










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

Presentación de Resultados Estudio 2023



## Índice de contenidos

	Metodología	3
	Ficha técnica	4
	Agentes del Puerto	6
	Pasajeros	13
	Transportistas	29
	Capitanes	36
	Usuarios SAC	44

## 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



# METODOLOGÍA

## Ficha técnica

### Objetivos

Conocer en qué grado están satisfechos los distintos tipos de clientes de la APBA

Determinar cómo evoluciona la satisfacción de los clientes con los distintos atributos definidos

Identificar cuáles 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-COTESA
Trabajo de Campo	COTESA (Marzo 2023 - Junio 2023)
Tabulación y Análisis	COTESA

## Ficha técnica

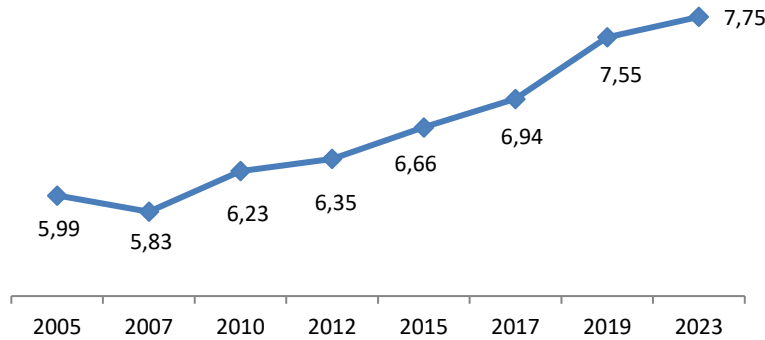
	Agentes del Puerto	Pasajeros	Transportistas	Capitanes	Usuarios SAC
Trabajo de Campo	Marzo 2023	Marzo-Abril 2023	Marzo-Abril 2023	Marzo-Junio 2023	Marzo-Junio 2023
Metodología	Encuesta Telefónica	Encuesta personal	Encuesta personal	Cuestionario email	Cuestionario email
Tipo Muestreo	Censo	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio	Aleatorio
Muestra	231	609	200	37	68
Error muestral	4,4%	4,0%	6,9%	16,1%	11,9%

## Resultados

Agentes del Puerto	6
Pasajeros	13
Transportistas	29
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

# AGENTES

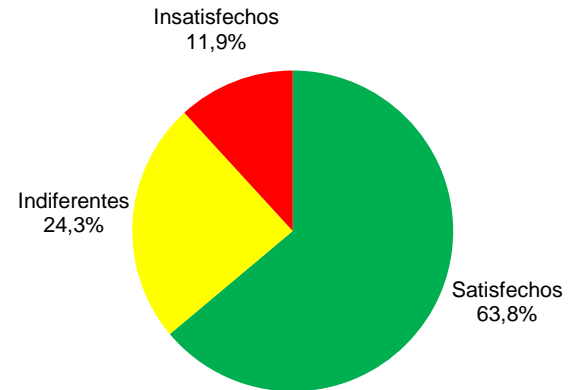
## IPCS



**Mejora +0,20 puntos con respecto a 2019**

**Tendencia positiva los últimos 6 estudios**

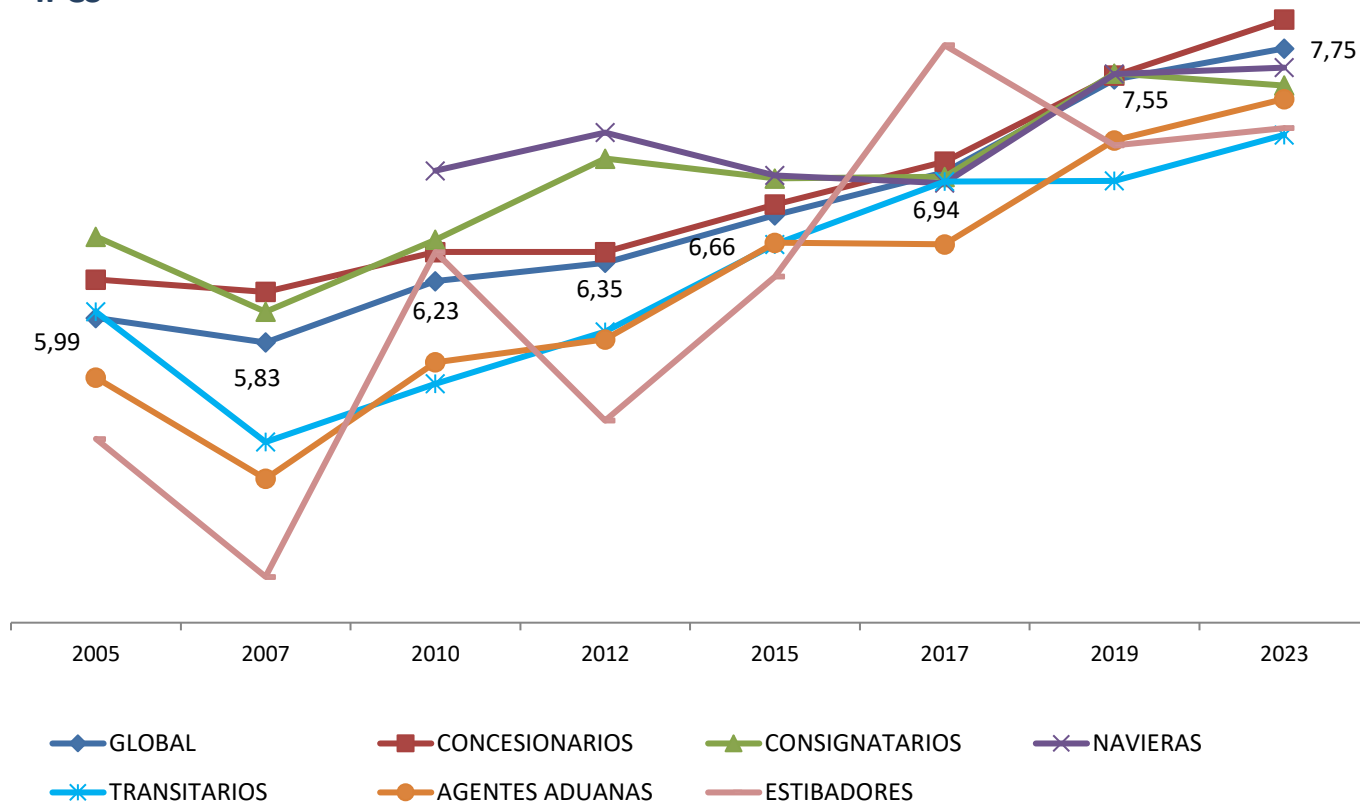
## Tasa de respuesta



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

# AGENTES

## IPCS



✓ Mejora +0,20 puntos con respecto a 2019

✓ Concesionarios, Transitarios, Agentes Aduaneros, Estibadores y Navieras mejoran en + 0,37, +0,30, +0,27, +0,11 y +0,04 puntos

✗ Consignatarios descienden -0,08 puntos

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

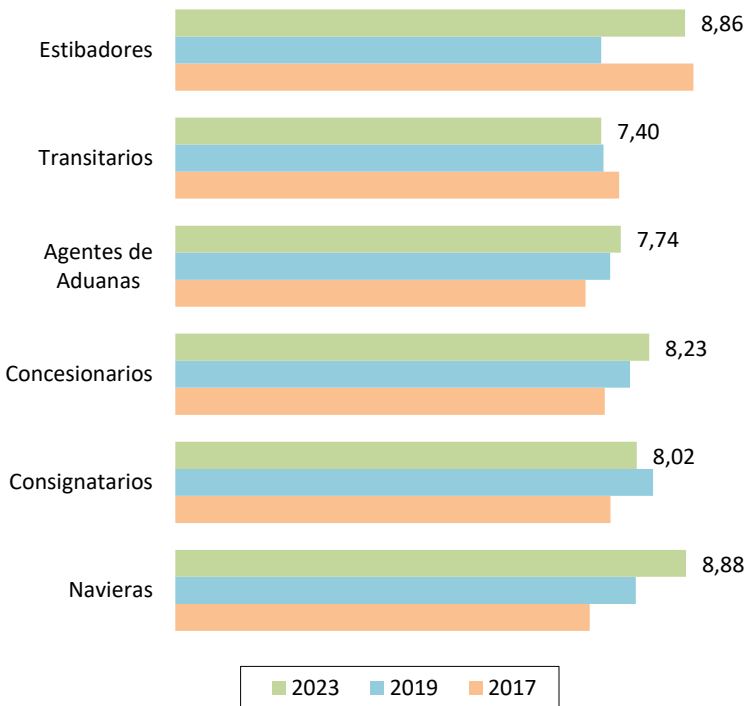


# AGENTES

## Satisfacción global



Mejora +0,16 puntos con respecto a 2019

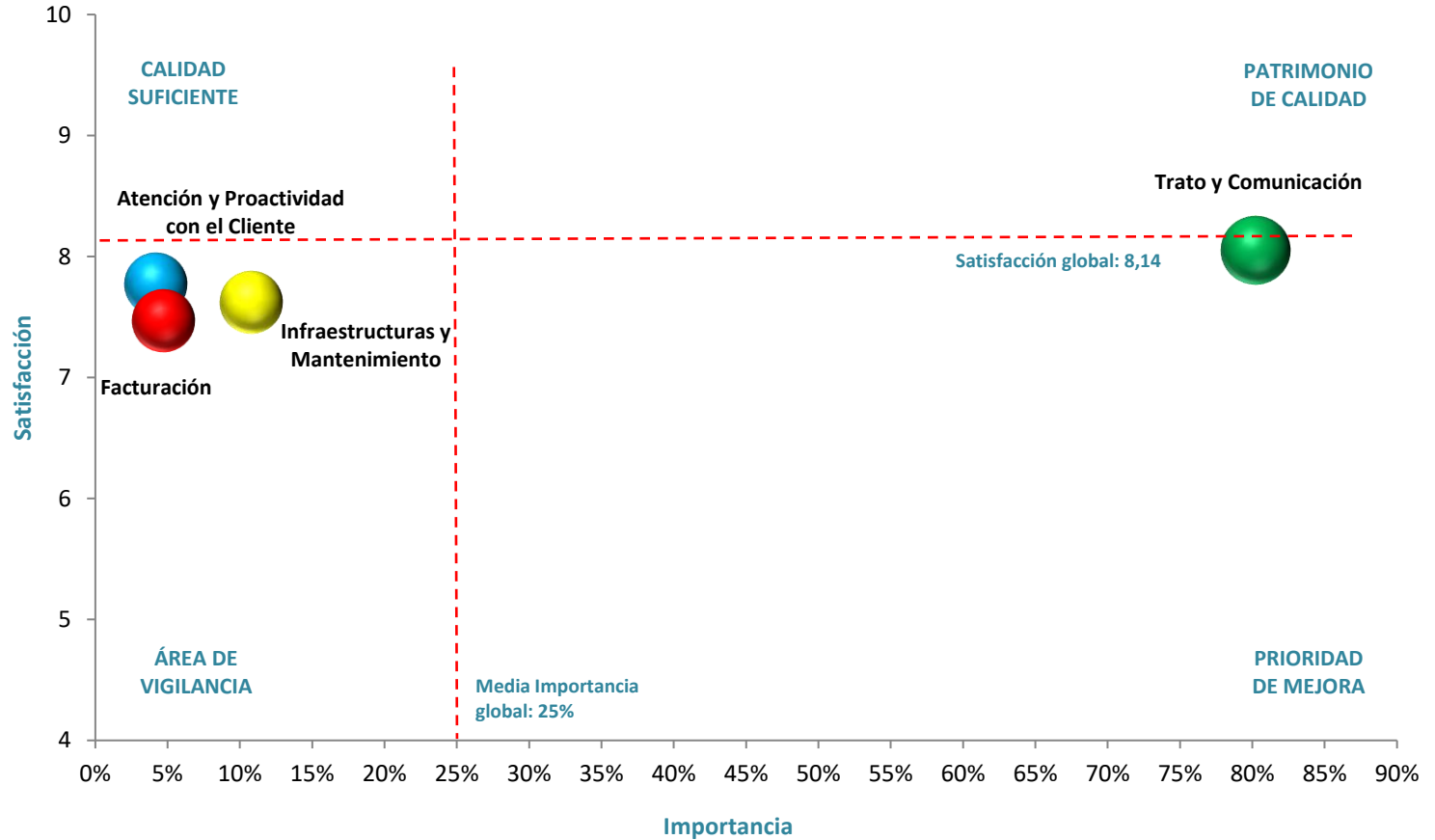


Estibadores, Navieras, Concesionarios y Agentes de Aduanas mejoran en +1,46, +0,88, +0,33 y +0,18 puntos

Consignatarios y Transitarios descienden -0,28 y -0,04 puntos

# AGENTES

## Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



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

Atributo	Prioridad
La amplitud de horarios de atención en la APBA	38,6%
La existencia canales de comunicación	37,6%
El conocimiento de responsables	36,0%
La amabilidad y el trato individualizado	18,6%
El trato justo y equitativo	16,8%
Las infraestructuras para expansión de actividades	8,8%
La calidad del servicio de vigilancia y seguridad en el Puerto	7,7%
La calidad del servicio de limpieza en el Puerto	6,1%
La APBA tiene en cuenta la opinión del cliente	2,2%
La web para descargar facturas	2,1%
La agilidad de la factura, que sea en tiempo real	1,9%
La anticipación a las necesidades del cliente	1,9%
La información de nuevos proyectos	1,7%
Las sugerencias y reclamaciones	1,7%
El desglose de la factura	1,6%
La respuesta a las necesidades del cliente	1,5%
La coordinación de las actuaciones de la APBA y el cliente	1,4%
La claridad de la factura	1,2%
La exactitud y veracidad en la aplicación de las facturas	1,1%
Flexibilidad en los cobros	1,0%

**Flexibilidad en los cobros:**  
 ✓ Prioridad (1%)  
 ✓ Avance: 0,57 puntos

**La amplitud de horarios de atención en la APBA:**  
 ✓ Prioridad (38,6%)  
 ✓ Mantiene la misma puntuación

## Aspectos citados como más importantes para la actividad

La amplitud de horarios de atención en la APBA	38,6%
La existencia de canales de comunicación	37,6%
El conocimiento de responsables	36,0%
La amabilidad y el trato individualizado	18,6%
El trato justo y equitativo	16,8%

## Resultados

Agentes del Puerto

6

**Pasajeros**

**13**

Transportistas

29

Capitanes

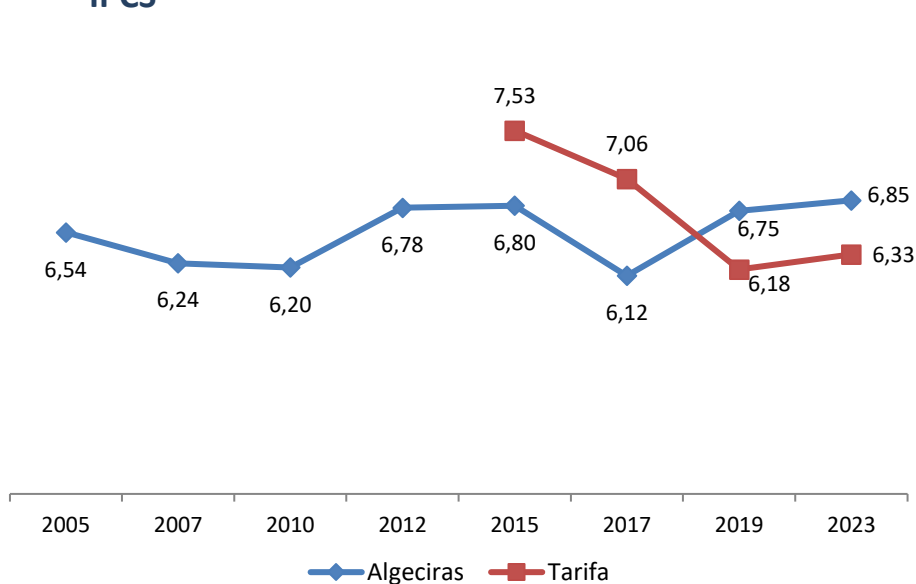
36

Usuarios SAC

44

# PASAJEROS

## IPCS

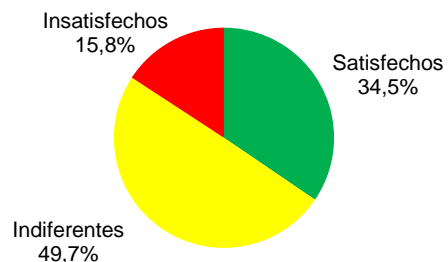


Algeciras mejora +0,10 puntos con respecto a 2019

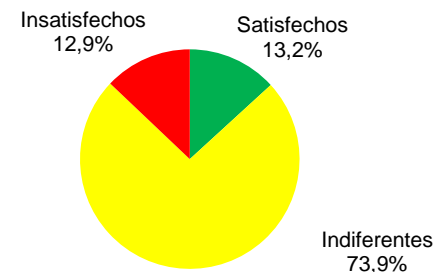
Tarifa mejora +0,15 puntos con respecto a 2019

El IPCS de Algeciras es superior al de Tarifa en 0,52 puntos

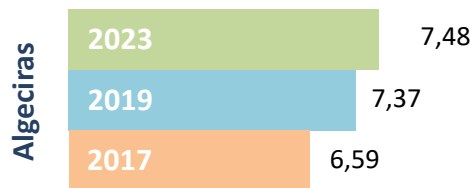
### Algeciras



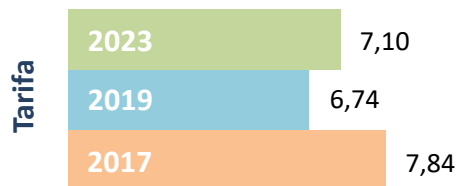
### Tarifa



## Satisfacción global



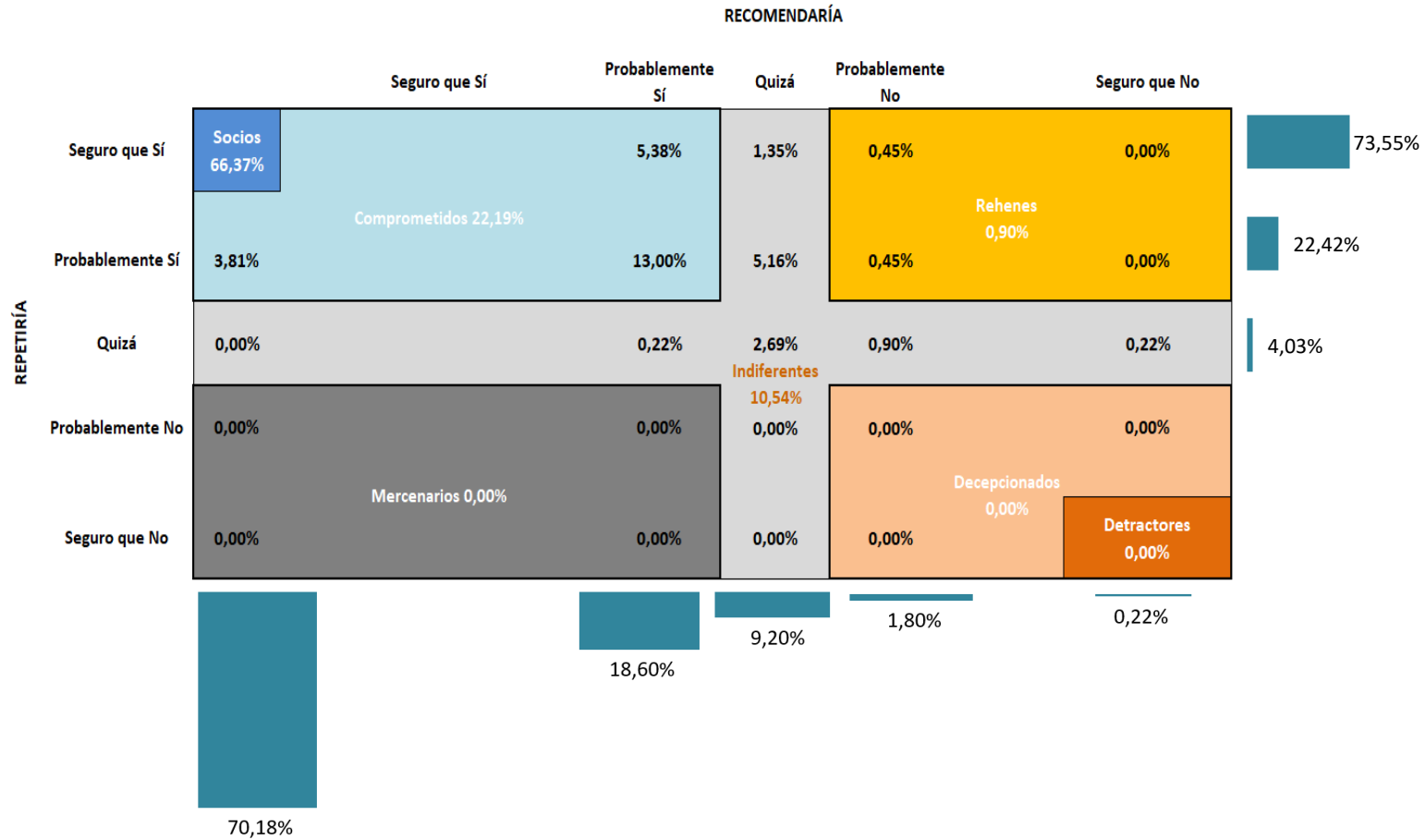
Algeciras mejora +0,11 puntos sobre 2019



Tarifa mejora +0,36 puntos con respecto a 2019

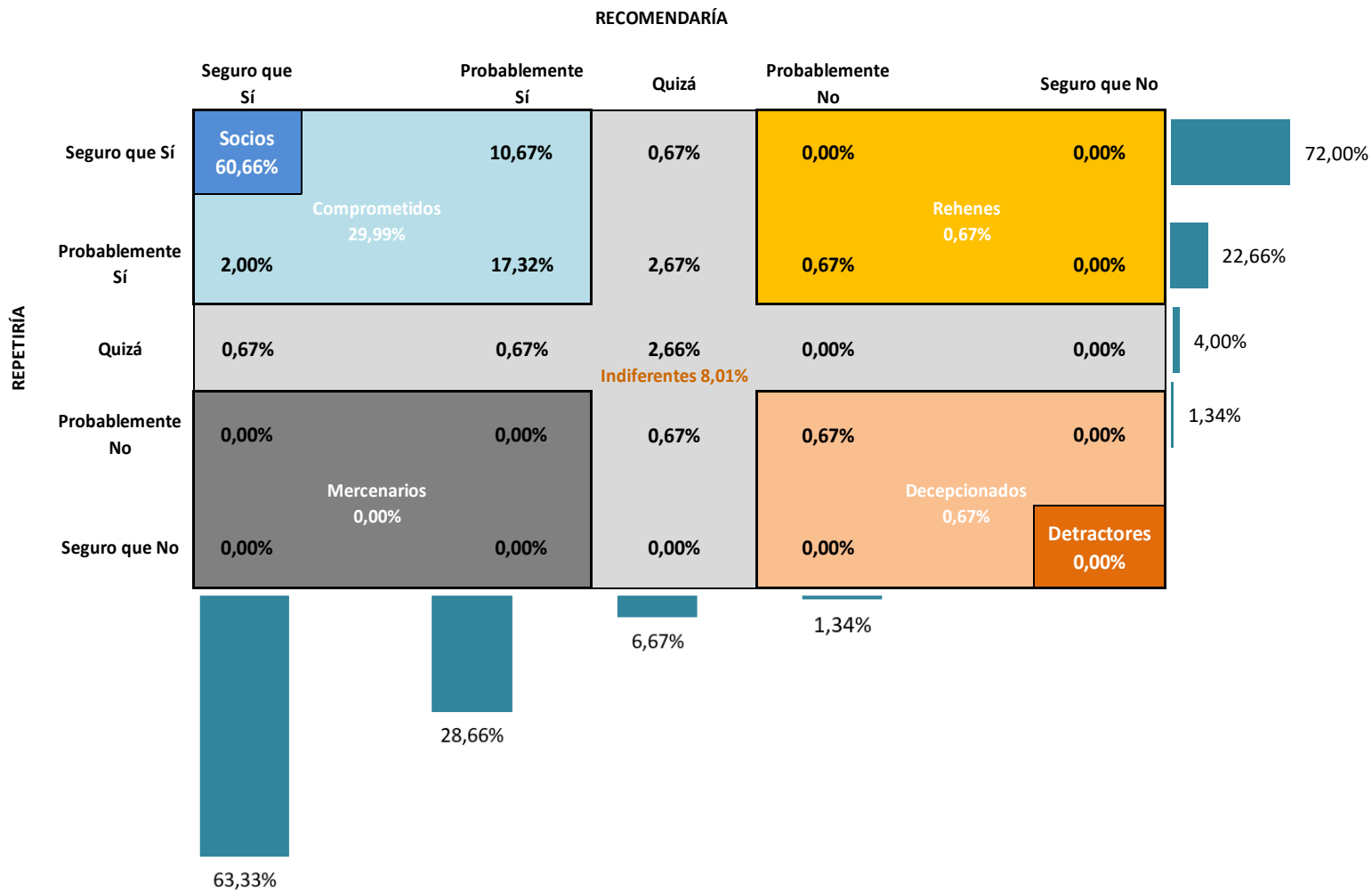
Algeciras supera en satisfacción a Tarifa en 0,38 puntos

## Mapa de clientes fidelización vs prescripción de Algeciras

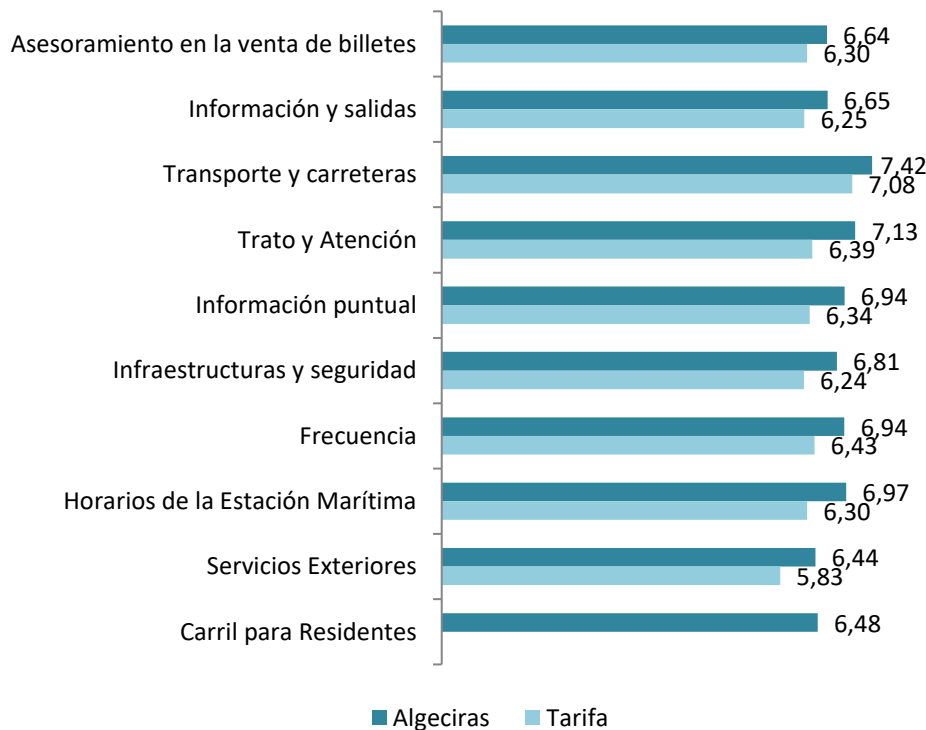




## Mapa de clientes fidelización vs prescripción de Tarifa



## Dimensiones de calidad del servicio



La diferencia de valoración en todos los atributos se ve reflejada en una mayor satisfacción global en Algeciras que en Tarifa.

**Atributos con peor valoración en Algeciras:**

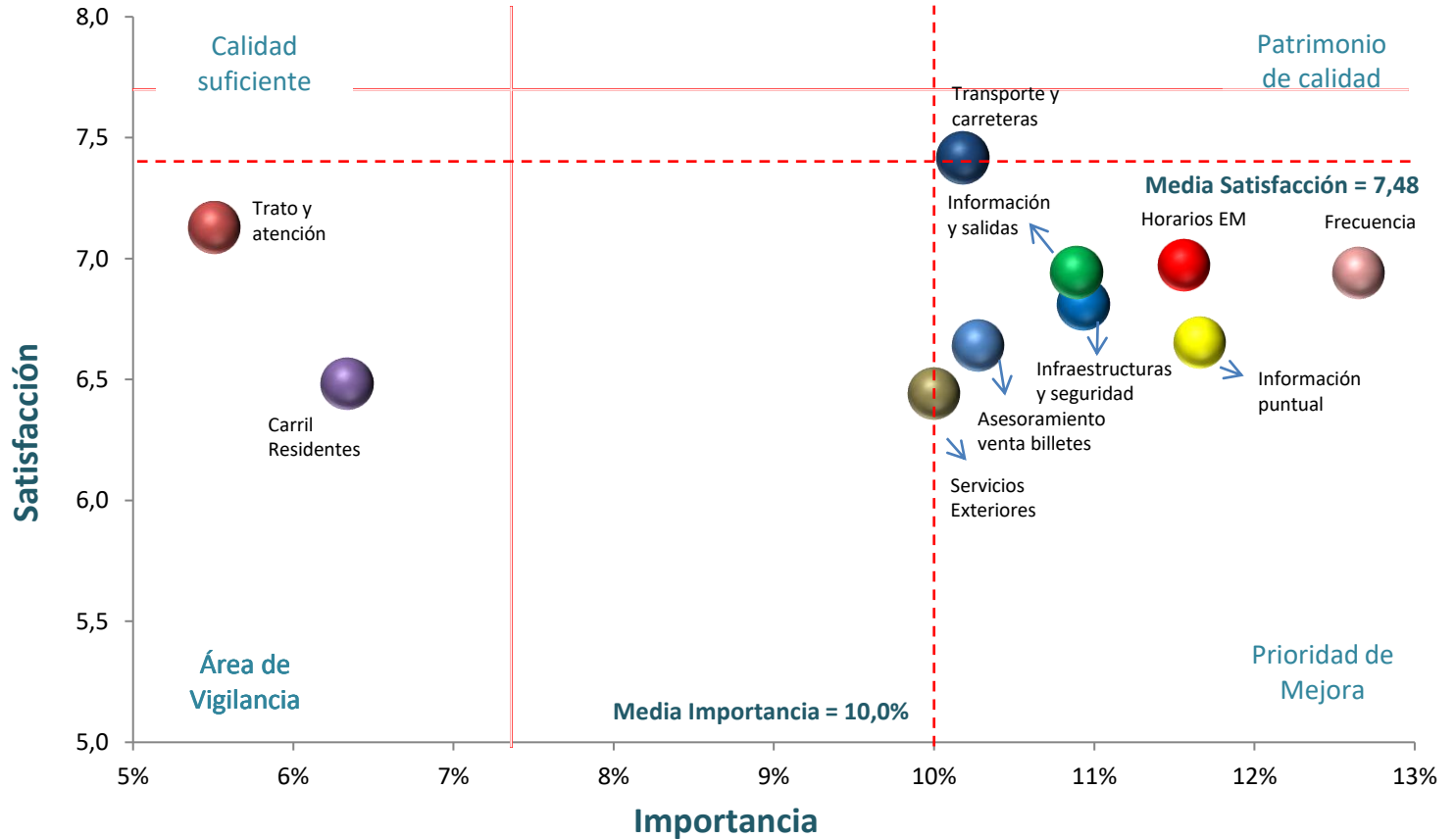
- ✓ Precio de los billetes
- ✓ Acceso a internet vía Wifi



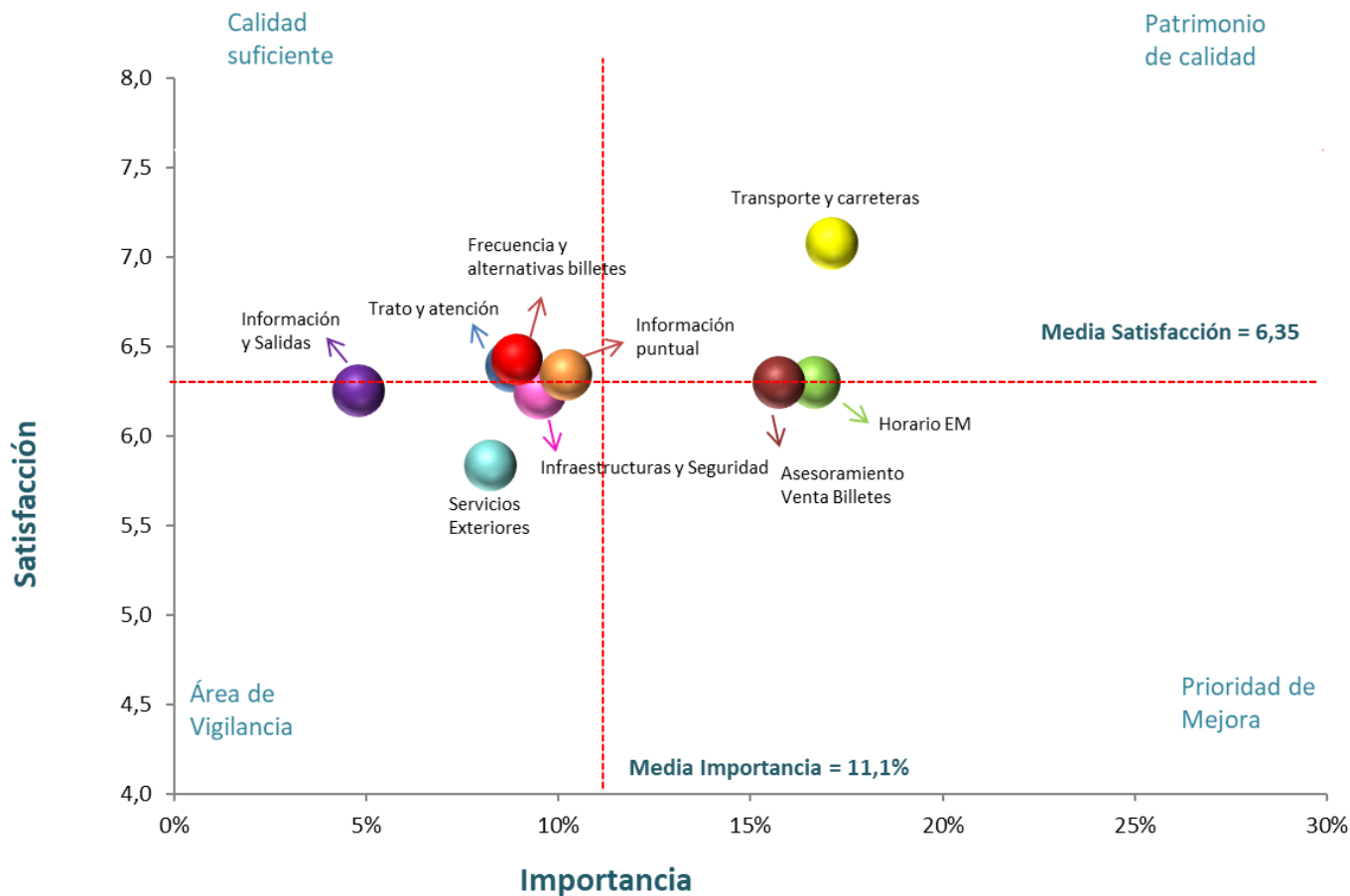
**Atributos con peor valoración en Tarifa:**

- ✓ Disponibilidad de aparcamiento
- ✓ Acceso a internet vía Wifi

### Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia de Algeciras



### Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia de Tarifa



## Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Algeciras

Atributo	Prioridad
Intercambiabilidad de billetes	17,7%
Disponibilidad de información	16,2%
Precios de los billetes	15,0%
Información sobre salidas en la página web de la AP	14,8%
Frecuencia de los servicios	12,4%
Horario de la zona comercial	9,6%
Funcionamiento del carril para residentes	9,3%
Alternativas para la compra de billetes	9,1%
Carreteras de acceso e interiores	9,1%
Señalización exterior	8,7%
Zonas de esparcimiento y comerciales	8,6%
Horario de los aseos en el carril para residentes	8,6%
Información y asesoramiento	8,5%
Cafetería y restaurante	8,5%
Horario de atención EM	8,4%
Cajeros automáticos y cambio	8,4%
Posibilidad de cambio/cancelación	8,1%
Horario en el punto de información de la EM	7,7%

Atributo	Prioridad
Horario de los mostradores de las Navieras	7,6%
Medios de transporte para acceder a la EM	7,5%
Disponibilidad de aparcamientos	5,9%
WiFi para acceder a internet	5,9%
Carritos portaequipajes	5,4%
Estado de los aseos de la EM	5,4%
Puntualidad de las salidas	5,2%
Estado de los aseos en el carril para residentes	5,1%
Cumplimiento de la programación	5,1%
Agilidad en el embarque de vehículos	4,7%
Información y coordinación en embarque	4,4%
Horarios y frecuencia de las rutas	4,2%
Información en retrasos	4,1%
Salas de preembarque	4,0%
Seguridad en el embarque de vehículos	4,0%
Seguridad dentro y alrededores de la EM	3,6%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	3,6%
Instalaciones EM: aseos, salas	3,1%

# PASAJEROS

**Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Algeciras**

Atributo	Prioridad
Seguridad de las pasarelas	3,0%
Megafonía de la EM	2,9%
Condiciones ambientales de la EM	2,9%
Información al pasajero de la EM	2,9%
Señalización en interior de la EM	2,6%
Limpieza a bordo del buque	1,8%
Control de pasaportes	1,6%
Servicio a bordo	1,5%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	1,4%
Rapidez en venta, checking y embarque	1,4%
Sugerencias y reclamaciones	1,3%
Servicio de Atención al Cliente	1,3%
Atención de las navieras de la EM	1,2%
Atención de las Navieras en el embarque	1,2%
Preparación del personal	1,1%
Voluntad de ayudar	1,1%
Trato amable y considerado	1,0%



**La intercambiabilidad de billetes:**  
 ✓ Prioridad (17,7%)  
 ✓ Retrocede -0,29 puntos



**Trato amable y considerado:**  
 ✓ Prioridad (1,0%)  
 ✓ Avance +0,57 puntos

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

Atributo	Prioridad
Precios de los billetes	21,7%
Disponibilidad de información	18,5%
Horario de la zona comercial	18,2%
Información sobre salidas en la página web de la AP	17,3%
Medios de transporte para acceder a la EM	16,8%
Información y asesoramiento	15,4%
Carreteras de acceso e interiores	14,8%
Horario de atención de la EM	14,4%
Señalización exterior	14,2%
Posibilidad de cambio/cancelación	13,5%
Intercambiabilidad de billetes	13,4%
Horario de atención en punto de información	13,0%
Horario de los mostradores de las Navieras	12,8%
Frecuencia de servicio	10,6%
Disponibilidad de aparcamientos	9,4%
Cajeros automáticos y cambio	8,6%
Alternativas en la compra de billetes	7,5%

Atributo	Prioridad
Cafetería y restaurante	6,0%
Zonas de esparcimiento y comerciales	5,8%
Acceso a internet vía Wifi	5,7%
Carritos portaequipajes	5,3%
Megafonía	5,1%
Salas de preembarque	3,8%
Estado de los aseos	3,4%
Seguridad en las pasarelas	3,3%
Servicio de atención al cliente	3,2%
Preparación del personal	3,0%
Sugerencias y reclamaciones	3,0%
Atención a pasajeros con movilidad reducida	2,9%
Condiciones ambientales en la EM	2,9%
Instalaciones en la EM: aseos, salas	2,9%
Señalización interior en la EM	2,9%
Control de pasaportes	2,8%
Voluntad de ayudar	2,7%

**Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia. Tarifa**

Atributo	Prioridad
Rapidez en venta, checking y embarque	2,7%
Seguridad dentro y alrededores de la EM	2,7%
Trato amable y considerado	2,6%
Atención de las Navieras en embarque	2,5%
Atención de las Navieras en EM	2,5%
Limpieza a bordo del buque	2,5%
Servicio a bordo	2,3%
Puntualidad en las salidas	2,2%
Información en caso de retrasos	2,1%
Cumplimiento de la programación	2,0%
Información al pasajero de la EM	2,0%
Agilidad en el embarque de vehículos	1,9%
Información y coordinación en embarque	1,8%
Seguridad de vehículos en trayecto	1,8%
Seguridad en el embarque de vehículos	1,8%
Horarios y frecuencias	1,7%

**Horarios y frecuencias:**  
 ✓ Prioridad (1,7%)  
 ✓ Avance +0,37 puntos

**Precios de los billetes:**  
 ✓ Prioridad (21,7%)  
 ✓ Avance +0,45 puntos



## Aspectos citados como importantes para el servicio (citación espontánea)

### Algeciras

Aspecto	Nº	%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	196	19,9%
Comodidad	169	17,2%
Limpieza	142	14,4%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	135	13,7%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	65	6,6%
Precios	42	4,3%
Organización	39	4,0%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	34	3,5%
Servicio de información	29	2,9%
Comida	26	2,6%
Servicios a bordo	15	1,5%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	13	1,3%
Hostelería y comercio	12	1,2%
Entretenimiento	12	1,2%
Control (pasajeros, pasaporte....)	6	0,6%
Instalaciones	3	0,3%
Todo	3	0,3%
Calidad	2	0,2%
Mantenimiento	2	0,2%
Confianza	1	0,1%
Formalidad	1	0,1%
Aparcamiento gratuito	1	0,1%
Trayecto	1	0,1%
Señalización	1	0,1%
Accesibilidad personas con movilidad reducida	1	0,1%
Ns/Nc	34	3,5%
Total	985	100,0%

### Tarifa

Aspecto	Nº	%
Limpieza	60	22,2%
Comodidad	50	18,5%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	46	17,0%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	31	11,4%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	22	8,1%
Precios	10	3,7%
Servicio de información	10	3,7%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	8	3,0%
Servicios a bordo	6	2,2%
Calidad	6	2,2%
Organización	3	1,1%
Cumplimiento de la programación	2	0,7%
Instalaciones	2	0,7%
Confianza	2	0,7%
Billetes	2	0,7%
Comida	1	0,4%
Control (pasajeros, pasaporte....)	1	0,4%
Ns/Nc	9	3,3%
Total	271	100,0%

## Aspectos que funcionan bien (citación espontánea)

### Algeciras

Aspecto	Nº	%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	63	12,9%
Limpieza	57	11,7%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	37	7,6%
Todo	31	6,4%
Servicio de información	26	5,4%
Compra de billetes	24	4,9%
Servicios a bordo	12	2,4%
Instalaciones	11	2,2%
Nada	10	2,0%
Aparcamiento gratuito	9	1,8%
Agilidad en el embarque (facturación, personal, rapidez...)	8	1,6%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	7	1,4%
Servicio de taxi	7	1,4%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	4	0,8%
Portaequipajes	4	0,8%
Organización	2	0,4%
Hostelería y comercio	2	0,4%
Señalización	2	0,4%
Control (pasajeros, pasaporte...)	2	0,4%
Precios	1	0,2%
Comodidad	1	0,2%
Comida	1	0,2%
Rutas (rapidez, cortas...)	1	0,2%
Ns/Nc	168	34,3%
<b>Total</b>	<b>490</b>	<b>100,0%</b>

### Tarifa

Aspecto	Nº	%
Seguridad (vehículos, recinto, puerto...)	40	25,8%
Limpieza	24	15,5%
Atención al cliente (amabilidad, actitud, servicio prestado...)	15	9,7%
Todo	15	9,7%
Servicios a bordo	11	7,1%
Rutas (rapidez, cortas...)	8	5,2%
Compra de billetes	6	3,9%
Puntualidad (horarios, frecuencias...)	3	1,9%
Nada	3	1,9%
Agilidad en embarque (facturación, personal, rapidez...)	2	1,3%
Instalaciones	2	1,3%
Servicio de información	2	1,3%
Otros (ambiente, disponibilidad...)	2	1,3%
Control (pasajeros, pasaporte...)	2	1,3%
Hostelería y comercio	1	0,6%
Servicio de taxi	1	0,6%
Ns/Nc	18	11,6%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,0%</b>

## Aspectos que deberían mejorar (citación espontánea)

### Algeciras

Aspecto	Nº	%
Todo bien	72	13,0%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	70	12,6%
Precio de los billetes	63	11,4%
Mejora de la hostelería y el comercio	59	10,6%
Aparcamientos y parking gratuito	33	5,9%
Ocio	22	4,0%
Seguridad	22	4,0%
Instalaciones	21	3,8%
Servicio de información	18	3,2%
Comodidad de las salas de espera	18	3,2%
Servicios al cliente	18	3,2%
Wifi	15	2,7%
Aseos	14	2,5%
Comodidad	9	1,6%
Servicio de atención al cliente	7	1,3%
Zona infantil	6	1,1%
Limpieza	5	0,9%
Mejora del control (pasajeros, pasaporte...)	5	0,9%
Autobuses	3	0,5%
Mejores recursos para atención a discapacitados	3	0,5%
Cancelación de billetes	3	0,5%
Mantenimiento	3	0,5%
Personal (más formación y preparación)	3	0,5%
Portaequipajes	2	0,4%
Carril reservado a residentes	2	0,4%
Mejorar todo	2	0,4%
Mantenimiento de carreteras	2	0,4%
Señalización	2	0,4%
Más actividad de barcos	2	0,4%
Otros	6	1,2%
Ns/Nc	45	8,0%
Total	555	100,0%

### Tarifa

Aspecto	Nº	%
Todo bien	45	27,8%
Aparcamientos y parking gratuito	12	7,4%
Precio de los billetes	12	7,4%
Servicio de Información	11	6,8%
Mejora de hostelería y comercio	8	4,9%
Ocio	7	4,3%
Instalaciones	7	4,3%
Zona infantil	6	3,7%
Wifi	5	3,1%
Más actividad de barcos	5	3,1%
Aseos	4	2,5%
Cancelación de billetes	4	2,5%
Más compañías	4	2,5%
Comodidad de las salas de espera	3	1,9%
Seguridad	3	1,9%
Comodidad	3	1,9%
Autobuses	2	1,2%
Teléfono público (locutorios...)	2	1,2%
Mantenimiento de carreteras	2	1,2%
Servicios al cliente	2	1,2%
Enchufe para móvil	2	1,2%
Portaequipajes	1	0,6%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	1	0,6%
Mantenimiento	1	0,6%
Personal (más formación y preparación)	1	0,6%
Ns/Nc	9	5,6%
Total	162	100,0%

## Servicios que se echan en falta (citación espontánea)

### Algeciras

Aspecto	Nº	%
Todo bien/Ninguno/Nada	100	20,0%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	53	10,6%
Más y mejor hostelería y comercio	45	9,0%
Precios	33	6,5%
Mejora de las salas de espera	22	4,3%
Seguridad	17	3,4%
Aparcamiento gratuito	15	3,0%
Comodidad en el embarque	15	3,0%
Aseos	12	2,4%
Servicio de atención al cliente	12	2,4%
Servicio de información	11	2,2%
Accesos al puerto	9	1,8%
Mantenimiento e instalaciones	8	1,6%
Más actividad de barcos	7	1,4%
Salas de ocio	6	1,2%
Mantenimiento de carreteras	6	1,2%
Máquinas expendedoras	6	1,2%
Enchufes para móviles	4	0,8%
Cajeros automáticos	3	0,6%
Precio de los billetes	3	0,6%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	3	0,6%
Wifi	2	0,4%
Mejores recursos para atención a discapacitados	2	0,4%
Servicios sanitarios	2	0,4%
Idiomas (personal bilingüe...)	2	0,4%
Limpieza	2	0,4%
Servicios a bordo	2	0,4%
Señalización	2	0,4%
Excursiones	2	0,4%
Otros	2	0,4%
Ns/Nc	93	18,6%
Total	501	100,0%

### Tarifa

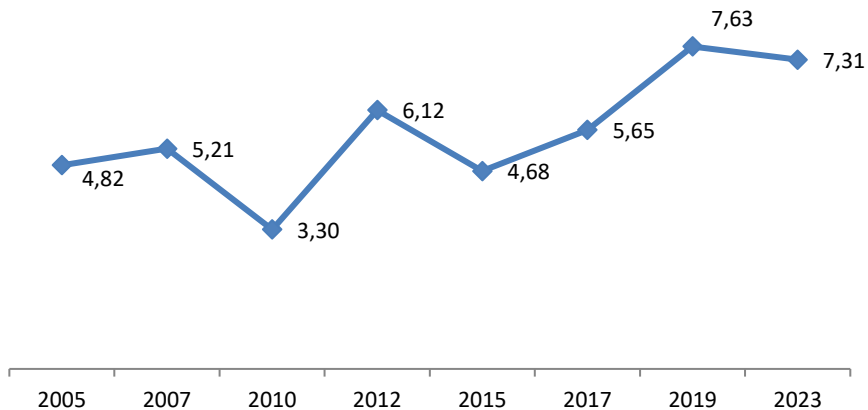
Aspecto	Nº	%
Comodidad en el embarque	19	12,4%
Aseos	16	10,4%
Todo bien/Ninguno/Nada	12	7,8%
Puntualidad (horarios, retrasos...)	12	7,8%
Aparcamiento gratuito	10	6,5%
Servicio de información	10	6,5%
Mejora salas de espera	8	5,2%
Más y mejor hostelería y comercio	6	3,9%
Precios	4	2,6%
Salas de ocio	4	2,6%
Mantenimiento e instalaciones	4	2,6%
Más actividad de barcos	4	2,6%
Zona de rezo	4	2,6%
Wifi	3	2,0%
Servicio atención al cliente	3	2,0%
Mejora del control (pasajeros, pasaportes...)	2	1,3%
Excursiones	2	1,3%
Accesos al puerto	1	0,6%
Mejores recursos para atención a discapacitados	1	0,6%
Seguridad	1	0,6%
Limpieza	1	0,6%
Señalización	1	0,6%
Máquinas expendedoras	1	0,6%
Ns/Nc	25	16,3%
Total	154	100,0%

## Resultados

Agentes del Puerto	6
Pasajeros	13
<b>Transportistas</b>	<b>29</b>
Capitanes	36
Usuarios SAC	44

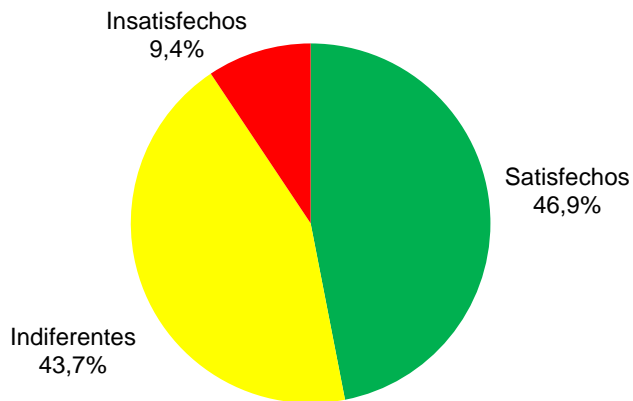
# TRANSPORTISTAS

## IPCS



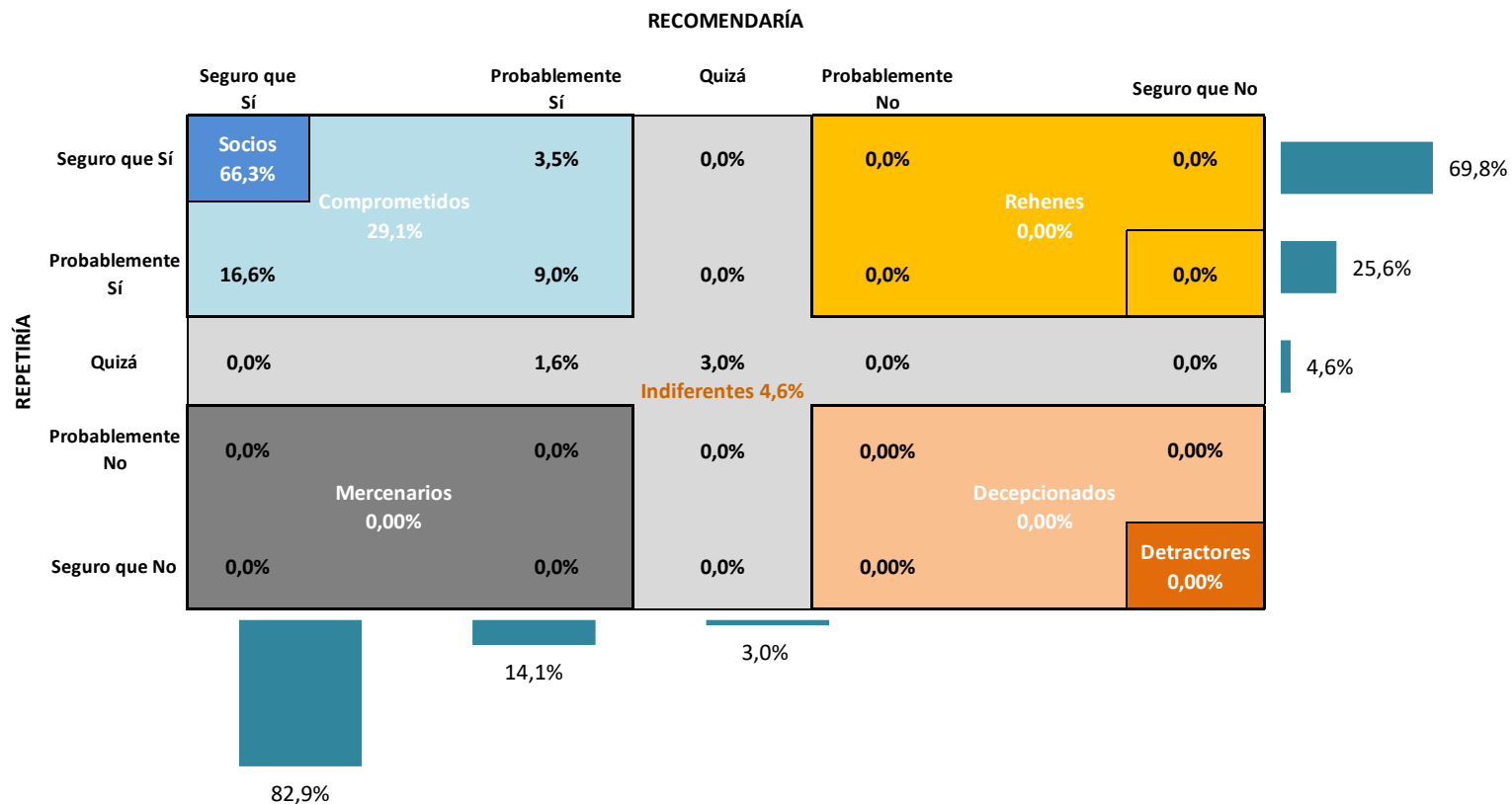
Se frena la tendencia positiva en los últimos estudios, si bien mantiene una puntuación notable

Ha disminuido -0,32 puntos con respecto a 2019

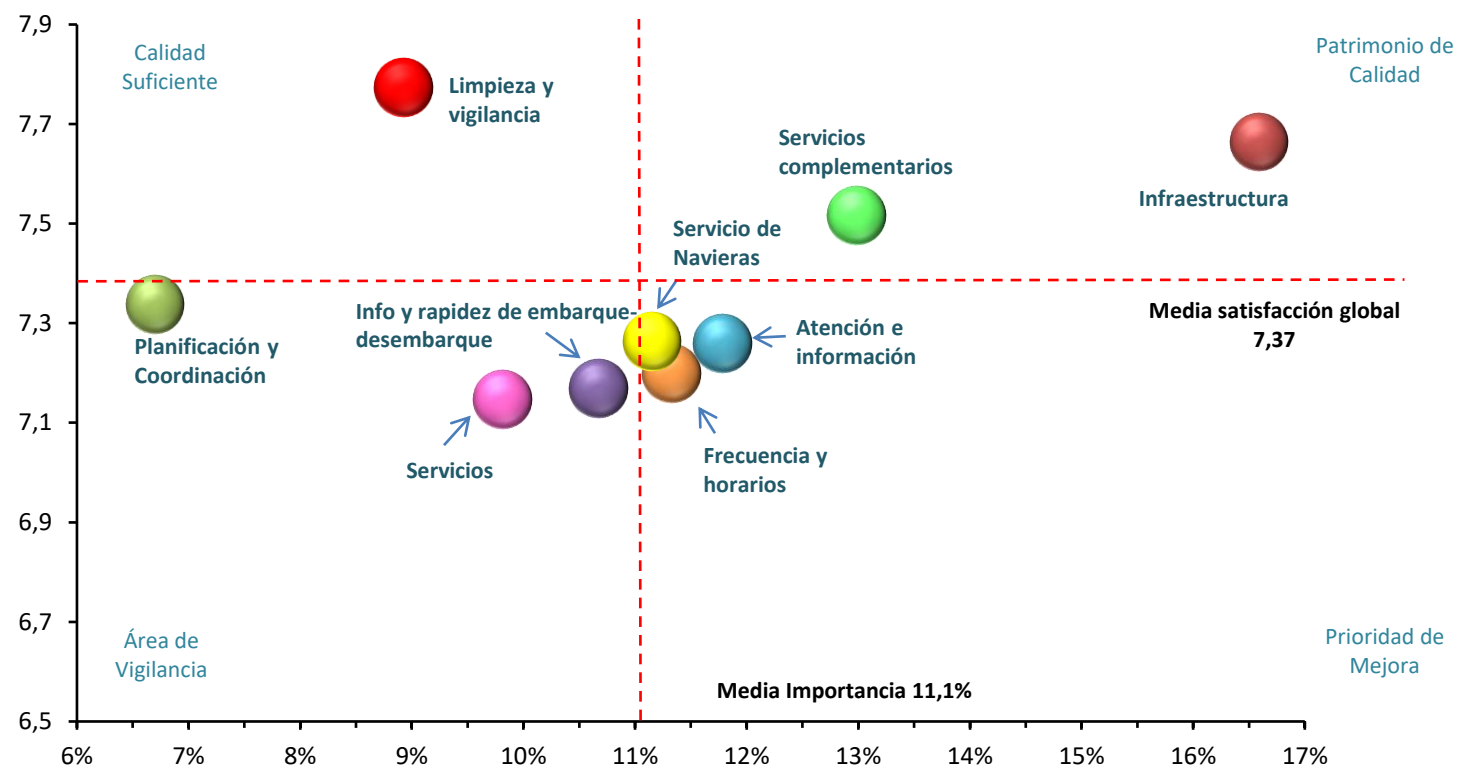


Casi la mitad de los transportistas (46,9%) se encuentran satisfechos

## Fidelización vs prescripción



## Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia





## Prioridad = [(10 – Media) – Evolución] x Importancia

Atributo	Prioridad
Planificación y coordinación de las operaciones	20,14%
Seguridad en la zona de aparcamientos para camiones	18,65%
Precios de los servicios (cafetería,...)	13,57%
Instalaciones (duchas, aseos...)	13,15%
Zonas de recreo	13,00%
Tiempos de espera previos al embarque	11,98%
Disponibilidad de información	11,89%
Tiempos de desembarque a la salida del puerto	11,42%
Servicios (cafetería y restaurante)	10,41%
Puntualidad en la hora de salida	10,28%
Disponibilidad de un recinto cerrado	9,31%
Proximidad a los agentes con los que opera	9,14%
Disponibilidad de aparcamientos para camiones	8,60%
Atención personal de las Navieras en el embarque	8,47%
Frecuencia del servicio	8,15%
Adecuación de las carreteras	8,09%
Adecuación de la señalización	8,08%

Atributo	Prioridad
Viales adecuados a vehículos de transporte	7,64%
Adecuación de infraestructuras al vehículo	7,45%
Cumplimiento en la programación de las salidas	7,25%
Adecuación de los buques al transporte de mercancías	6,60%
Horarios de atención	5,25%
Precio del viaje	5,23%
Seguridad en el embarque y desembarque	5,09%
Seguridad de los vehículos en el trayecto	5,00%
Servicio a bordo	4,89%
Atención personal de las Navieras en la terminal	4,83%
Servicio prestado por los agentes de aduanas	4,73%
Coordinación entre las diferentes entidades	4,67%
Servicio de atención al cliente SAC	4,59%
Amabilidad y trato hacia el transportista	4,51%
Información y asesoramiento al transportista	4,37%
Información y coordinación de embarque	4,36%
Servicio prestado por los transitarios	4,11%



**Planificación y coordinación de las operaciones:**

- ✓ Prioridad (20,14%)
- ✓ Retrocede -0,34 puntos



**Servicio prestado por los transitarios:**

- ✓ Prioridad (4,11%)
- ✓ Retrocede -0,28 puntos

## Aspectos que deberían mejorar

Aspecto	Nº	%
Puntualidad, horarios, frecuencias...	42	17,6%
Todo está bien	32	13,4%
Mejores precios	27	11,3%
Limpieza	24	10,1%
Comodidad	22	9,2%
Aseos y baños	18	7,6%
Servicio de cafetería u ocio	16	6,7%
Zonas de descanso	15	6,3%
Seguridad	14	5,9%
Parking o más aparcamientos	4	1,7%
Idiomas	3	1,3%
Servicios sanitarios	2	0,9%
Ns/Nc	19	8,0%
Total	238	100,0%

## Aspectos importantes del servicio

Aspecto	Nº	%
Puntualidad, horarios, frecuencias...	66	23,7%
Limpieza	45	16,2%
Comodidad	41	14,7%
Servicio de cafetería u ocio	27	9,7%
Seguridad	23	8,3%
Mejores precios	17	6,1%
Información	10	3,6%
Todo está bien	8	2,9%
Parking o más aparcamientos	7	2,5%
Aseos y baños	6	2,2%
Idiomas	1	0,4%
Ns/Nc	27	9,7%
Total	278	100,0%

## Aspectos que funcionan bien

Aspecto	Nº	%
Todo está bien	16	8,0%
Seguridad	12	6,0%
Trato del personal	11	5,5%
Coordinación y profesionalidad	4	2,0%
Logística	4	2,0%
Limpieza	1	0,5%
Puesto de Control Fronterizo	1	0,5%
Ns/Nc	151	75,5%
Total	200	100,0%

## Servicios que se echan en falta

Aspecto	Nº	%
Todo está bien	60	29,3%
Centro comercial, supermercados, tiendas...	20	9,8%
Limpieza	18	8,8%
Aseos y baños	17	8,3%
Puntualidad, horarios, frecuencias...	16	7,8%
Comodidad	14	6,8%
Mejores precios	14	6,8%
Seguridad	13	6,3%
Zonas de descanso	8	3,9%
Servicio de cafetería u ocio	7	3,4%
Parking o más aparcamientos	7	3,4%
Idiomas	1	0,5%
Ns/Nc	10	4,9%
Total	205	100,0%

## Resultados

Agentes del Puerto

6

Pasajeros

13

Transportistas

29

**Capitanes**

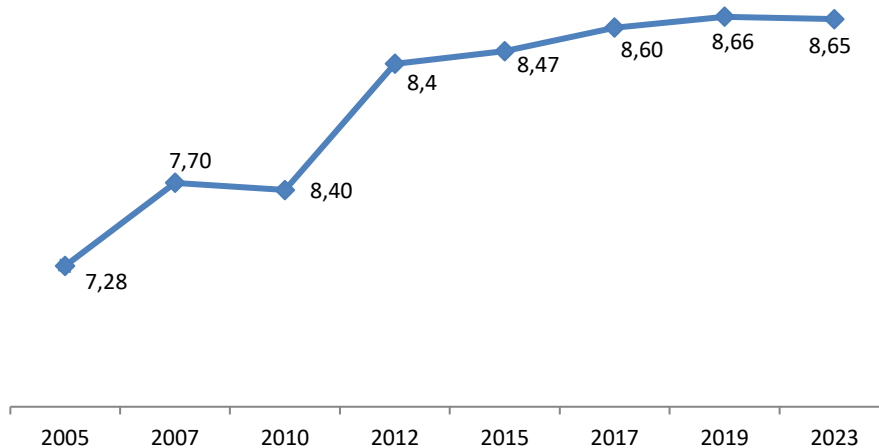
**36**

Usuarios SAC

44

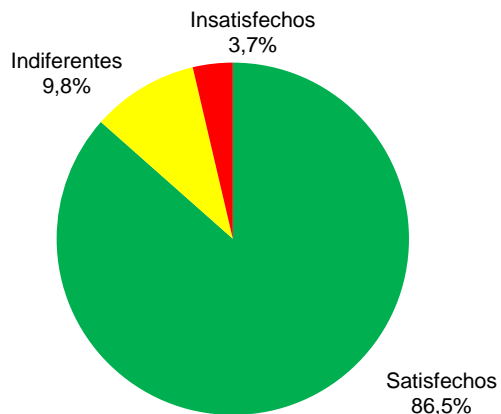
# CAPITANES

## IPCS



Empeora ligeramente en 0,01 puntos con respecto a 2019

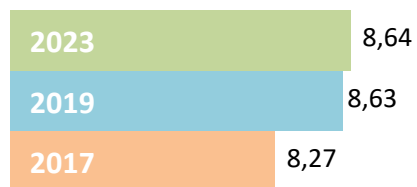
La tendencia histórica es positiva



El 86,5% de los capitanes se encuadra en el rango de Satisfechos

# CAPITANES

## Satisfacción global



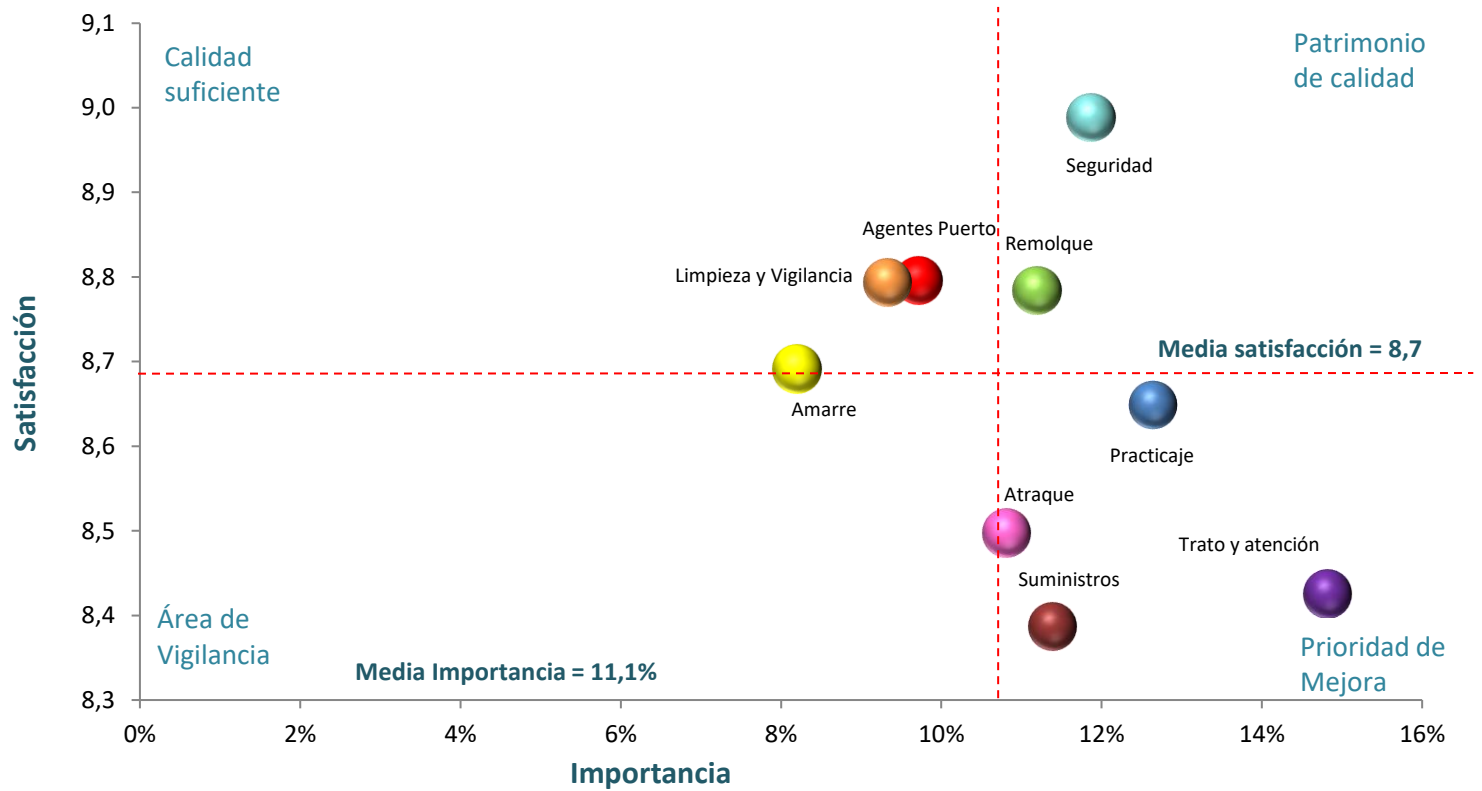
Mejora en +0,01 puntos con respecto a 2019

El correcto funcionamiento de ayudas a la navegación es el atributo mejor valorado

Algeciras (22%) es el puerto citado con mayor frecuencia como “el mejor que conocen”

El atributo peor valorado es el servicio de suministro de combustible

Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia



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

Atributo	Prioridad
Servicio de aguadas	32,9%
Consideración de la opinión de los capitanes	32,0%
Respuesta a las necesidades de los capitanes	29,7%
Servicio de suministro de combustible	29,1%
Respuesta a las sugerencias y reclamaciones	28,0%
Colaboración de la policía portuaria	21,0%
Tiempo desde solicitud hasta atraque	20,1%
Existencia de canales de comunicación con APBA	19,8%
Conocimiento del responsable al que dirigirse	19,3%
Tiempo de respuesta de practicaaje	18,9%
Disponibilidad de medios en practicaaje	16,7%
Servicio de avituallamiento de provisiones	16,4%
Suficiente señalización de peligros en la navegación	15,1%
Recogida de basuras del buque	15,0%
Adecuación del servicio de remolque	14,9%
Adecuación de la línea de atraque (defensas, norays)	14,8%
Coincidencia del atraque solicitado con el asignado	14,8%

Atributo	Prioridad
Adecuación del servicio de practicaaje	14,8%
Tiempo de respuesta de remolque	14,1%
Efectividad del servicio de ayudas a la navegación	13,8%
Disponibilidad de medios en remolque	13,7%
Calidad del servicio de vigilancia y seguridad	12,8%
Información suministrada por el consignatario	11,7%
Información para prevenir la contaminación	11,2%
Disponibilidad de medios del servicio de amarre	10,4%
Coordinación entre operadores	10,2%
Servicio MARPOL	9,8%
Disponibilidad de horario de capitanía marítima	9,2%
Tiempo de respuesta servicio de amarre	9,2%
Calidad del servicio de limpieza en el puerto	8,4%
Adecuación del servicio de amarre	7,8%
Repuesta de Capitanía a sus necesidades	7,7%
Correcto funcionamiento de ayudas a la navegación	5,5%



**Servicio de aguadas:**  
 ✓ Prioridad (32,9%)  
 ✓ Retrocede 0,89 puntos



**Correcto funcionamiento de ayudas a la navegación:**  
 ✓ Prioridad (5,5%)  
 ✓ Avance 0,27 puntos



# CAPITANES

## Aspectos importantes del servicio

Aspecto	Nº	%
Practicaje oportuno y cualificado (puntual, disponible para entrar, atracar y salir del puerto)	15	20,5%
Adecuación de las instalaciones y del transporte	8	11,0%
Actividades de atraque seguras y sin retrasos. Más amarradores	7	9,6%
Profesionalidad y rendimiento de los trabajadores del puerto	7	9,6%
Operaciones seguras y cuidadosas. Sin daños a la tripulación, mercancía y buques	5	6,8%
Cumplimiento de horarios	5	6,8%
Buena accesibilidad e información fluida. Comunicación en varios idiomas	4	5,5%
Servicio de recogida de basura	3	4,1%
Otros	3	4,1%
Buenos remolcadores	2	2,7%
Correcta actividad de los estibadores, trato suave de la mercancía	1	1,4%
Sistema VTS. Control y gestión del tráfico marítimo. Supervisión del mismo	1	1,4%
Servicio de provisiones	1	1,4%
Ns/Nc	11	15,1%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100,0%</b>

## Servicios que se echan en falta

Aspecto	Nº	%
Transporte lanzadera entre el barco y la entrada al puerto (gratuito, más frecuencia)	7	14,5%
Todo bien/nada que mejorar	6	12,5%
Seamen's Club	6	12,5%
Instalaciones recreativas más cerca/tours por la ciudad para los marineros	5	10,4%
Mejor comunicación con los prácticos	5	10,4%
Tienda Duty Free	2	4,2%
Servicio de WIFI gratuito	2	4,2%
Atraque libre y mejora del servicio de atraque	2	4,2%
Participación activa de la policía portuaria	2	4,2%
Suministro de agua dulce	1	2,1%
Otros	1	2,1%
Ns/Nc	9	18,7%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>

# CAPITANES

## Aspectos que deberían mejorar

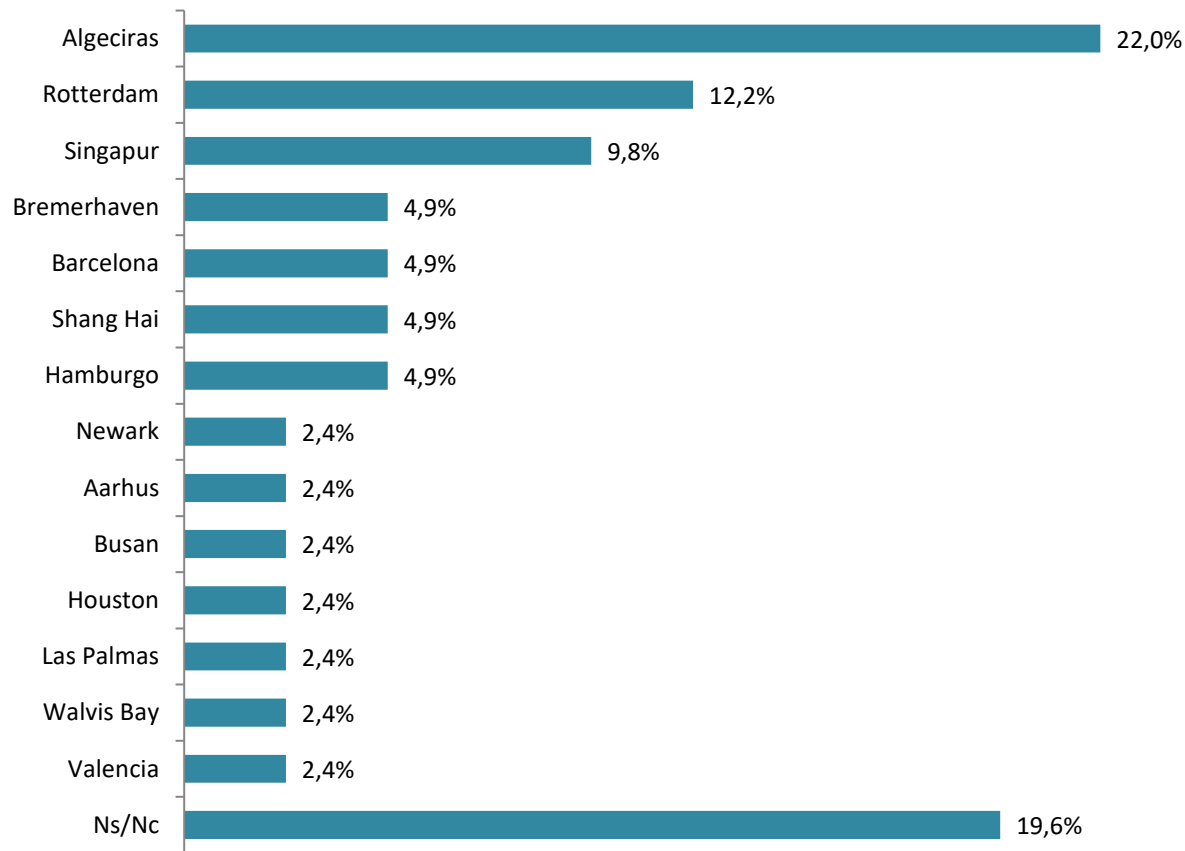
Aspecto	Nº	%
Transporte lanzadera	3	6,1%
Servicios de practicaaje (mejorar tiempos de espera, proporcionarle más información, mayor coordinación)	3	6,1%
Mejoras en el servicio de amarre (posibilidad de amarre libre)	3	6,1%
Operaciones de carga/descarga	3	6,1%
Suministro de agua dulce	3	6,1%
Servicio de comunicación entre agentes del puerto y más fluidez de la información	2	4,1%
Instalaciones demasiado estrechas para los buques	2	4,1%
Agilizar y facilitar procesos de documentación	2	4,1%
Bunkering	2	4,1%
Control de la policía portuaria	2	4,1%
Tasas portuarias	2	4,1%
Todo está bien/nada que añadir	1	2,0%
Servicio de estiba	1	2,0%
Otros	1	2,0%
Ns/Nc	19	38,9%
Total	49	100,0%

## Aspectos que funcionan bien

Aspecto	Nº	%
Practicaaje	6	16,2%
Todos los servicios funcionan bien	6	16,2%
Información y trámites administrativos	2	5,4%
Remolcadores	1	2,7%
Servicio de recogida de basura y servicio de recogida de residuos oleosos MARPOL	1	2,7%
Seguridad, profesionalidad y cooperación	1	2,7%
Ns/Nc	20	54,1%
Total	37	100,0%

# CAPITANES

## Mejor puerto que conoce



## Resultados

Agentes del Puerto

6

Pasajeros

13

Transportistas

29

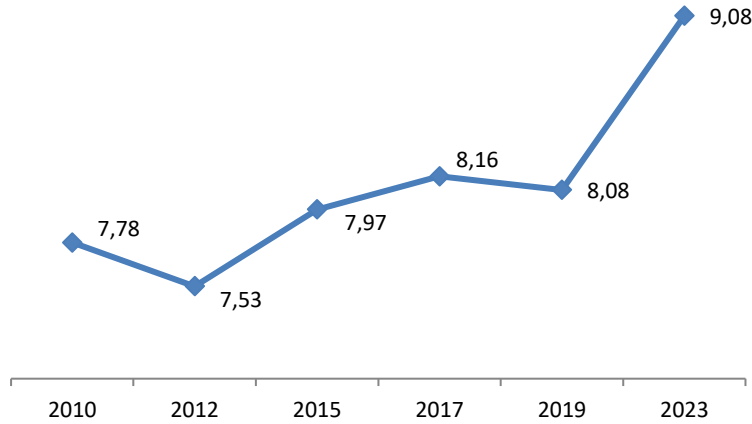
Capitanes

36

**Usuarios SAC**

**44**

## IPCS



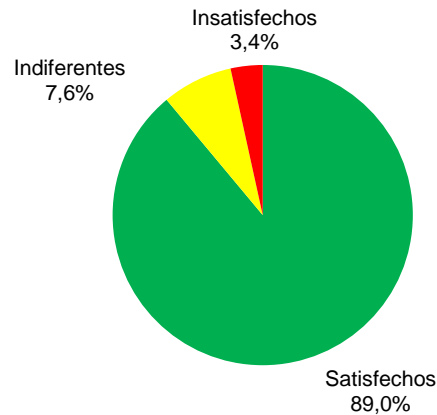
Mejora en 1 punto con respecto a 2019, consiguiendo así el máximo histórico



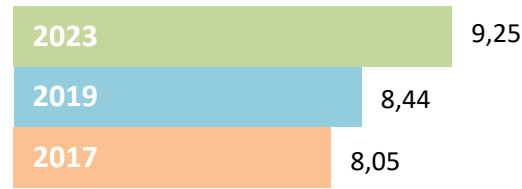
Los usuarios con resolución directa por el SAC tienen un IPCS 0,08 puntos superior a los derivados a otros departamentos



El 89% de los encuestados se encuentran Satisfechos



## Satisfacción global



Mejora en 0,81 puntos con respecto a 2019

Todos los atributos experimentan un incremento en su valoración respecto a 2019



Los usuarios con resolución directa por el SAC muestran una Satisfacción 0,02 puntos superior a los derivados a otros departamentos

- Resuelto por el SAC
- Resuelto por otro departamento de la APBA derivado desde el SAC

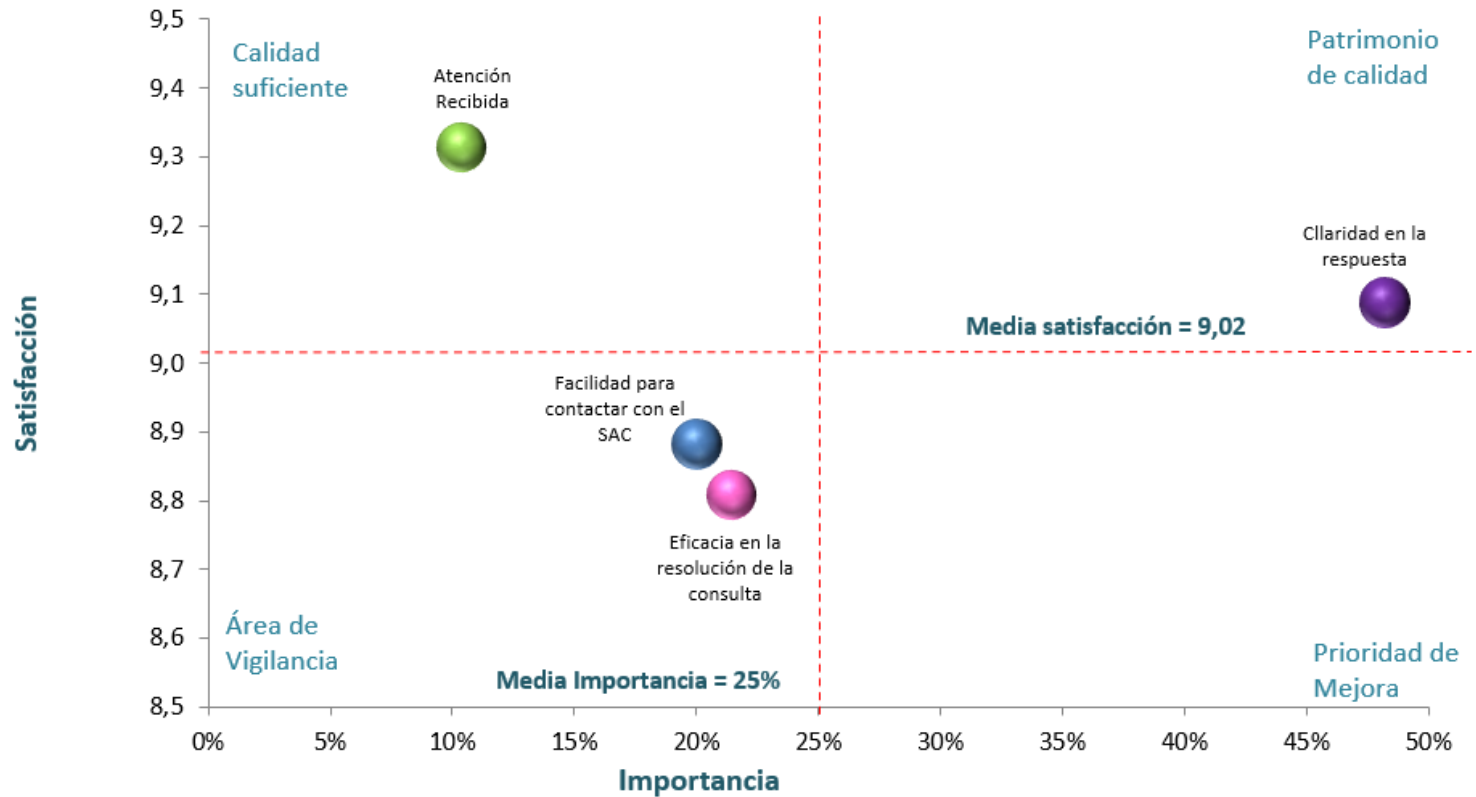
## Aspectos que deberían mejorar

Aspectos a mejorar	n	%
Todo bien/nada que mejorar	18	26,4%
Mejorar plazos y procesos de respuesta a clientes	4	5,9%
Mejorar la información facilitada y las vías (paneles, telemática...)	4	5,9%
Mejorar la comunicación entre departamentos	1	1,5%
Ns/Nc	41	60,3%
Total	68	100%

## Aspectos que funcionan bien

Aspectos que funcionan bien	n	%
Rapidez en la respuesta	10	14,8%
Trato del personal, amabilidad	7	10,3%
Todo bien/nada que mejorar	3	4,4%
La atención telefónica	2	2,9%
Claridad de la respuesta	2	2,9%
La coordinación interdepartamental	2	2,9%
Página web/correo electrónico	1	1,5%
Visita a las instalaciones	1	1,5%
Ns/Nc	40	58,8%
Total	68	100%

## Mapa de posicionamiento satisfacción-importancia





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



Claridad en la respuesta:

- ✓ Prioridad (-8,8%)
- ✓ Mejora +1,09 puntos

ATRIBUTO	Prioridad
Facilidad para contactar con el SAC	8,9%
Atención recibida	-5,1%
Eficacia en la resolución de la consulta	4,2%
Claridad en la respuesta	-8,8%



Facilidad para contactar con el SAC:

- ✓ Prioridad (8,9%)
- ✓ Mejora +0,75 puntos



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



**AUTORIDAD PORTUARIA  
DE LA BAHÍA DE ALGECIRAS**

