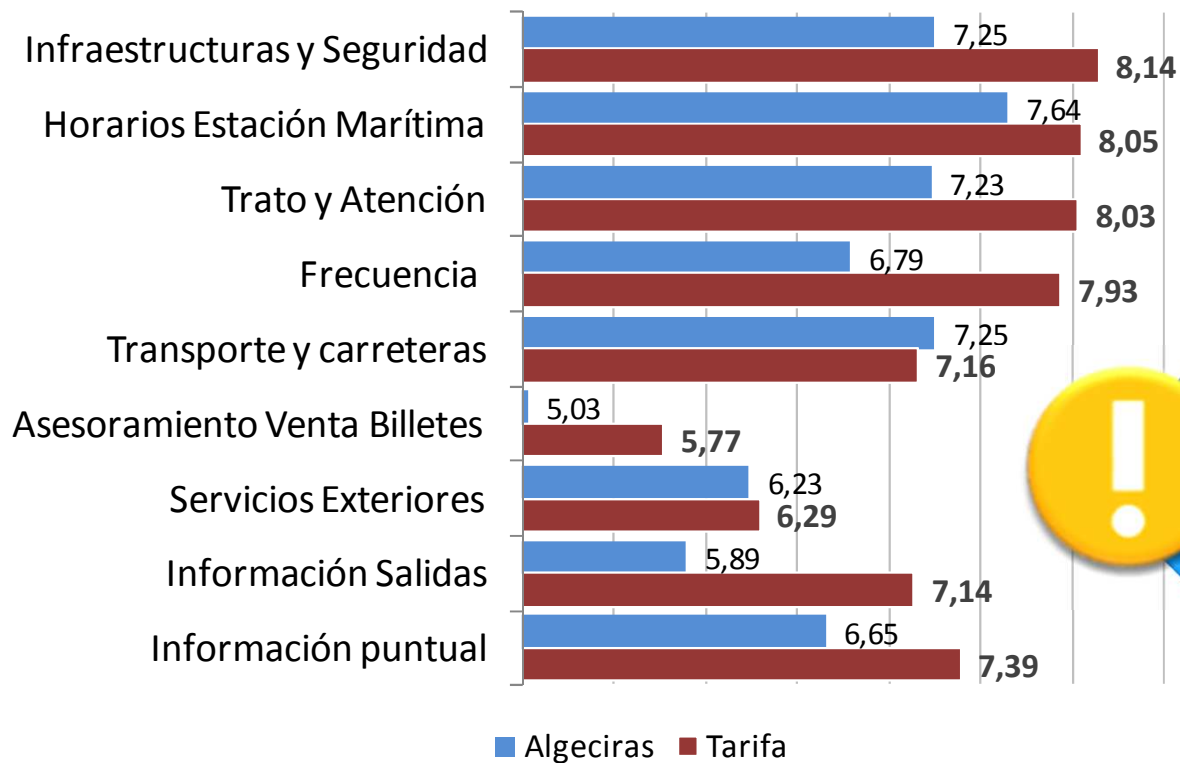
Mapa de Clientes Fidelización vs Prescripción Tarifa



Mapa de Clientes

Pasajeros

Dimensiones de Calidad del Servicio



La diferencia de valoración de Infraestructura y Seguridad puede tener una influencia relevante en las diferencias en satisfacción entre ambos puertos

Peor valoración Algeciras: Información al pasajero en la Estación Marítima, y en caso de retrasos o modificaciones

Peor valoración Tarifa: información en caso de retrasos o modificaciones, precios de los billetes y la falta de carros portaequipajes

Dimensiones de Calidad

Pasajeros



Dimensiones de Calidad

Mapa de Posicionamiento Satisfacción – Importancia Algeciras



Pasajeros



Dimensiones de Calidad

Mapa de Posicionamiento Satisfacción – Importancia Tarifa



Pasajeros

$$\text{Prioridad de Mejora} = [(10 - \text{Media}) - \text{Evolución}] \times \text{Importancia}$$

Algeciras
1 Horario zona comercial
2 Comodidad salas de preembarque
3 Horario de atención Estación Marítima
4 Horario mostradores Navieras
5 Seguridad pasarelas

Tarifa
1 Horario zona comercial
2 Horario mostradores Navieras
3 Horario de atención Estación Marítima
4 Seguridad pasarelas
5 Comodidad salas de preembarque

Prioridades de Mejora

Pasajeros

Aspectos citados como Importantes para el Servicio

Algeciras

- 1 • Puntualidad
- 2 • Trato y atención al cliente
- 3 • Seguridad
- 4 • Comodidad
- 5 • Agilidad

Tarifa

- 1 • Puntualidad
- 2 • Trato y atención al cliente
- 3 • Seguridad
- 4 • Agilidad
- 5 • Comodidad

Otros
Aspectos

Pasajeros

Aspectos que Funcionan Bien (citación espontánea)

Algeciras	%
Todos los servicios en general	8%
Seguridad	5%
Limpieza	3%
Atención al cliente y trato del personal	3%
Agilidad en la venta de billetes	2%
Atención al cliente en taquillas de las navieras	1%
Frecuencia de los barcos	1%
Agilidad en embarque y desembarque	1%
Señalización	1%
Parking	1%
Mejora de las instalaciones	1%
Otros	9%
N/S	64%
Total	100%

Tarifa	%
Todos los servicios en general	7%
Atención al cliente y trato del personal	7%
Agilidad en los procesos	6%
Control de pasaportes	3%
Puntualidad	3%
Limpieza	2%
Seguridad	2%
Agilidad en el proceso de embarque	2%
Cafetería	2%
La organización	2%
Otros	7%
N/S	57%
Total	100%

**Otros
Aspectos**

Pasajeros

Aspectos que Deberían Mejorar (citación espontánea)

Algeciras	%
Cafetería (precio, variedad, servicio)	8%
Comodidad asientos y salas en EM	7%
Mayor vigilancia y seguridad (scanner, int/ext)	6%
Puntualidad de los barcos	5%
Limpieza y disponibilidad de aseos (cerrados)	4%
Precios	4%
Mayor frecuencia de barcos	3%
Limpieza	3%
El trayecto entre la EM y el barco es muy largo	2%
Más tiendas, restaurantes, bancos y cajeros	2%
Mejora de la información (retrasos, cambios)	2%
Cintas transportadoras paradas	2%
Renovación de instalaciones (imagen)	2%
Accesos (siempre en obras)	1%
Atención al cliente	1%
Combinaciones otros medios de transporte	1%
Aparcamientos gratuitos	1%
Ayuda a personas con movilidad reducida	1%
Señalizaciones	1%
Atención del personal de navieras	1%
Otros	8%
N/S	35%
Total	100%

Tarifa	%
El parking (más plazas)	6%
Puntualidad	4%
Mayor limpieza y disponibilidad de aseos	3%
Mejora de la información (horarios, retrasos)	3%
Entrega a bordo form. entrada a Marruecos	3%
Cafetería (precio, servicio)	2%
Acceso cubierto al barco	2%
Combinaciones otros medios de transporte	2%
Atención del personal de navieras	2%
Carritos porta equipajes	2%
Agilidad control de pasaportes	2%
Otros	13%
N/S	56%
Total	100%

Otros Aspectos

Pasajeros

Servicios que se Echan en Falta (citación espontánea)

Algeciras	%
Más tiendas, cafeterías y restaurantes	14%
WIFI	5%
Entretenimiento, TV	3%
Consigna	2%
Máquinas expendedoras	2%
Más aparcamientos	2%
Más cajeros y cambio moneda	1%
Una Mezquita	1%
Espacios recreativos para niños	1%
Otros	5%
N/S – No Servicio	64%
Total	100%

Tarifa	%
Más tiendas, cafeterías y restaurantes	9%
Más aparcamientos	9%
Consigna	7%
Más cajeros, bancos y cambio de moneda	5%
WIFI	4%
Mayor información sobre horarios	4%
Más asientos en sala de espera	3%
Carros portaequipajes	3%
Una cubierta para el trayecto entre estación y barco	3%
Teléfono público	2%
Espacios recreativos para niños	1%
Farmacia	1%
Sillas de ruedas personas movilidad reducida	1%
Otros	4%
N/S – No Servicio	44%
Total	100%

Otros Aspectos



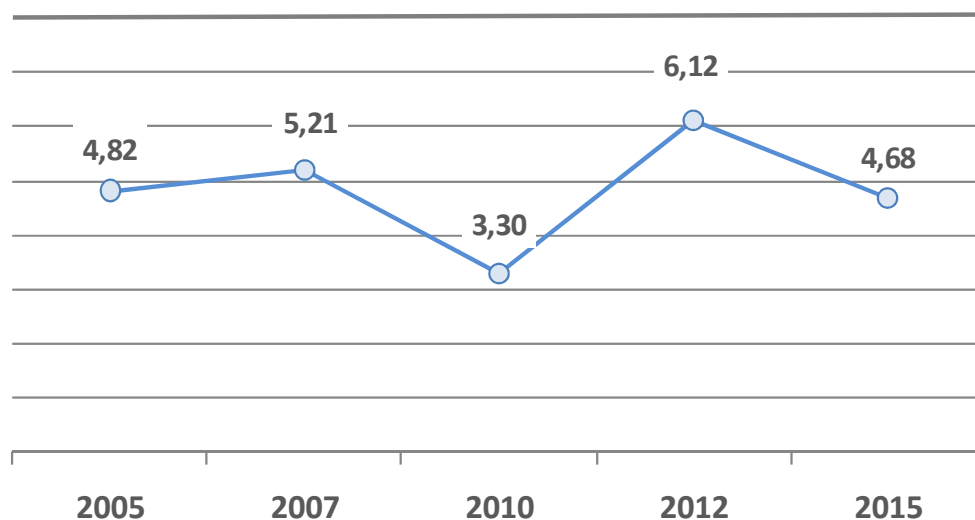
Resultados

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

Transportistas



IPCS



Con un valor de 4,68, es e IPCS más bajo de entre todos los segmentos de clientes del Puerto.



Ha retrocedido en -1,44 puntos con respecto a 2012



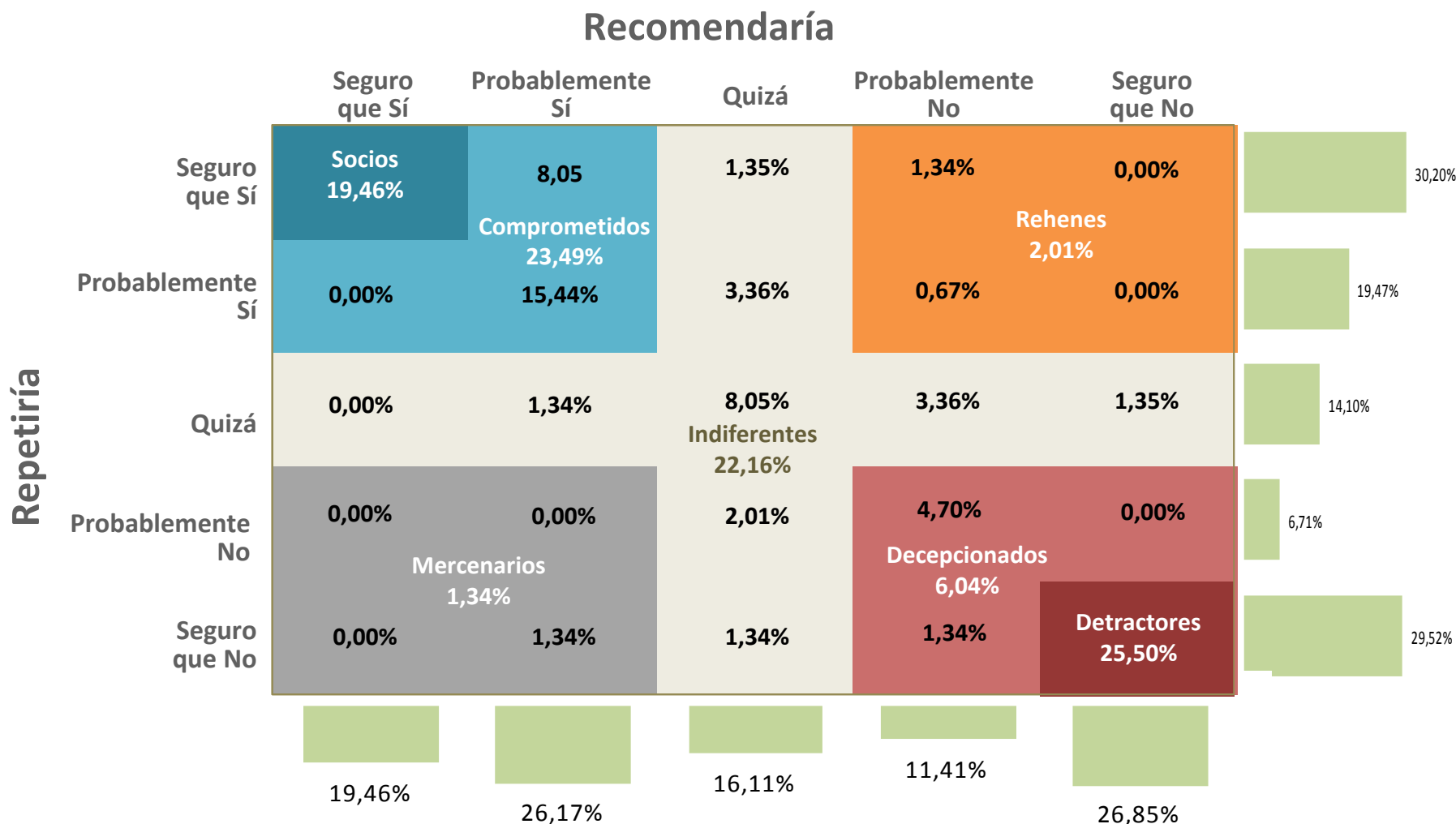
Más de la mitad de los transportistas (56%) están insatisfechos

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios
IPCS



Transportistas

Fidelización vs Prescripción



Mapa de Clientes

Transportistas

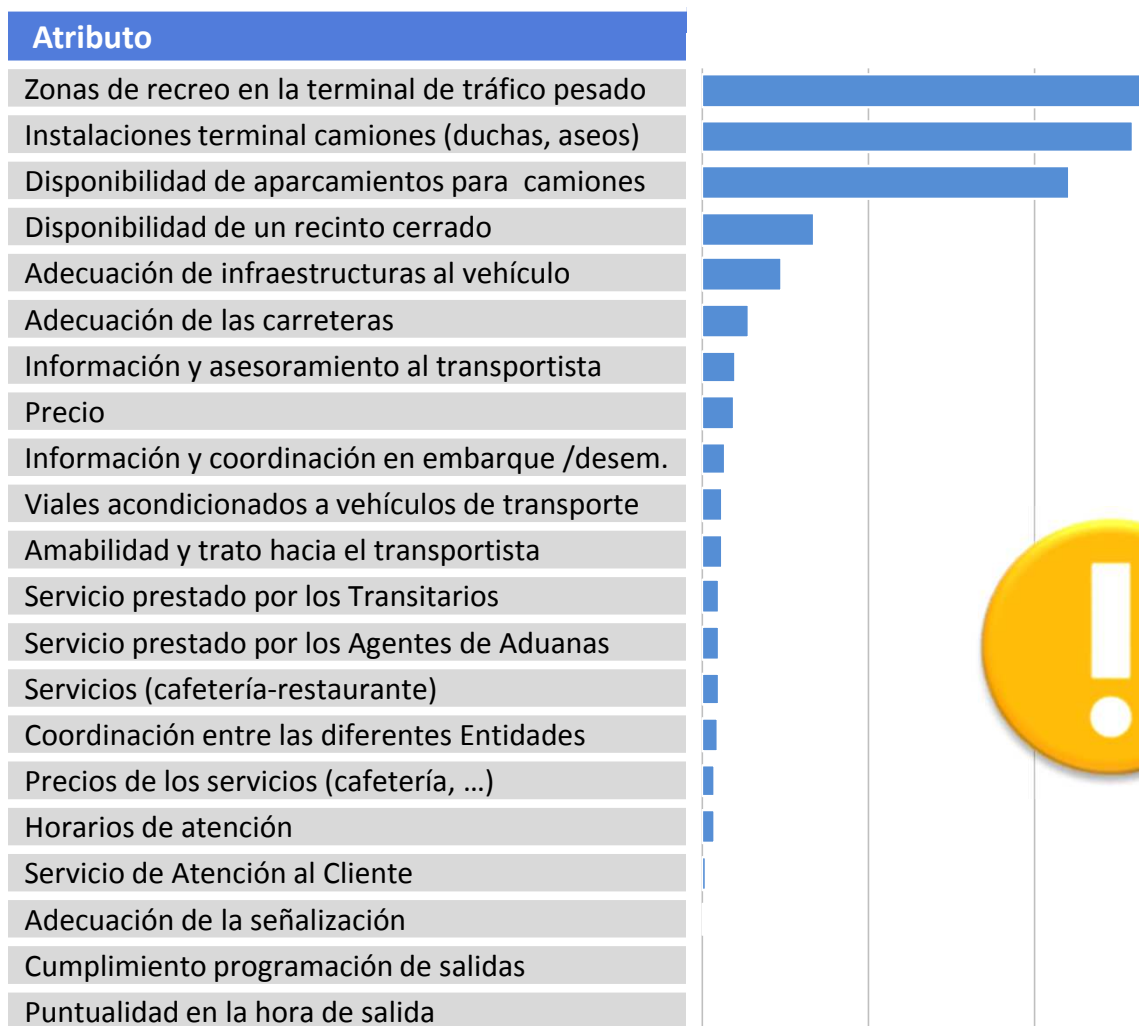
Mapa de Posicionamiento Satisfacción - Importancia



Dimensiones de Calidad

Transportistas

Prioridad de Mejora = [(10- Media) – Evolución] x Importancia



Las prioridades de mejora están relacionadas con las condiciones de estancia de los transportistas

Prioridades de Mejora

Transportistas



Otros Aspectos

Aspectos que Deberían Mejorar

Aspecto	%
Agilidad en la terminal (colas)	28%
Los aseos y duchas	12%
Cafetería, horarios, menú	12%
Aparcamiento, más económico	5%
Áreas de descanso	1%
Mejor señalización carreteras	1%
Otros	11%
N/S	30%
Total	100%

Aspectos que Funcionan Bien

Aspecto	%
Seguridad	7%
Terminal TTI	3%
Coordinación y logística	2%
Los barcos	1%
Sistema enganche- desenganche	1%
PIF	1%
Accesos	1%
Todo en general	5%
Otros	7%
N/S	72%
Total	100%

Transportistas

Servicios que se Echan en Falta

Aspecto	%
Más aparcamiento y gratuito	33%
Aseos y duchas públicas	21%
Areas de descanso y entretenimiento	7%
Puestos de comida, cafetería	4%
Transporte para moverse dentro de puerto	2%
Pequeño supermercado	1%
Wi-Fi en los aparcamientos	1%
Vigilancia en el aparcamiento	1%
Servicio mecánico del camión	1%
Otros	2%
N/S – No Servicio	27%
Total	100%

**Otros
Aspectos**



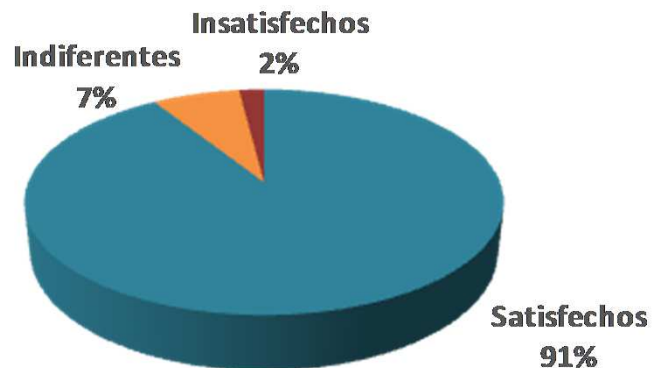
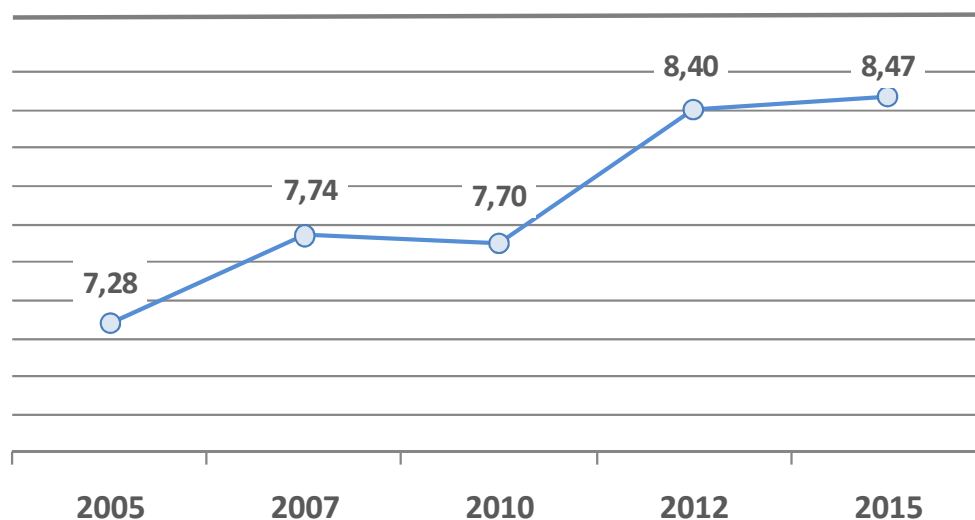
Resultados

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

Capitanes



IPCS



Mejora ligeramente en 0,07 puntos con respecto a 2012.

La tendencia histórica es positiva

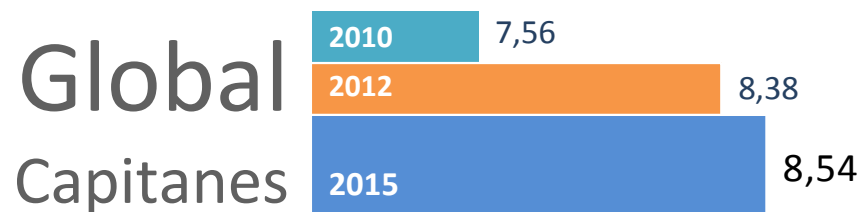
El 91% de los capitanes se encuadra en el rango de Satisfechos

Los Porta-Contenedores son los buque con mayor IPCS

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios
IPCS

Capitanes

Satisfacción Global



Mejora +0,16 puntos con respecto a 2012



Mejor valorados:
Calado, correcto estado de funcionamiento de las ayudas a la navegación



Algeciras es el puerto citado con mayor frecuencia como “el mejor que conocen”



Peor valorados:
Respuesta a reclamaciones y sugerencias, opinión y necesidades de los capitanes y Abrigo

Atributos de Satisfacción

Capitanes



Dimensiones de Calidad

Mapa de Posicionamiento Satisfacción - Importancia



Capitanes



Prioridades de Mejora

Prioridad de Mejora = [(10- Media) – Evolución] x Importancia



Capitanes

Aspectos citados como Importantes para el Servicio

- 1 • Practicaje (tiempo respuesta)
- 2 • Información antes de la llegada
- 3 • Amarre, atraques, defensa
- 4 • Operaciones carga/descarga (seguridad)
- 5 • Suministros (rapidez)

Otros Aspectos

Capitanes



Otros Aspectos

Aspectos que Deberían Mejorar

Aspecto	%
Retirada basura (más trabajadores, bote)	9,7%
Excesiva espera enchufar buques frigoríficos	2,4%
Mejorar la potencia de los remolcadores para adecuarse a los portacontenedores más grandes	2,4%
Los veleros a veces obstaculizan la navegación	2,4%
Abastecer a la tripulación en la llegada (mayor rapidez)	2,4%
Estibadores	2,4%
Más norays y mayores defensas en el contenedor del embarcadero Sur	2,4%
Mayor Colaboración entre oficina de planificación y embarcaciones	2,4%
Ocasionales retrasos inexplicables en las salidas (esperas a pilotos, remolcadores)	2,4%
Servicio de amarre, medios inadecuados.	2,4%
Comunicación independiente con cada barco	2,4%
Puerto más preciso, cambio de rumbo	2,4%
Comunicación entre la terminal y el piloto. Muchas veces tenemos que estar a la deriva fuera de la bahía mucho tiempo	2,4%
N/S	61,5%
Total	100%

Aspectos que Funcionan Bien

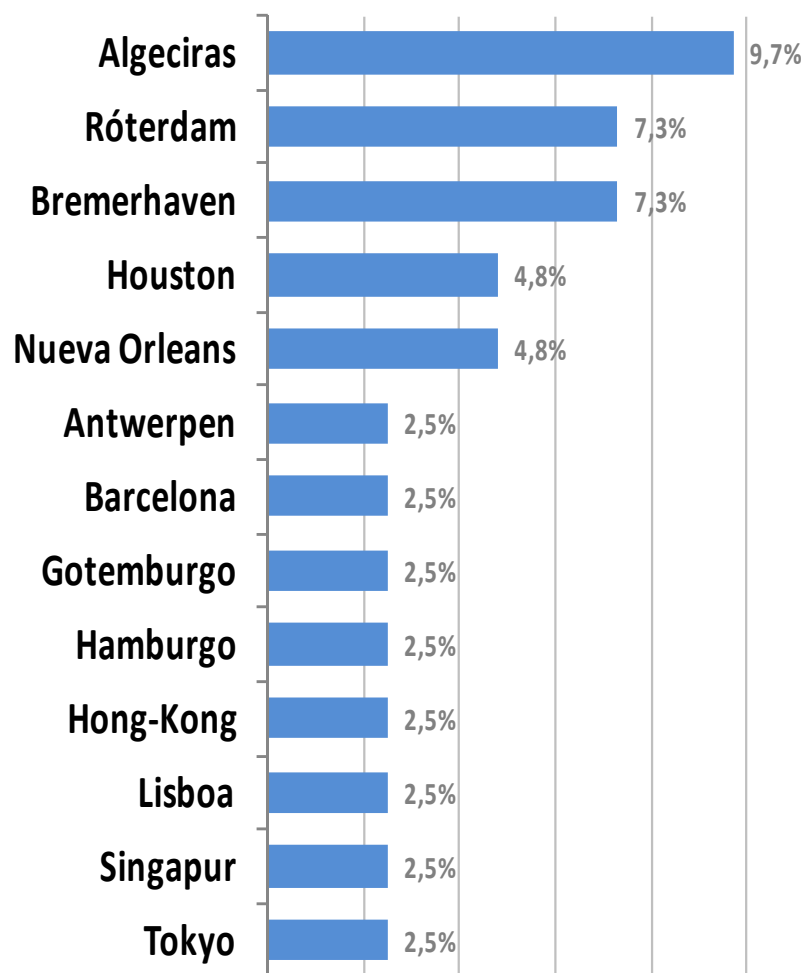
Aspecto	%
Todos	7,3%
Rapidez MARPOL, recogida basuras	7,3%
Profesionalidad practicaaje	4,8%
Puerto espacioso	2,4%
Bunkering	2,4%
Amabilidad y cooperación del personal	2,4%
Gestión del tráfico	2,4%
Policía Portuaria	2,4%
N/S	68,6%
Total	100%

Capitanes



Otros Aspectos

Mejor Puerto que Conoce



Servicios que se Echan en Falta

Aspecto	%
Acceso a Wi-Fi gratis (tripulaciones)	17,0%
Transporte barco-salida puerto (tripulaciones)	17,0%
Eliminación de basuras en punto de fondeo	2,5%
Más espacio de fondeo	2,5%
N/S – No Servicio	61,0%
Total	100%



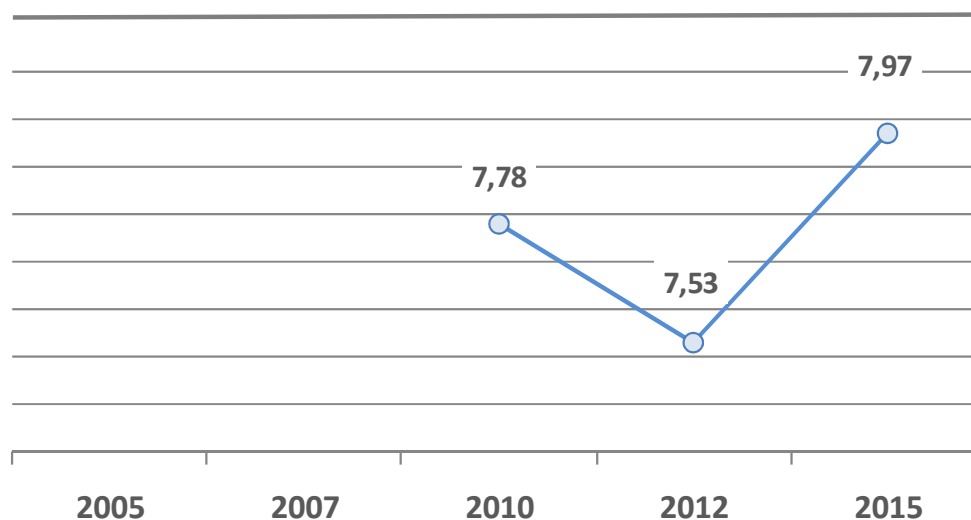
Resultados

Metodología	2
Ficha Técnica	3
Agentes del Puerto	4
Pasajeros	11
Transportistas	24
Capitanes	31
Usuarios SAC	39

Usuarios SAC



IPCS



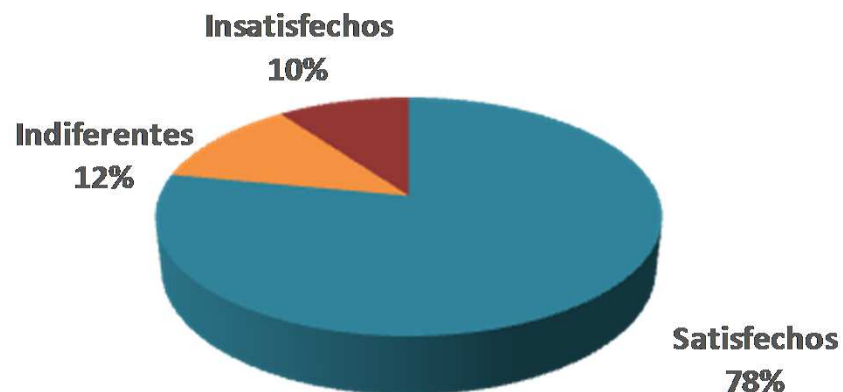
Mejora en 0,44 puntos con respecto a 2012



El 78% de los Encuestados se encuadra en el rango de Satisfechos



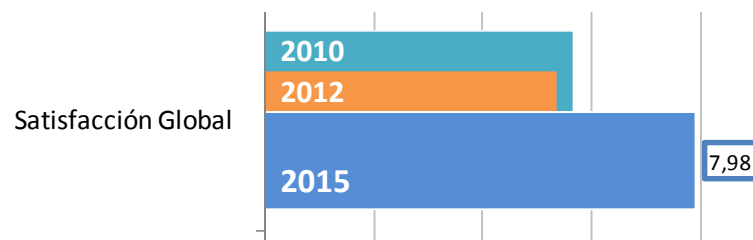
Los usuarios con resolución directa por el SAC tienen un IPCS 1,65 puntos superior a los derivados a otros departamentos



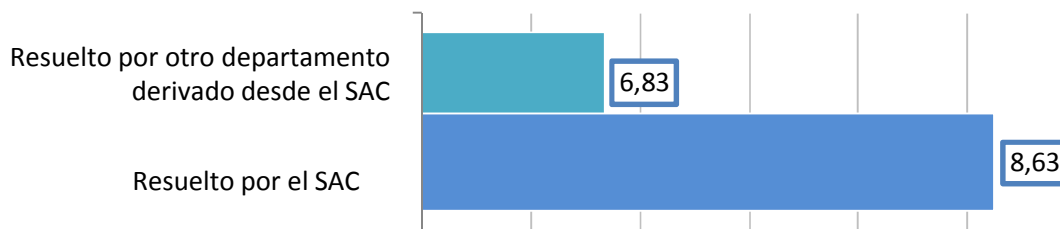
Índice de Percepción de Calidad de los Servicios
IPCS

Usuarios SAC

Satisfacción Global



Mejora en 0,64 puntos con respecto a 2012



La Eficacia en la resolución es el atributo que ha experimentado un mayor avance (+0,71)



Los usuarios con resolución directa por el SAC muestran una Satisfacción 1,8 puntos superior a los derivados a otros departamentos

Atributos de Satisfacción

Usuarios SAC



Otros Aspectos

Aspectos que Deberían Mejorar

Aspecto	Nº	%
Eficacia y agilidad en la resolución	6	12%
Empatía	1	2%
Conocimiento de idiomas	1	2%
Información periódica	1	2%
Nada	1	2%
N/S	40	80%
Total	50	100%

Aspectos que Funcionan Bien

Aspecto	Nº	%
Rapidez	5	10%
Trato del personal	4	8%
Comunicación SAC online	2	4%
Acuse de recibo	1	2%
Coordinación interdepartamental	1	2%
La comunicación	1	2%
Todo	1	2%
N/S	35	70%
Total	50	100%

Usuarios SAC

Mapa de Posicionamiento Satisfacción - Importancia



Dimensiones de Calidad

Usuarios SAC

Prioridad de Mejora = [(10- Media) – Evolución] x Importancia

Atributo	Prioridad
Facilidad para contactar con el SAC	52%
Atención recibida	47%
Eficacia en la resolución de la consulta	37%
Claridad en la respuesta	16%



La Facilidad para contactar con el SAC y la Atención recibida aparecen como Patrimonios de calidad, por lo que es importante mantener los niveles alcanzados.



Las diferencias de valoración entre resolución directa por el SAC y resolución derivada a otros departamentos puede constituir una oportunidad de mejora importante

Prioridades de Mejora



© SINERGY 2016.

www.sinergy.es



Puerto Bahía de Algeciras

Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras