



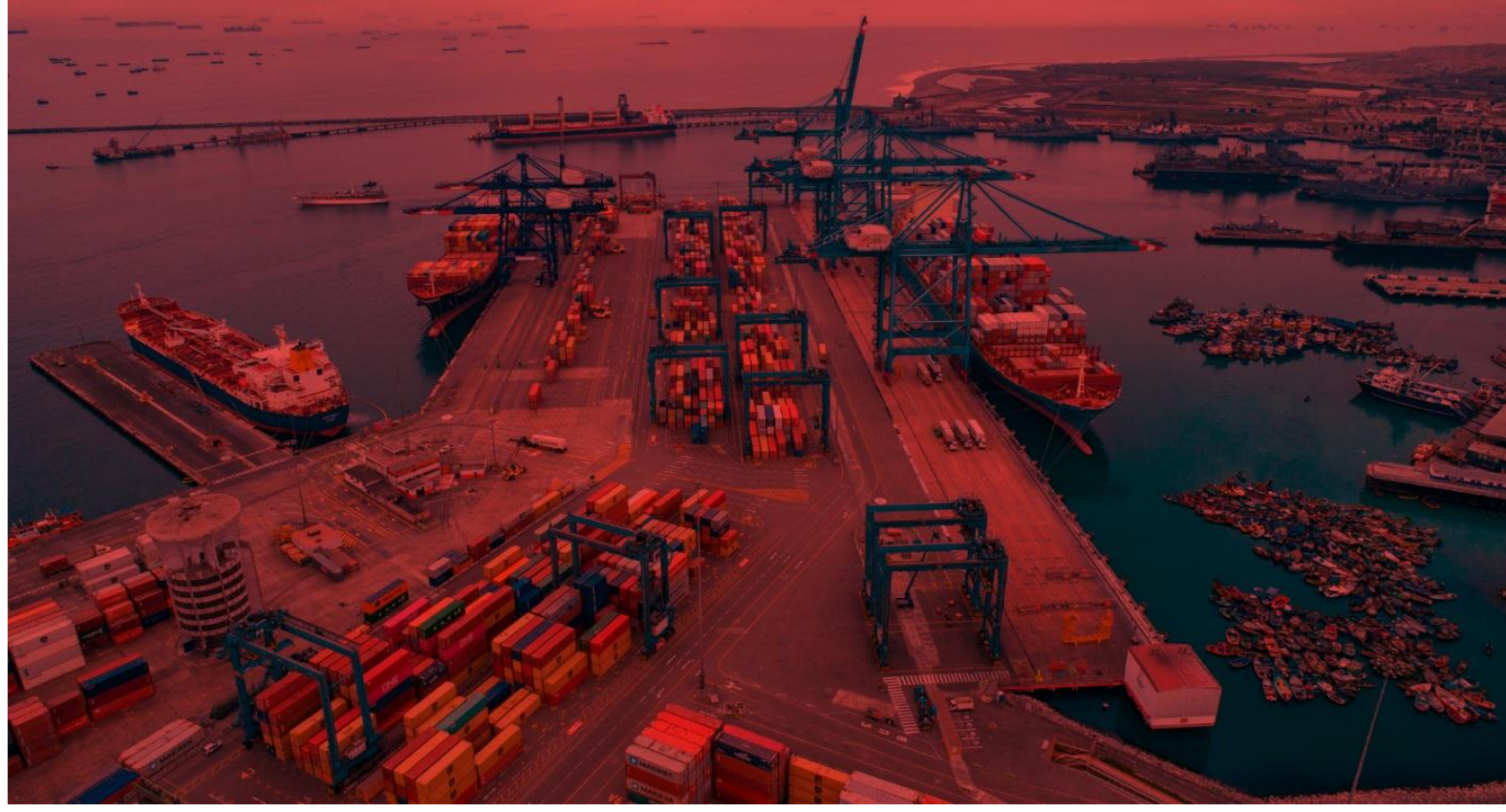
PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

RESULTADOS DE ENCUESTA

*ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO
REFERENTE A LA GESTIÓN DEL EMBARCADERO
DE MUELLE DE CAPITANES A CARGO DE LA
AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL*





Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL EMBARCADERO MUELLE DE CAPITANES

RESUMEN:

La Autoridad Portuaria Nacional, con sujeción a los lineamientos a la política portuaria nacional y en aras de promover la competitividad del Sistema Portuario Nacional, asumió el control del embarcadero “Muelle de Capitanes” desde el 01 de octubre del 2019; como parte de la gestión de esta Autoridad, se ha realizado hasta la fecha, la implementación de la Plataforma Muelle de Capitanes para la gestión de autorizaciones y registro de solicitudes íntegramente electrónicas y control de personas, así como trabajos de reparación y mantenimiento en la infraestructura del embarcadero tales como: señalización, desinfección, iluminación, equipamiento de salvataje y reforzamiento de las medidas de seguridad e infraestructura para el atraque seguro de embarcaciones.

El embarcadero Muelle de Capitanes, es el principal punto de embarque y desembarque de las personas que realizan labores en las naves fondeadas en bahía, embarcaciones y terminales; teniendo una atención de 27 solicitudes y un tránsito en promedio de alrededor de 178 personas al día.

Al respecto, esta Autoridad tiene el compromiso de garantizar la continuidad de las actividades y servicios portuarios que se realizan a través del embarcadero Muelle de Capitanes de manera segura y con calidad en beneficio de la comunidad portuaria.

Es por ello, que se busca medir la satisfacción del usuario a través de la primera encuesta online realizada en el periodo del 26 de junio al 6 julio 2020.

La encuesta de satisfacción del usuario sobre la gestión del Embarcadero Muelle de Capitanes 2020, empleó el método de encuesta online, dirigido a los usuarios prestadores de servicios y actividades portuarias, que fueron seleccionados de manera aleatoria durante el periodo de recolección de información. Esta encuesta se centra en temas específicos como, la implementación de la Plataforma tecnológica para la gestión electrónica de solicitudes y las acciones de mejoras realizadas en la infraestructura del embarcadero del Muelle de Capitanes.

OBJETIVO:

Objetivo general

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios general sobre las acciones realizadas en el Embarcadero de Muelle de Capitanes en beneficio de la Comunidad Portuaria en aras de la continuidad de los servicios y actividades portuarias en el Puerto del Callao.

Objetivos específicos

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarios relacionadas con el ámbito marítimo-portuario; respecto al uso de la plataforma de Muelle de Capitanes en el registro de solicitudes, tiempo de atención de solicitudes, orientación al usuario, información manual de usuario de la plataforma Muelle de Capitanes.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarios relacionadas con el ámbito marítimo-portuario; respecto a las mejoras realizadas en la infraestructura, seguridad y medidas de protección y prevención sanitaria a causa del Covid-19 en el embarcadero Muelle de Capitanes.
- Analizar los comentarios o sugerencias por parte de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarias relacionadas con el ámbito marítimo-portuario; que coadyuven a optimizar el servicio brindado por la APN.

DISEÑO:

El tipo de diseño es no experimental, relacionado al análisis exploratorio y descriptivo.

El proceso de producción de estadísticas se realizó por medio de la “syntaxis” del Software estadístico SPSS vs. 22 y la utilización de la Hoja de Cálculo Microsoft Excel, para ejecutar la mejora de cuadros, gráficos y demás ajuste para la presentación.

Se utiliza la escala de Likert para las respuestas:

- Excelente=5
- Bueno= 4
- Regular=3
- Malo=2
- Pésimo= 1

Población objetivo

La encuesta será aplicada a los usuarios que prestan servicios y actividades portuarios relacionadas con el ámbito marítimo-portuario a través del embarcadero Muelle de Capitanes del puerto del Callao.

Marco muestral

El marco muestral es el listado de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarios, y es utilizado para la selección de la muestra.

Unidad de muestreo

Cada usuario que presta servicios portuarios y actividades relacionadas con el ámbito marítimo-portuario.

Tipo de muestreo

La muestra es probabilística aleatoria simple

Muestra

Bajo la fórmula de muestreo aleatorio (MAS), se encuestó a 58 usuarios.



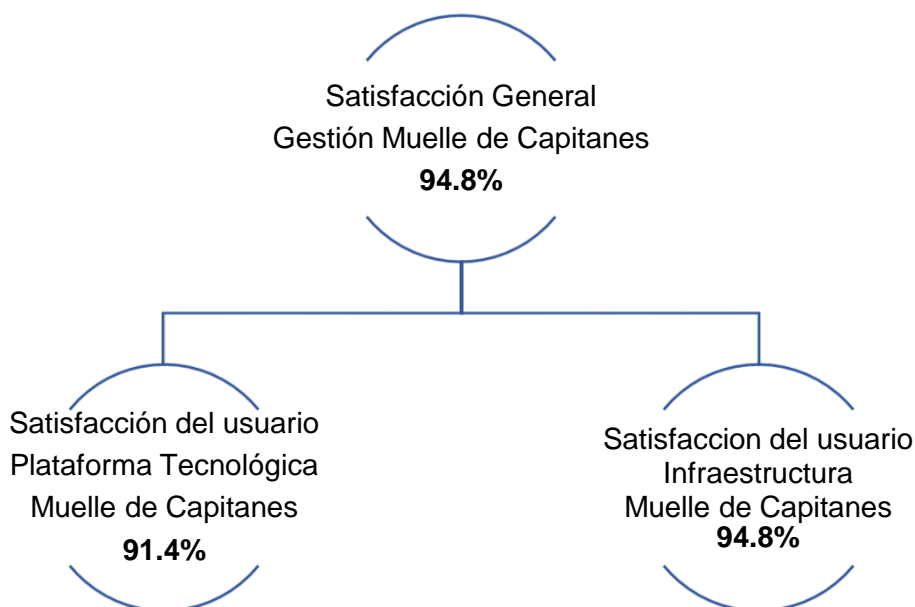
RESULTADO DE LA ENCUESTA

Análisis cuantitativo:

El nivel de satisfacción general de los usuarios es alto, reflejándose que el 94.8% de los usuarios que presta servicios portuarios y actividades relacionadas con el ámbito marítimo-portuario están satisfechos en la Gestión del Embarcadero Muelle de Capitanes del Puerto del Callao.

De acuerdo con la escala de Likert, la puntuación de calificación (considerando una escala de evaluación del 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente).

Gráfico N°1: Nivel de satisfacción General



Fuente: Autoridad Portuaria Nacional
Elaborado por el Área de Estadísticas - APN.

En el **gráfico N° 1**, se observa que el nivel satisfacción del usuario sobre atención de la Plataforma Tecnológica es alta, dado que el 91.4% de los usuarios prestadores de servicios y actividades portuarias están satisfechos en la implementación de la Plataforma.

Mientras que, la satisfacción del usuario de las acciones de la infraestructura es alto, reflejándose que el 94.8% de los usuarios prestadores de servicios y actividades portuarias se encuentran satisfechos con las acciones implementadas.



A continuación, se muestra el detalle de las categorías consideradas en cada Tema referida a la gestión del Embarcadero del Muelle de capitanes:

Tema 1: Implementación de la Plataforma Tecnológica Muelle de Capitanes

Respecto al **cuadro N° 1**, se muestra el resumen de la calificación sobre la satisfacción de la Plataforma Tecnológica de Muelle de Capitanes, según 4 categorías: uso adecuado, plazo establecido, asistencia recibida y el contenido del manual de la Plataforma.

De acuerdo con cada pregunta o categoría se observa la calificación de satisfacción del usuario, representado en la escala de evaluación del 1 a 5, donde 1= pésimo y 5 = excelente.

Cuadro N°1: Calificación del nivel de satisfacción del usuario sobre la Plataforma Muelle de Capitanes

Preguntas	Estadístico	Calificación				
		pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
1.1. Considera adecuado el uso de la plataforma para el registro de las solicitudes	N°	0	1	4	33	20
	%	0.0%	1.7%	6.9%	56.9%	34.5%
1.2. Su solicitud fue atendida en el plazo establecido	N°	0	2	7	25	24
	%	0.0%	3.4%	12.1%	43.1%	41.4%
1.3. Cómo considera la asistencia recibida por personal de la Autoridad Portuaria Nacional	N°	0	0	7	23	28
	%	0.0%	0.0%	12.1%	39.7%	48.3%
1.4. Considera adecuado el contenido del Manual de Usuario de la plataforma	N°	1	0	7	32	18
	%	1.7%	0.0%	12.1%	55.2%	31.0%

Fuente: Autoridad Portuaria Nacional
Elaborado por el Área de Estadísticas - APN.

Del **Gráfico N°2**, se observa que la calificación del nivel de satisfacción del usuario en la implementación de la plataforma Tecnológica de Muelle de Capitanes es alta, dado que el 91.4% de los usuarios prestadores están satisfechas, reflejándose en las categorías siguientes:

- La categoría referida al uso adecuado de la Plataforma resalta en una calificación “bueno” en 56.9%, “excelente” en 34.5% y “regular” en un 6.9%
- La categoría referida al plazo establecido en la atención de la Plataforma resalta en una calificación “bueno” en 43.1%, “excelente” en 41.4% y “regular” en un 12.1%
- La categoría referida asistencia recibida resalta en una calificación “bueno” en 39.7%, “excelente” en 48.3% y “regular” en un 12.1%
- Por último, la categoría referida a la información del manual resalta en una calificación “bueno” en 55.2%, “excelente” en 31% y “regular” en un 12.1%.



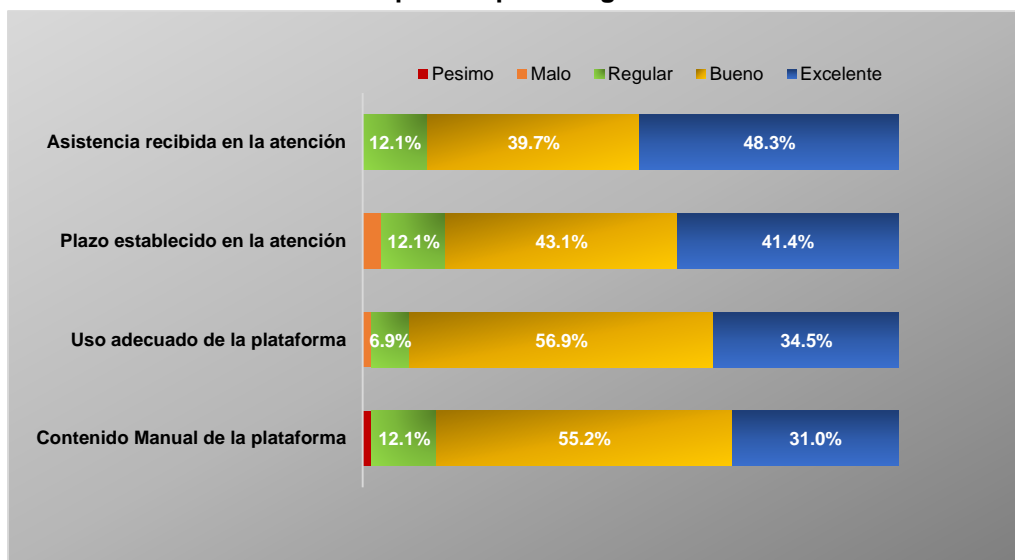
PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

Sin embargo, se obtuvo una calificación como “malo” en las categorías en el uso adecuado de la plataforma y el plazo establecido con 1.7% y 3.4%, respectivamente.

Gráfico N°2: Calificación de satisfacción del usuario sobre la Plataforma Muelle de Capitanes por categorías



Fuente: Autoridad Portuaria Nacional
Elaborado por el Área de Estadísticas - APN.

Tema 2: Acciones realizadas en la Infraestructura Muelle de Capitanes

Respecto al cuadro N° 2, se muestra el resumen de la calificación de la satisfacción de las acciones en la infraestructura del embarcadero de Muelle de Capitanes, según 3 categorías: a la implementación de las condiciones físicas, medidas de seguridad y medidas sanitarias.

De acuerdo con cada pregunta o categoría se observa la calificación de satisfacción del usuario, representado en la escala de evaluación del 1 a 5, donde 1= pésimo y 5 = excelente.

Cuadro N°2: Calificación de satisfacción del usuario sobre las acciones realizadas de infraestructura en el Muelle de Capitanes

Preguntas	estadístico	Calificación				
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
2.1. Cómo considera las mejoras en la infraestructura del Muelle de Capitanes	N°	0	1	10	35	12
	%	0.0%	1.7%	17.2%	60.3%	20.7%
2.2. Cómo considera las medidas de seguridad implementadas para el acceso	N°	0	1	2	41	14
	%	0.0%	1.7%	3.4%	70.7%	24.1%
2.3. Cómo considera las medidas de protección y prevención sanitaria por el COVID-19	N°	0	0	4	32	22
	%	0.0%	0.0%	6.9%	55.2%	37.9%

Fuente: Autoridad Portuaria Nacional
Elaborado por el Área de Estadísticas - APN.



PERÚ

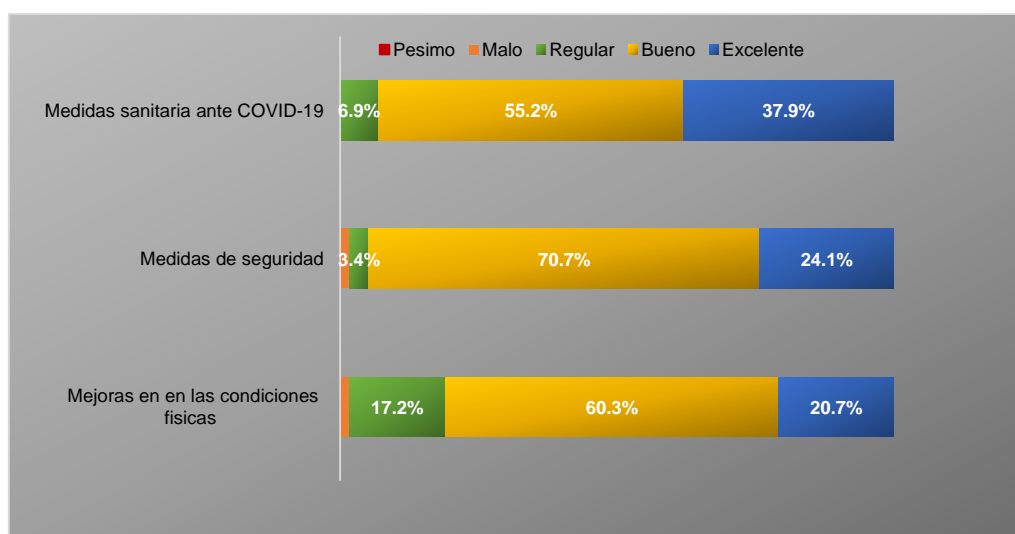
Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

Del **Gráfico N°3**, se observa que la calificación del nivel de satisfacción del usuario en las acciones de la infraestructura de Muelle de Capitanes es alta, dado que el 94.8% de los usuarios prestadores están satisfechos, reflejándose en las categorías siguientes:

- La categoría referida a las condiciones físicas del Muelle de Capitanes implementadas resalta en una calificación “bueno” en 60.3%, “excelente” en 20.7% y “regular” en un 17.2%
- La categoría referida a la implementación de las medidas de seguridad en el Muelle de Capitanes resalta en una calificación “bueno” en 70.7%, “excelente” en 24.1% y “regular” en un 3.4%
- Por último, la categoría referida a la implementación de medidas de protección y sanitarias en el Muelle de Capitanes resalta en una calificación “bueno” en 55.2%, “excelente” en 37.9% y “regular” en un 6.9%
- Sin embargo, se obtuvo una calificación como “malo” en las categorías a las condiciones físicas y medidas de seguridad en el Muelle de Capitanes con 1.7% y 1.7%, respectivamente.

Gráfico N°3: Calificación del nivel de satisfacción del usuario sobre las acciones de infraestructura en el Muelle de Capitanes, por ítems:



Fuente: Autoridad Portuaria Nacional
Elaborado por el Área de Estadísticas - APN.

Análisis cualitativo:

En esta parte se realiza el análisis de los comentarios y/o sugerencias realizadas por los usuarios que prestan servicios y actividades portuarias relacionadas con el ámbito marítimo-portuario; para mejorar el servicio brindado a través de la Plataforma Tecnológica y las acciones realizadas en mejorar las condiciones en infraestructura del Muelle de Capitanes liderado por la APN.



A continuación, se muestran los casos presentados por los usuarios que participaron en la encuesta online, por tema:

Cuadro N°3: Los casos del usuario Tema 1 sobre la implementación Plataforma Tecnológica del Muelle de Capitanes a mejorar

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Demoras en la revisión de las solicitudes	5	45%	45%
Servidores lentos	2	18%	64%
Computadoras en mal estado	1	9%	73%
Falta de respuesta del personal por teléfono	1	9%	82%
Falta notificación en los tramites observados	1	9%	91%
Mayor capacitación en el uso de la plataforma	1	9%	100%
Total	11	100%	

En relación con los comentarios de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarias relacionadas con el ámbito marítimo-portuario, referido a la implementación de la Plataforma Tecnológica en la atención de solicitudes en las actividades en Muelle de Capitanes, muestra que el 82% de casos acumulados son las principales categorías: las demoras en la revisión de solicitudes, servidores y computadoras lentas y la respuesta activa por el personal por teléfonos, categorías detectadas para la mejora del servicio.

Cuadro N°4: Los casos del usuario Tema 2 sobre las condiciones de Infraestructura del Muelle de Capitanes a implementar

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de control de ingreso y salida (toma temperatura)	2	25%	25%
Falta de iluminación	2	25%	50%
Falta de limpieza, servicios higiénicos y tachos	1	13%	63%
Falta de Sitio de espera	1	13%	75%
Mal estado de condición del pavimento	1	13%	88%
Mayor control con los usuarios informales	1	13%	100%
Total	8	100%	

En relación con los comentarios de los usuarios que prestan servicios y actividades portuarias relacionadas con el ámbito marítimo-portuario, referido a las acciones en la infraestructura del Muelle de Capitanes, muestran que el 88% de casos acumulados menciona que las principales categorías: Falta de control de ingreso y salida referida a toma de temperatura, iluminación, sitio de espera, limpieza, servicios higiénicos y tachos, categorías detectadas para la posible implementación en las acciones y coordinaciones del servicio.

De esta experiencia, se obtuvo las siguientes oportunidades de mejora a beneficio de usuario:

1. Brindar capacitación virtual aquellos usuarios que presenten incidencias con el uso de la plataforma de Muelle de Capitanes, a fin de lograr el uso adecuado y correcta explotación de la misma.
2. Realizar periódicamente reuniones con los usuarios a fin de recabar observaciones, sugerencias y/o comentarios que sirvan de insumo para la implementación de mejoras en el control para el acceso así como en la Plataforma Muelle de Capitanes.
3. Realizar encuestas periódicas, que permitan conocer los comentarios, nivel de satisfacción, oportunidades de mejora que propongan los usuarios.



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

4. Implementación de un buzón electrónico en la plataforma Muelle de Capitanes, que permita recabar observaciones, comentarios y/o sugerencias respecto a la gestión del embarcadero, que permita la mejora continua en beneficio de los usuarios.
5. Reforzar las Inspecciones periódicas en el embarcadero Muelle de Capitanes, que permitan un mayor control en las operaciones, servicios y actividades para que se desarrollen en condiciones de protección y seguridad en salvaguarda de la vida humana.