



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

FICHA TÉCNICA

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



FICHA TÉCNICA

Por medio del presente documento metodológico denominado Ficha técnica de la “Encuesta de satisfacción de usuario referente a la Gestión del Embarcadero de Muelle de Capitanes a cargo de la Autoridad Portuaria Nacional, durante el periodo 2020 como parte del plan de acción de mejora continua de la Dirección de Operaciones y Medio Ambiente”.

Se detalla a continuación los procedimientos ejecutados para el diseño y aplicación de la encuesta, para su recopilación de datos para la difusión de las estadísticas.

1. Finalidad y objetivos

1.1. Finalidad

Implementar acciones que garanticen las mejoras en la Gestión del 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.

1.2. Objetivo

1.2.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en 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.

1.2.2. 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.
- 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.

2. Características de la encuesta

2.1. Tipo de encuesta

- La encuesta es un instrumento para medir y determinar el grado de satisfacción del usuario respecto a la Gestión del Embarcadero de Muelle de Capitanes a cargo de la Autoridad Portuaria Nacional.
- Diseñada bajo un formato online (Google Forms) para que los datos se registren directamente en una base de datos.

2.2. Tipo de preguntas

Las preguntas se dividen en dos Temas:

- a) Implementación de la Plataforma Muelle de Capitanes
- b) Medidas implementadas en el acceso al Muelle de Capitanes

Dichos Temas contienen preguntas cerradas, la cual se utiliza la escala de Likert para las respuestas:

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

Preguntas del Tema 1)

Implementación de la Plataforma Muelle de Capitanes

- ¿Considera adecuado el uso de la plataforma para el registro de las solicitudes?
- ¿Su solicitud fue atendida en el plazo establecido?
- ¿Cómo considera la asistencia recibida por personal de la Autoridad Portuaria Nacional?
- ¿Considera adecuado el contenido del Manual de Usuario de la plataforma?

Pregunta del Tema 2)

Medidas implementadas en el acceso al Muelle de Capitales.

- ¿Cómo considera las mejoras en la infraestructura del Muelle de Capitanes?
- ¿Cómo considera las medidas de seguridad implementadas para el acceso al embarcadero?
- ¿Cómo considera las medidas de protección y prevención sanitaria por el Covid-19?

La última pregunta es abierta, está referida si tienen algún comentario o sugerencia para optimizar el servicio brindado por la Autoridad Portuaria Nacional en beneficio de la Comunidad Portuaria.

3. Diseño Muestral

3.1. 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.

3.2. Marco muestral

Es el listado de los usuarios que prestan servicios portuarios y actividades portuarias que es utilizado para la selección de la muestra y aplicar en la encuesta.

3.3. Unidad de muestreo

Cada unidad debe ser adecuada, al requerimiento de información.

3.4. Tipo de muestreo

El tipo muestreo probabilístico aleatorio simple.

La muestra es probabilística, pues las empresas son encuestadas al azar, lo cual permite inferir en base a la teoría de las probabilidades.

3.5. Periodo

La aplicación de la encuesta se realizó del 26 de junio al 06 de julio de 2020.

3.6. Tamaño de la muestra

Dependerá de la población de servidoras y servidores públicos por entidad. Para el cálculo de la muestra representativa, se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Población

Z= asociado al nivel de confiabilidad

p= Prevalencia

q= Complemento de prevalencia

d= Precisión

α = Nivel de confianza

$Z(\alpha)$ = Distribución

Se toma en cuenta lo siguiente:

p es 0.5 y q es 0.5

error muestral (E) es 5%

Nivel de confiabilidad (Z) de 95%

Z es 1.96.

4. Consideraciones generales

El equipo responsable de gestionó el diseño y aplicación de la encuesta como representación de la entidad contará con las siguientes consideraciones:

- 4.1.** La estructura y el diseño de la encuesta, así como la elección de las preguntas estuvo a cargo del personal de la Dirección de Operaciones y Medio Ambiente de la APN.
- 4.2.** La encuesta fue validada por cuatro (04) especialistas de la APN, mediante “Formato de Validación de Encuestas”, que permitió consistenciar las preguntas de la encuesta de satisfacción de usuario de Muelle de Capitanes.
- 4.3.** Las coordinaciones técnicas sobre la selección y muestras para aplicar la encuesta de satisfacción al usuario.
- 4.4.** Se aplicó las encuestas de acuerdo con el tamaño de muestra.
- 4.5.** El área de estadística se encargó del procesamiento y análisis de los datos de la encuesta.
- 4.6.** A partir de los resultados obtenidos, la implementación de acciones que garanticen la mejora de sus procesos y el seguimiento.

5. Conceptos y definiciones básicas

5.1. Asistencia brindada

Se refiere al trato y orientación prestada por el personal de APN, para el registro de las solicitudes en la plataforma Muelle de Capitanes, de tal manera que puedan ser atendidos oportunamente. Esto comprende el profesionalismo, empatía, trato cordial al usuario, conocimiento, entre otros.

5.2. Accesibilidad y confianza

Se refiere a la disponibilidad para acceder a la plataforma tanto como al embarcadero Muelle de Capitanes, demandada por los usuarios para la realización de los servicios y actividades portuarias en el ámbito marítimo portuario, bajo aspectos de confianza, seguridad integral, infraestructura adecuada, canales de atención, y disponibilidad 24/7, debido al dinamismo de los servicios y actividades que se desarrollan en el puerto del Callao.

5.3. Comunidad Portuaria

Conjunto de entidades públicas y privadas representativas de la zona de influencia de un puerto que tengan relación directa respecto al desarrollo de las actividades y servicios portuarios.

5.4. Manual de Usuario de Plataforma Muelle de Capitanes

Se refiere al contenido y pasos para registrar las solicitudes en la plataforma, la cual permite el registro y seguimiento de las solicitudes para el acceso al embarcadero Muelle de Capitanes, registro, gestión y modificación del personal, búsqueda de solicitudes a través de filtros(empresa, tipo de documento, número de documento y nombres) e identifica los servicios vinculados con la atención de la nave, carga y pasaje (Servicios Portuarios) así como las actividades vinculadas a embarcaciones menores (Actividades Portuarias).



PERÚ

Ministerio
de Transportes
y Comunicaciones

Autoridad Portuaria
Nacional

5.5. Solicitud

Se refiere al documento presentado que le permitirá solicitar de forma electrónica para el acceso al muelle de capitanes.

5.6. Tiempo

Se refiere al periodo de tiempo que le toma al usuario registrar la solicitud electrónica a través de la plataforma, así como tiempo para la validación y/o revisión de la solicitud, considerando que la gestión anterior se realizaba de forma física a través de un canal de mesa de partes.

5.7. Usuarios

Personas naturales y jurídicas que prestan servicios y actividades portuarios relacionadas con el ámbito marítimo-portuario