



Ports de Balears

Evaluación del grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Autoridad Portuaria de Baleares

Informe de síntesis. Evaluación de la calidad percibida

Diseño, trabajo de campo, tabulación e Informe

Instituto Balear de Estudios Sociales

Plaza Pescatería 4, 07001 Palma de Mallorca

IBES
INSTITUTO BALEAR
DE ESTUDIOS SOCIALES
AVANZADOS



Parte-I. Metodología



Marco General del Estudio

El presente estudio se realiza a solicitud de Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante APB) para disponer de información sobre **posicionamiento y evaluación del grado de satisfacción de los servicios ofrecidos**.

De manera más concreta, se establecieron como objetivos específicos:

- Establecer un indicador general de satisfacción que pudiera ser utilizado en posteriores evaluaciones
- Desagregar dicho indicador en función de cada uno de los servicios prestados, y cada uno de ellos en función de actividades concretas.
- Segmentar la opinión en función de los distintos puertos (Palma, Maó, Ibiza, Formentera y Alcudia), así como en los tipos de usuarios: (pasajeros, concesionarios, consignatarios, transportista, taxistas, marinas, navegantes y capitanes), con subsegmentación de los pasajeros bajo diferentes perfiles.



CUESTIONARIO

	Capitanes	Consignatarios	Marinas/Club Náutico	Concesionarios	Transportistas	Navegantes	Servicios Portuarios	Taxistas	Pasajeros
GENERALES									
Iluminación	x	x	x	x	x	x	x	x	
Limpieza	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Conservación y mantenimiento	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Vigilancia y seguridad	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Ordenación del tráfico portuario terrestre	x	x	x	x	x	x	x	x	
Estaciones marítimas	x	x					x	x	
Estacionamiento de vehículos	x	x	x	x	x	x	x	x	
Zona de pre-embarque de vehículos	x	x			x		x	x	
Señalización informativa, viaria y de seguridad terrestre	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Idoneidad/Comodidad de las instalaciones									x
Operativa en el embarque									x
Información sobre atraque del buque									x
Conectividad con la ciudad									x
Servicio de atención al cliente	x	x	x	x	x	x	x	x	x
ADMINISTRACIÓN									
Trato recibido por el personal de la APB		x	x	x	x	x	x	x	x
Eficacia y eficiencia APB		x	x	x	x	x	x	x	
Utilidad Web		x	x	x	x	x	x	x	
Información sobre nuevos proyectos-transparencia		x	x	x	x	x	x	x	
Plataforma de innovación portuaria		x	x	x	x	x	x	x	
OPERATIVA									
Ordenación del tráfico marítimo	x	x	x	x		x	x	x	
Señalización marítima	x	x	x			x	x		
Infraestructuras de atraque	x	x					x		
Suministro de agua	x	x	x	x		x	x		
Suministro de electricidad	x	x	x	x		x	x		
Atención al medio ambiente	x	x	x	x	x	x	x	x	
Espacios habilitados para su operativa								x	
OBRAS									
Ejecución de obras	x	x		x	x	x	x	x	



	Capitanes	Consignatarios	Marinas/Club Náutico	Concesionarios	Transportistas	Navegantes	Servicios Portuarios	Taxistas	Pasajeros
Puntuación Global APB	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Propuesta de mejora	x	x	x	x	x	x	x	x	x
PRÁCTICO									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							
REMOLQUE									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							
RECOGIDA DE RESIDUOS									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							
AMARRE									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							
PASAJE									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							
ESTIBA									
Calidad del servicio	x	x							
Medios materiales y humanos	x	x							
Claridad en las facturas	x	x							
Precio del servicio	x	x							



Diseño muestral

A partir de la propuesta de la APB, se han aplicado los siguientes criterios muestrales:

- Respetar las muestras propuestas por APB correspondientes a consignatarios, concesionarios, transportistas y otros, en la idea de que se trata de muestras similares al universo, por lo que en dichos segmentos, el error siempre será menor del 1%.
- b) En el caso de los capitanes, respetar la muestras al 10% de los respectivos universos de cada puerto, según datos de la web. Estos datos proporcionan un error menor del 3% (nivel de confianza del 95,5%), ya que se trata de universo finito.
- c) Para el caso de las muestras de pasajeros: (1) Una muestra mínima de $n=1000$, que proporcione como máximo un error menor del 4% para un nivel de confianza del 95,5%. (2) Una muestra segmentada por puerto que equilibre la necesaria proporcionalidad según universo probable con el mínimo de $n=100$ (menos para Formentera) para que el error por cada puerto no sea superior al 7%.
- d) Todos los datos de error citados se suponen para un nivel de confianza del 95,5%, y un supuesto de máxima dispersión de los datos ($p=q=0,5$), así como el uso de la fórmula del muestreo aleatorio simple para universos finitos.

ENCUESTAS REALIZADAS						
	PALMA	ALCUDIA	MAHON	IBIZA	FORMENTERA	TOTAL
CAPITANES	23	4	8	8		43
PASAJEROS	795	132	182	203	35	1347
NAVEGANTES	586	99	89	158	60	992
MARINAS/CLUBES	8	1	4	5	3	21
CONSIGNATARIOS	11	2	2	2		17
TRANSPORTISTAS	12	4	5	4		25
CONCESIONARIO	15	8	3	4	1	31
TAXISTAS	99	8	8	77	11	203
SERVICIOS PORTUARIOS	24		2	1		27
TOTAL ENCUESTAS	1573	258	303	461	110	2706



Controles de calidad

Se utilizaron dos metodologías de depuración y control de calidad:

- **Normativa genérica de investigación**

- Controles exigidos en la Norma Española de Calidad **UNE 161001** específica en Investigación de Mercados.
- Estándar de calidad en la investigación de mercados” (ANEIMO).
- Código CCI/ESOMAR: “para la Práctica de la Investigación Social y de Mercados”.
- “Guía para la realización de sondeos de opinión” (WAPBOR).
- Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y los requisitos 7.5.4 y 7.5.5 de la **UNE-EN ISO 9001:2000** relativos a la propiedad del cliente (bases de datos) y la preservación del producto.
- **Ley 12/1989 sobre Función Estadística**, en aquellos artículos referentes al secreto y la protección de datos personales.

- **Control sobre las encuestas**

- Experimental: Con el sondeo pre-test, comprobando los estadísticos de consistencia interna de la encuesta (varianza y *missing*), así como la adaptación correcta de los ítems.
- Comprobación aleatoria del 10% de las entrevistas, mediante contacto posterior con el entrevistado.
- Eliminación de encuestas de varianza = 0 (o próxima a 0, es decir, que no exista una mínima variación en las respuestas).
- Eliminación de encuestas con valores *missing* > 25 % (no contestar el 25 % o más de las preguntas del cuestionario).
- Eliminación de encuestas con 2/3 de la segmentación desconocida

Los miembros de IBES son socios de AEDEMO (Asociación de empresas de estudios de mercado, márketing y opinión), y SIPIE (Sociedad de Profesionales de Investigación mediante Encuestas). IBES dispone del certificado de registro de la Agencia Española de Protección de datos en la sección de ENCUESTAS Y ENTREVISTAS con el número B575226823062008155136 con un nivel de certificación ALTO.



Parte-II

Valoración global de la APB



Valoración APB y nota global servicios

Valoración global de Autoridad Portuaria de Baleares mediante pregunta directa	6,5
--	-----

Observaciones:

El promedio de nota 0-10 obtenido a través de la valoración que han dado todos los entrevistados a todos los servicios, es, como se verá a continuación, exactamente el mismo, es decir, un 6,5 de media.

Este dato es importante no sólo por su coincidencia con el ítem de “evaluación global de toda la APB en su conjunto”, sino porque permite su comparación con el estudio del año 2010, que era exactamente de un 6,1.



Parte-III

Valoración segmentada por servicios



VALORACION DE LA APB

POR USUARIO

CAPITANES	7,7
CONSIGNATARIOS	6
MARINAS	4,8
CONCESIONARIOS	4,3
TRANSPORTISTAS	6,1
NAVEGANTES	6,7
SERVICIOS	
PORTUARIOS	5,8
TAXISTAS	4,9
PASAJEROS	7,1

POR PUERTO

PALMA	7
ALCUDIA	6,6
IBIZA	5,6
MAHON	6,1
FORMENTERA	3,5

POR SERVICIO

GENERALES	6,4
ADMINISTRATIVOS	5,4
OPERATIVOS	6,4
OBRAS	5,3
PRACTICO	7,7
REMOLQUE	7,1
RESIDUOS	6,5
AMARRE	7,2
SER. PASAJE	7,2
ESTIBA	6,2

POR RESIDENTE

RESIDENTE	6,8
NO RESIDENTE	6,5



VALORACION DE LA APB

POR
USUARIO Y
PUERTO

	PALMA	ALCUDIA	IBIZA	MAHON	FORMETERA
CAPITANES	8,7	7	7,4	7,6	
CONSIGNATARIOS	6,6	6	6	5,2	
MARINAS	6,3	5,5	4,8	4	3,8
CONCESIONARIOS	5,7	5,6	4,8	4	2,5
TRANSPORTISTAS	7,3	6	5,7	5,2	
NAVEGANTES	8	7,5	7	5,8	4,6
SER. PORTUARIOS	6,6	5,8		6	
TAXISTAS	5,6	4,2	4	5,8	5,2
PASAJEROS	8	7,4	5,6	6,1	3,5



VALORACION DE LA APB

POR
SERVICIO Y
PUERTO

	PALMA	ALCUDIA	IBIZA	MAHON	FORMETERA
GENERALES	6,9	6,3	5,4	6	3,8
ADMINISTRATIVOS	5,7	5,5	5,5	4	3
OPERATIVOS	6,7	6	6,1	5,3	2,7
OBRAS	5,5	4,2	5,1	5,3	5
PRACTICO	8	5,7	5,9	8,4	
REMOLQUE	7,3	6	5,5	7,3	
RESIDUOS	7,7	4,1	4,8	6,9	
AMARRE	7,9	5,7	5,1	7,8	
SER. PASAJE	7,9	5,7	4,2	7,8	
ESTIBA	6,3	6,3	3,1	7,4	