



Índice de Percepción de Calidad de los Servicios del Puerto de Huelva 2022

Informe Ejecutivo



Puerto de Huelva



Autoridad Portuaria de Huelva

01. Dimensiones del estudio

Los atributos de satisfacción se han agrupado en 15 dimensiones, de modo que cada segmento de clientes y usuarios ha sido encuestado en relación con las dimensiones que le son aplicables, tal y como aparece en la siguiente tabla.

	Agentes de aduanas	Concesionarios	Concesionarios USP	Consignatarios, armadores, navieras	Estibadores	Instituciones	Prestadores de servicios	Transportistas
1. Aspectos generales								
2. Servicio de practicaaje								
3. Servicio de remolque								
4. Servicio de amarre								
5. Servicio a buques								
6. Servicio de carga- descarga y estiba-desestiba								
7. Servicios aduaneros								
8. Otros servicios del Puerto								
9. Infraestructuras para navegación y atraque								
10. Infraestructuras para manipulación y almacenamiento de mercancías	P					P		
11. Infraestructuras para el transporte								
12. Inversiones de la APH								
13. Relación Puerto-ciudad								
14. Líneas de negocio futuras								
15. Otra información								

Nota: (P). A estos segmentos se les ha pasado la dimensión correspondiente, pero sólo parcialmente.



02. Análisis General

En la tabla siguiente, se recogen cuál ha sido la muestra recogida para cada segmento del universo objeto de análisis.

Segmentos	Universo	Respuestas	Porcentaje respuesta	Error ¹ muestral
Agentes de aduanas	6	5	83,3%	0,1960
Concesionarios	145	108	74,5%	0,0478
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8	6	75,0%	0,2139
Consignatarios, armadores y navieras	29	18	62,1%	0,1448
Estibadores	8	7	87,5%	0,1400
Instituciones	25	17	68,0%	0,1372
Prestadores de servicios	23	15	65,2%	0,1526
Transportistas	7	4	57,1%	0,3465

En el caso de los capitanes de buque, este segmento será objeto de un informe específico en el año 2023 y, por tanto, no se ha incluido en el presente informe.

¹ La fórmula empleada para el cálculo del error muestral es $\text{Error (P)} = Z * \sqrt{P(P-1)/n * \sqrt{(N-n/N-1)}}$; donde tenemos un valor de $Z=1,96$, para una fiabilidad del 95%; $P=0,5$; siendo N el tamaño del universo y n el tamaño de la muestra.

02.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva por segmento

Segmentos	Satisfacción general	Valoración registrada en 2020	Evolución
Agentes de aduanas	8,20	7,75	↑
Concesionarios	7,77	7,73	↑
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8,33	8,43	↓
Consignatarios, armadores y navieras	8,22	8,16	↑
Estibadores	8,00	7,71	↑
Instituciones	8,65	8,94	↓
Prestadores de servicios	8,00	8,13	↓
Transporte	8,00	8,00	=
Satisfacción global [todos los segmentos]	7,97	7,95	↑

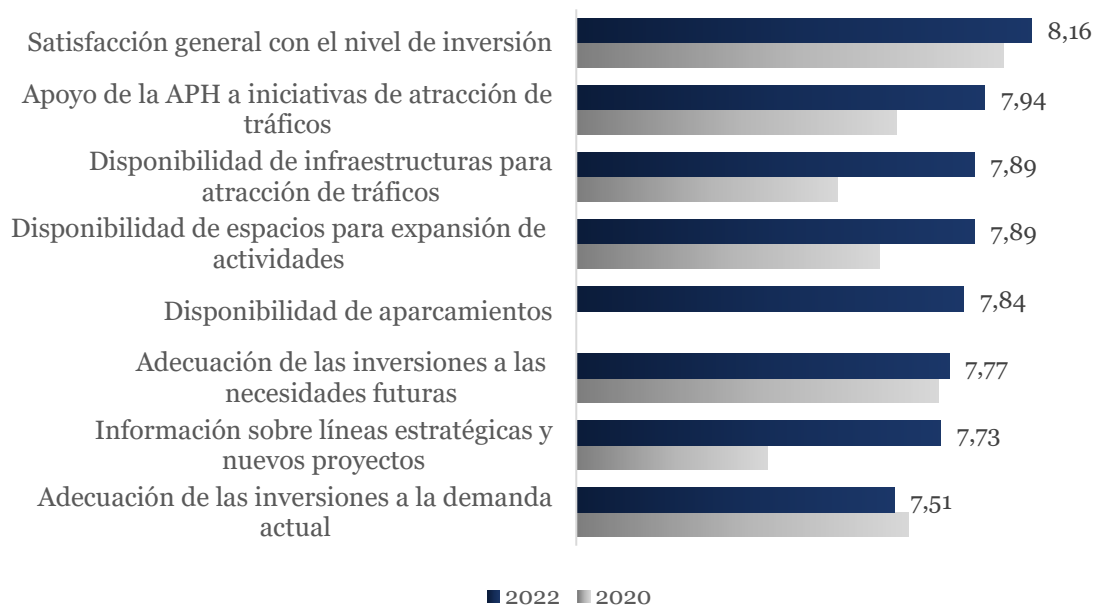
02.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2022; así como la diferencia entre los valores registrados en 2020 y los obtenidos en 2022.

	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2020-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,67	7,53	7,95	7,97	0,02
Calidad general de los servicios	7,38	7,40	7,81	7,96	0,15
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,55	7,55	7,88	8,03	0,15
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,91	7,09	7,64	7,67	0,03
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,14	7,36	7,81	8,12	0,31
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,23	8,08	8,49	8,72	0,23
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,08	7,72	7,92	8,36	0,44
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,13	7,66	7,64	8,15	0,51
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,55	7,44	6,83	7,08	0,25
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,54	7,79	0,25
Cooperación de la policía portuaria			8,07	7,89	-0,18

02.3 Valoración general de las inversiones realizadas por la APH

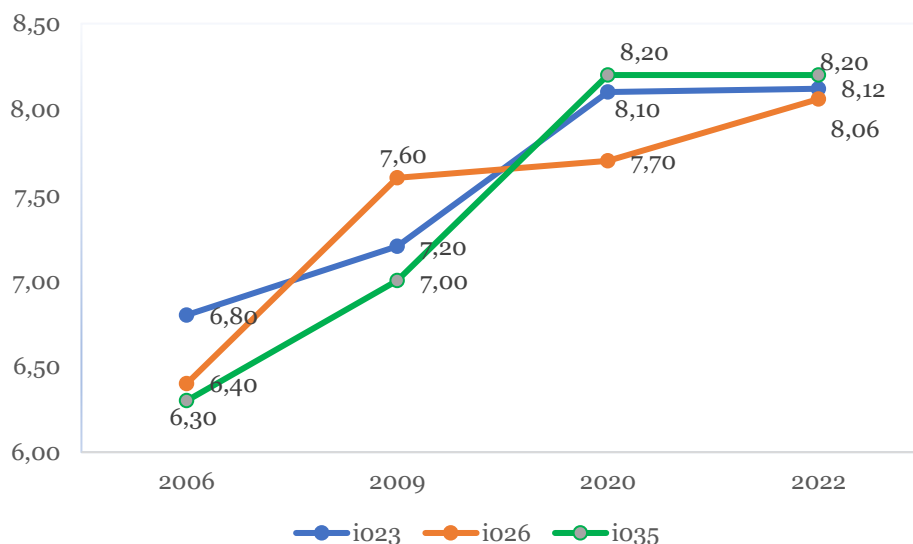


En la tabla siguiente se muestran los datos asociados a los aspectos generales de la inversión de la APH desde 2006 hasta la última medición en 2022; así como la diferencia entre los valores registrados en 2020 y los obtenidos en 2022.

	2006	2009	2020	2022	Diferencia ² 2022-2020
Satisfacción general con el nivel de inversión	6,92	7,18	8,03	8,16	0,13
Adecuación de las inversiones a la demanda actual	6,56	6,82	7,58	7,51	-0,07
Adecuación de las inversiones a las necesidades futuras	6,77	6,86	7,72	7,77	0,05
Información sobre líneas estratégicas y nuevos proyectos			6,91	7,73	0,82
Disponibilidad de espacios para expansión de actividades			7,44	7,89	0,45
Disponibilidad de infraestructuras para atracción de tráfico			7,24	7,89	0,65
Apoyo de la APH a iniciativas de atracción de tráfico			7,52	7,94	0,42
Disponibilidad de aparcamientos				7,84	7,84

02.4 Indicadores CMI

A continuación, se recogen los CMI para el conjunto de los clientes y usuarios del Puerto de Huelva de manera agrupada³.



² Las diferencias máximas y mínimas están resaltadas en negrita.

³ Descripción de indicadores: i023 nivel de satisfacción de los clientes con los servicios; i026 Nivel de satisfacción de los clientes con la oferta de infraestructuras, espacios e instalaciones; i035 Nivel de satisfacción con los servicios aduaneros y paradiarios

Indicador CMI	2006	2009	2020	2022	Evolución
i023	6,80	7,20	8,10	8,12	↑
i026	6,40	7,60	7,70	8,06	↑
i035	6,30	7,00	8,20	8,20	=

	i023			i026			i035		
	2020	2022	Diferencia	2020	2022	Diferencia	2020	2022	Diferencia
Valor global	8,10	8,12	0,02	7,70	8,06	0,36	8,20	8,20	0,00
Agentes aduanas	7,79	8,46	0,67	7,67	6,25	-1,42	7,58	8,44	0,86
Concesionarios				7,28	7,39	0,11			
Concesionarios USP	7,98	7,87	-0,11	7,60	8,33	0,73	7,53	8,33	0,80
Consignatarios, armadores, navieras	7,61	7,94	0,33	6,74	8,09	1,35	7,30	8,27	0,97
Estibadores	7,35	8,36	1,01	6,98	7,93	0,95	7,20	8,09	0,89
Instituciones				7,66	8,50	0,84			
Prestadores de servicios	8,05	7,69	-0,36	7,55	7,38	-0,17	7,95	7,50	-0,45
Transportistas	7,25	7,75	0,50	8,00	8,73	0,73	10,00	8,50	-1,50

02.5 Mapa de atributos de satisfacción



El mapa nos muestra que la mayoría de los atributos se sitúan por encima del umbral del 8, nivel de satisfacción general marcado como óptimo. Como demuestra el mapa, **la homogeneidad de la satisfacción en todos los atributos es muy alta.**

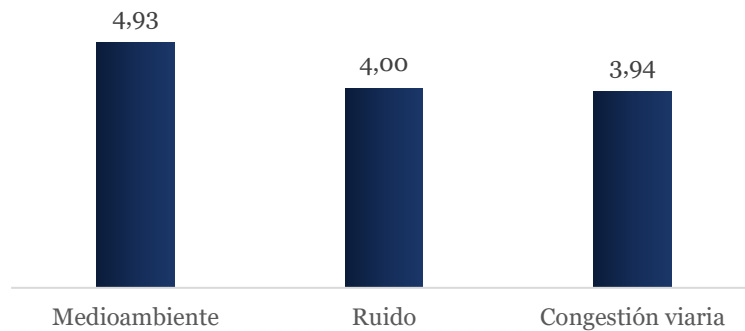
02.6 Relación Puerto - Ciudad

A continuación, analizamos la **percepción que los clientes y usuarios del Puerto de Huelva tienen sobre la relación que existe entre el puerto y la ciudadanía** actualmente.

Segmentos	Valoración relación puerto-ciudad
Agentes de aduanas	7,60
Concesionarios	8,02
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8,60
Consignatarios, armadores y navieras	8,12
Estibadores	8,17
Instituciones	8,42

Prestadores de servicios	7,87
Transporte	8,33
Valoración general	8,07

02.6.1 Afectación de la actividad de los clientes y usuarios a la ciudadanía.



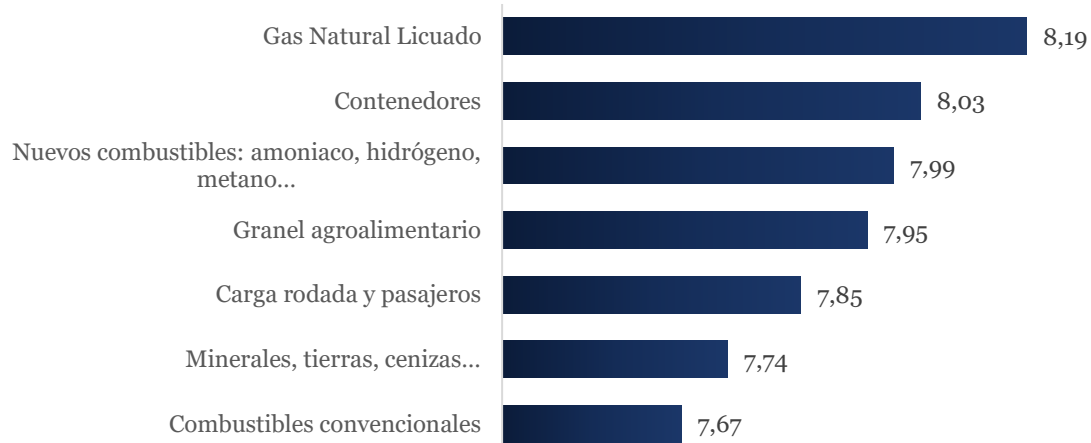
02.6.2 Opinión de los clientes y usuarios sobre la percepción que la ciudadanía tiene del Puerto de Huelva.

Segmentos	Importancia otorgada al Puerto por la ciudadanía
Agentes de aduanas	5,40
Concesionarios	7,14
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	6,80
Consignatarios, armadores y navieras	5,87
Estibadores	5,17
Instituciones	7,31
Prestadores de servicios	6,20
Transportistas	5,67
Valoración general	6,92

02.7 Líneas de negocio futuras

A continuación, analizamos la **opinión que los clientes y usuarios del Puerto de Huelva tienen sobre cuáles serán en el futuro las líneas de negocio más importantes** para el puerto.

02.7.1 Líneas de negocio relacionadas con los tráficos portuarios.

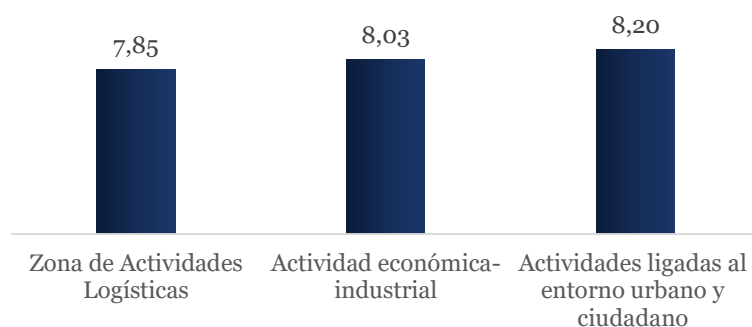


En la tabla siguiente, se muestran los datos desagregados por segmento.

	Agentes de aduanas	Concesionarios	Concesionarios USP*	Consignatarios, armadores, navieras	Estibadores	Instituciones	Prestadores de Servicios	Transporte
Gas natural licuado	8,20	7,94	8,60	8,80	8,00	9,17	8,60	7,33
Contenedores	8,40	7,70	9,00	8,67	7,80	8,33	8,73	7,33
Nuevos combustibles	6,80		8,40	7,87	7,20	7,83	8,27	5,67
Granel alimentario	9,00	7,73	8,40	8,64	8,20	7,90	8,47	9,00
Carga rodada y pasajeros	8,60	7,43	8,60	8,71	8,60	7,78	8,53	8,00
Minerales, tierras, cenizas...	8,20	7,98	7,80	8,21	7,00	7,78	8,60	7,33
Combustibles convencionales	8,20	7,74	7,60	8,27	7,00	7,89	8,27	7,33

*USP=Usuarios de Servicios Portuarios

02.7.2 Otras líneas de negocio.



En la tabla siguiente, se muestran los datos desagregados por segmento.

	Agentes de aduanas	Concesionarios	Concesionarios USP*	Consignatarios, armadores, navieras	Estibadores	Instituciones	Prestadores de Servicios	Transporte
Zona de actividades logísticas	6,75	7,98	8,00	7,87	6,00	8,46	8,47	9,00
Actividad económica-industrial	8,00	8,03	9,00	8,80	8,00	8,46	8,47	9,00
Actividades ligadas al entorno urbano y ciudadano	7,50	7,92	8,00	7,60	5,40	7,85	7,67	8,50

*USP=Usuarios de Servicios Portuarios

02.8 Comparación del Puerto de Huelva con otros puertos

Segmentos	Valoración del Puerto de Huelva respecto al mejor conocido	Satisfacción con la tramitación administrativa
Agentes de aduanas	8,00	8,00
Concesionarios	7,88	8,08
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	7,83	7,80
Consignatarios, armadores y navieras	8,53	7,80
Estibadores	8,17	8,00
Instituciones	8,38	8,42
Prestadores de servicios	7,87	7,67
Transporte	8,50	8,33
Valoración general	7,99	8,13

En la tabla que sigue a continuación, se muestra el puerto considerado como mejor por los clientes y usuarios del Puerto de Huelva.

Puerto	Mejor puerto según la percepción de clientes y usuarios
Huelva	37,82%
Algeciras	27,73%
Barcelona	6,72%
Valencia	5,88%
Vigo	4,20%
Málaga	3,36%
Cádiz	2,52%
Rotterdam	1,68%
Sevilla	1,68%
Hamburgo	0,84%
Tarragona	0,84%
Denia	0,84%
Cartagena	0,84%
Bilbao	0,84%
Singapur	0,84%
Hong Kong	0,84%
Las Palmas	0,84%
Le Havre	0,84%
Amberes	0,84%

02.9 Causas de mayor insatisfacción de clientes y usuarios

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Ninguno	17	14,53%
Tasas concesionales elevadas	14	11,97%
Restricciones de calado	11	9,40%
Falta de agilidad en la tramitación de expedientes administrativos y burocracia	6	5,13%
Accesos, urbanización en determinadas zonas e instalaciones en desuso	6	5,13%
Limpieza	5	4,27%
Ciudad del Marisco	4	3,42%
Accesibilidad a la información oficial de las características y restricciones de los muelles/atracques actualizados	3	2,56%
Horarios	3	2,56%
Falta de vigilancia en la zona exterior portuaria	3	2,56%
Impacto visual zonas industriales	3	2,56%
Falta de aparcamiento	3	2,56%
Pago de tasas portuarias por adelantado	2	1,71%
Falta de servicios de atención a las tripulaciones	2	1,71%
Gestión del atraque y coordinación con la capitanía marítima	2	1,71%
La falta de proyectos industriales	2	1,71%
Seguridad	2	1,71%
Falta de empatía de la Policía Portuaria con algunas empresas	2	1,71%
Infraestructura viaria	2	1,71%
Impacto medioambiental	2	1,71%
Recogida de basura	2	1,71%
Que no sea viable la entrada de cruceros hasta la ciudad	2	1,71%
TOTAL	117	69,40%

(**) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

02.10 Causas de mayor satisfacción de clientes y usuarios

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
El personal de la APH, trato, profesionalidad, cercanía	30	17,96%
Continua evolución y mejora	22	13,17%
Comodidad, disponibilidad y accesibilidad	18	10,78%
Compromiso con Huelva y proyección en la ciudad	16	9,58%
Inversiones	15	8,98%
Seguridad y vigilancia	9	5,39%
Infraestructura	6	3,59%
Capacidad técnica, económica	5	2,99%
Rapidez de respuesta	5	2,99%
Limpieza	5	2,99%
Captación de nuevos tráfico	4	2,40%
Resolución de incidencias y reclamaciones	4	2,40%
Tramitación administrativa	2	1,20%
Saneamiento de la ría	2	1,20%
Puerto Deportivo	2	1,20%
La apuesta de la APH por el deporte	2	1,20%
Servicio	2	1,20%
Gran disponibilidad de espacio junto al agua para el desarrollo de proyectos	2	1,20%
TOTAL	151	90,40%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

02.11 Espacio disponible de almacenamiento en frío en alquiler

En relación al espacio disponible de almacenamiento en frío en régimen de alquiler ofrecido por clientes y usuarios del Puerto de Huelva y disponibles para otros clientes y usuarios, tan sólo se han detectado dos entidades que ofrecen este tipo de servicios, llegando entre ambas entidades a una superficie de 9.500 mt²

02.12 Conclusiones

La primera conclusión es que mejora el nivel de satisfacción global; si bien, hay diferencias según los segmentos. Así, donde se han producido avances en la satisfacción es en los segmentos de consignatarios, armadores y navieras; agentes de aduanas, estibadores y concesionarios. Por el contrario, se ha registrado un pequeño retroceso en instituciones, concesionarios usuarios de servicios portuarios y prestadores de servicios. El transporte se mantiene en niveles idénticos. No obstante, y como se ofrece en la sección dedicada a cada segmento, se observa que la distribución de frecuencia en los segmentos donde ha habido la pequeña caída mencionada, el número de indiferentes o insatisfechos se ha reducido de manera significativa; lo cual es indicativo también de una mejora más profunda de la satisfacción de lo que a priori podría parecer.

La afirmación anterior se sustenta también en el análisis de los aspectos generales relacionados con la satisfacción, ya que 8 del total de 10 mejoran; con las excepciones del coste total por operación y la cooperación con la policía portuaria. **El personal de la APH continúa en siendo uno de los pilares donde se sustenta la satisfacción de clientes y usuarios.**

Por lo que respecta a la inversión realizada por la APH, el reconocimiento y la satisfacción ha experimentado un importante repunte, tan sólo quedándose atrás la adecuación de las inversiones a la demanda actual.

Los indicadores CMI mejoran, a pesar de partir de las posiciones elevadas obtenidas en el año 2020; sobre todo, creciendo el i26, referido a la satisfacción con las infraestructuras del puerto. Este dato también confirma la afirmación realizada en el párrafo anterior sobre la inversión. El análisis por segmentos muestra que tan sólo ha habido un segmento en retroceso, prestadores de servicios.

Respecto a la relación entre el Puerto y la Ciudadanía, aspecto que se ha incluido por primera vez, todos los segmentos valoran muy positivamente la conexión entre ambos. Sin embargo, la mayoría de estos mismos segmentos piensan que los ciudadanos no tienen una imagen clara de la verdadera importancia que el Puerto tiene para la economía y el desarrollo de la propia ciudad.

En cuanto a las líneas de negocio futuras, los clientes y usuarios del puerto manifiestan que, sobre todo, el gas natural licuado será el tráfico del futuro; teniendo también una valoración muy interesante [8,20] las actividades ligadas al entorno urbano y ciudadano; arrastrado este último dato, sobre todo, por los concesionarios y transportistas.

La comparación con otros puertos, sitúa la valoración del Puerto de Huelva en el umbral óptimo de satisfacción [8]; siendo este umbral superado para la satisfacción con la tramitación administrativa [8,13].

Respecto a las causas que generan mayor insatisfacción, “el coste de las tasas concesionales” y las “restricciones de calado”, continúan siendo los aspectos que generan mayores problemas.

En el lado contrario, **el personal de la APH, las inversiones y el esfuerzo en la mejora continua, son de los aspectos más importantes que hacen del Puerto de Huelva un lugar donde los clientes y usuarios están satisfechos.**

02.13 Retos

El Puerto de Huelva ha alcanzado niveles de satisfacción verdaderamente óptimos en la mayoría de las parcelas [valoraciones de 8 o más]. Esto implica que el coste marginal, en términos de esfuerzo [dedicación, tiempo, recursos, etc.] necesario para aumentar la satisfacción (beneficio marginal) cada vez es mayor. Es decir, resulta más complicado en niveles altos conseguir ganancias adicionales de satisfacción. En este contexto, algunos de los retos que se plantean son:

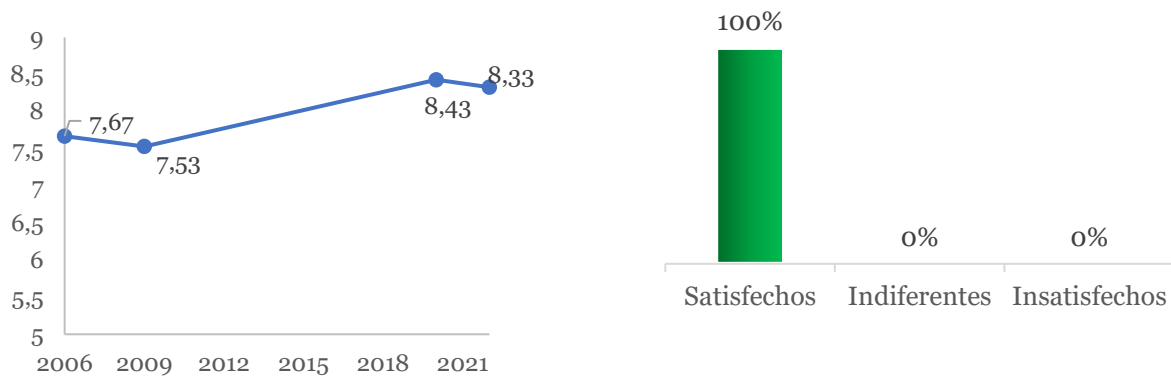
1. Consolidar los niveles de satisfacción en el tiempo.
2. Mantener los esfuerzos y resultados respecto de la evolución del puerto, en términos de desarrollo de negocio, infraestructuras y servicios; puesto que estas variables, como se puede observar en el mapa de satisfacción, tienen una correlación positiva con la satisfacción global.
3. Hay margen de mejora en algunos segmentos. Así, el servicio de practicaje y el de remolque pueden mejorarse en los segmentos de concesionarios usuarios de servicios portuarios y consignatarios, armadores y navieras. Los servicios aduaneros también pueden ser objeto de mejora en los segmentos de concesionarios y transportistas. La relación con capitanía marítima presenta margen de mejora para concesionarios usuarios de servicios portuarios y prestadores de servicios. En el caso de éste último segmento, también es susceptible de mejora los servicios fitosanitarios. Por último, en el caso del segmento de los agentes de aduanas es posible mejorar la percepción de las infraestructuras para el almacenamiento cubierto.
4. Un reto importante es continuar acercando el puerto a la ciudadanía, sin que ello impacte en la actividad de manera negativa de los distintos segmentos del puerto. Importante aquí también generar una concienciación en el ciudadano/a que haga que se conozca el verdadero potencial del puerto y su impacto en la economía de la ciudad.
5. Mejorar la percepción de seguridad con que opera el segmento de los concesionarios del Puerto.

03. Concesionarios usuarios de servicios portuarios

En el presente estudio, se ha desagregado el segmento de los concesionarios usuarios de servicios portuarios, consignatarios, armadores y navieras para poder comparar datos de diferentes años. En esta sección se analizan los referentes a los primeros, para los cuáles se ha obtenido el 75% de las respuestas [6/8 usuarios]; siendo el error muestral de 0,2139.

03.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los concesionarios usuarios de servicios del Puerto de Huelva en 2022 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.



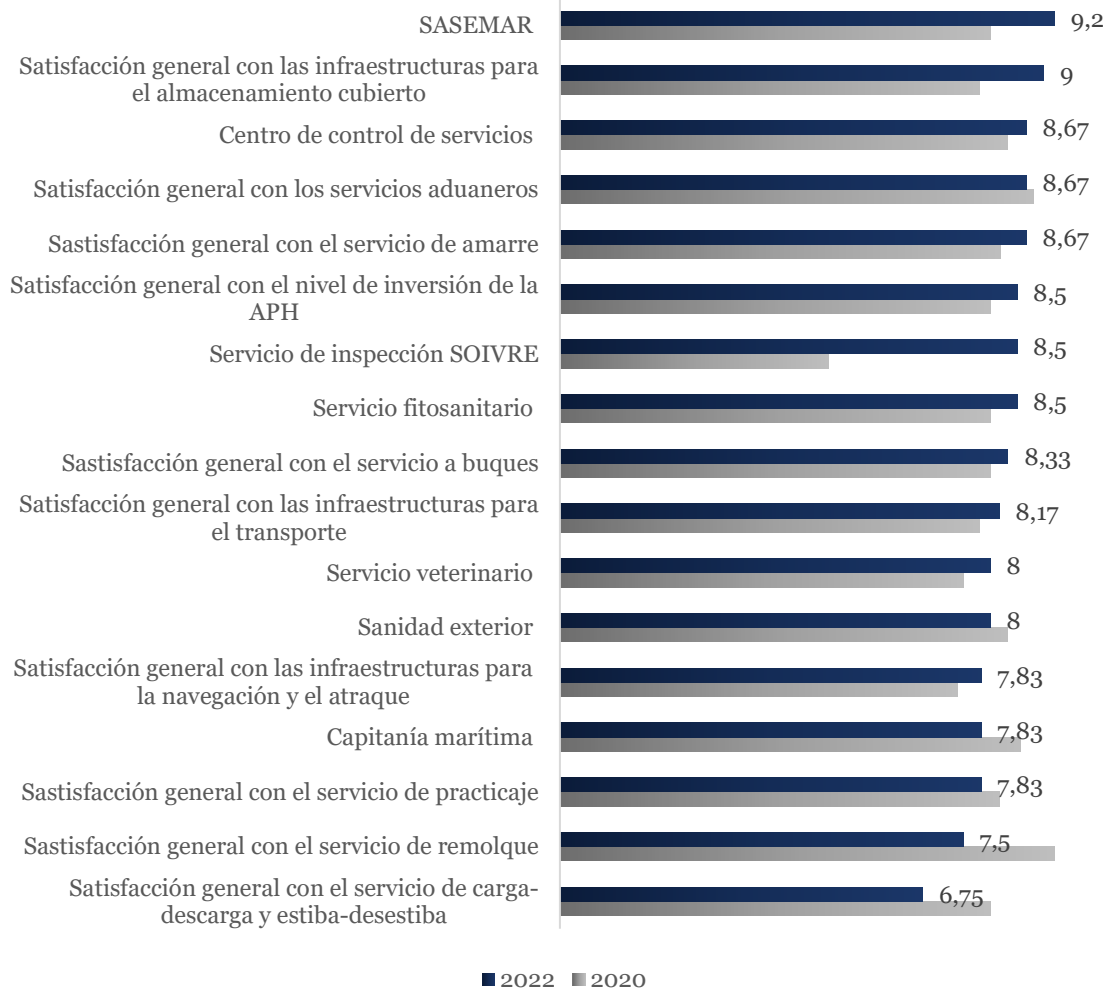
03.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020 ⁴
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,67	7,53	8,43	8,33	-0,10
Calidad general de los servicios	7,38	7,35	8,29	8,17	-0,12
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,55	7,81	8,43	8,33	-0,10
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,91	7,00	7,43	8,17	0,74
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,14	7,29	8,29	8,50	0,21
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,23	8,47	8,86	9,17	0,31
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,08	7,76	8,67	9,17	0,50
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,13	7,59	7,71	8,83	1,12
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,55	7,12	7,60	8,17	0,57
Nivel de limpieza de la zona de servicios			8,00	8,40	0,40
Cooperación de la policía portuaria			8,00	8,50	0,50

³ En negrita aparecen resaltados las diferencias máximas y mínimas.

03.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



03.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
La falta de flexibilidad a la hora de las autorizaciones de entrada y salida de los buques mercantes. A los armadores les cuesta creer que no se puedan conseguir autorizaciones de entrada y salida de buques mercantes ni en fines de semana ni por las tardes los días de diario. Esto nos resta competitividad para con la mayoría de puertos europeos.	1	20,0%
Falta de agilidad en la tramitación de expedientes administrativos	1	20,0%
Accesos y urbanización en determinadas zonas	1	20,0%

Limitación de calado y eslora de las embarcaciones	1	20,0%
Pago de tasas portuarias por adelantado	1	20,0%
Total	5	100,0%

03.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

A continuación, se muestran los aspectos que generan una mayor satisfacción, el número de concesionarios usuarios de servicios portuarios que las ha citado y el porcentaje respecto del total que ha contestado a esta pregunta.

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Su equipo, trato y profesionalidad	4	50,0%
Seguridad	1	12,5%
Respuesta ante eventualidades	1	12,5%
Capacidad técnica, económica	1	12,5%
Apertura a la ciudad	1	12,5%
Total	8	100,0%

03.6 Conclusiones

La satisfacción general de los concesionarios usuarios de servicios portuarios se mantiene en niveles similares a los registrados hace dos años; concretamente, en 8,33, tan sólo una décima por debajo de la anterior medición. Este dato muestra que el nivel de satisfacción general en este segmento no sólo es muy alto, sino que se está manteniendo en el tiempo. De hecho, el análisis de la distribución de frecuencia arroja un dato mejor que en el año 2020, último del que se tienen referencias; ya que actualmente todos los concesionarios usuarios de servicios portuarios se sitúan en las frecuencias de usuarios satisfechos; no ocurriendo así en el 2020, ya que el 29% se manifestaban indiferentes. Por tanto, **actualmente es mayor el número de usuarios de este segmento que están satisfechos.**

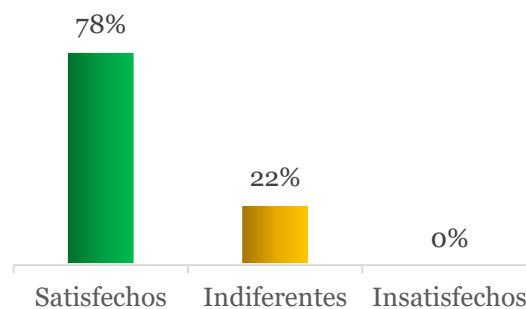
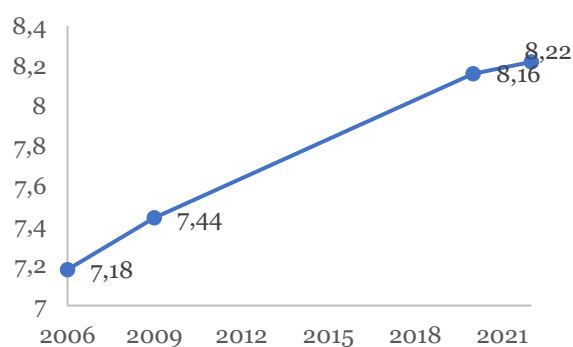


04. Consignatarios, Armadores y Navieras

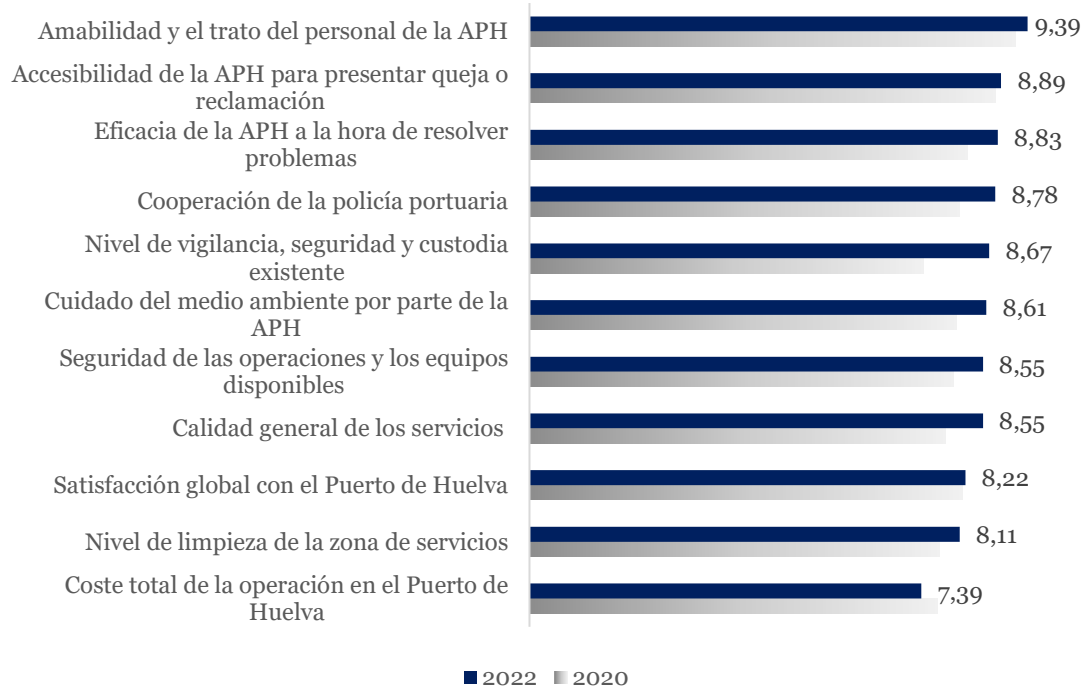
En el presente estudio se han desagregado los segmentos "concesionarios usuarios de servicios portuarios" de los "consignatarios armadores y navieras" para poder comparar datos de diferentes años. En esta sección se analiza el segmento de consignatarios armadores y navieras, para los cuáles se han obtenido el 62,1% de las respuestas [18/29 usuarios], siendo el error muestral de 0,1448.

04.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los consignatarios, armadores y navieras con el Puerto de Huelva en 2022 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

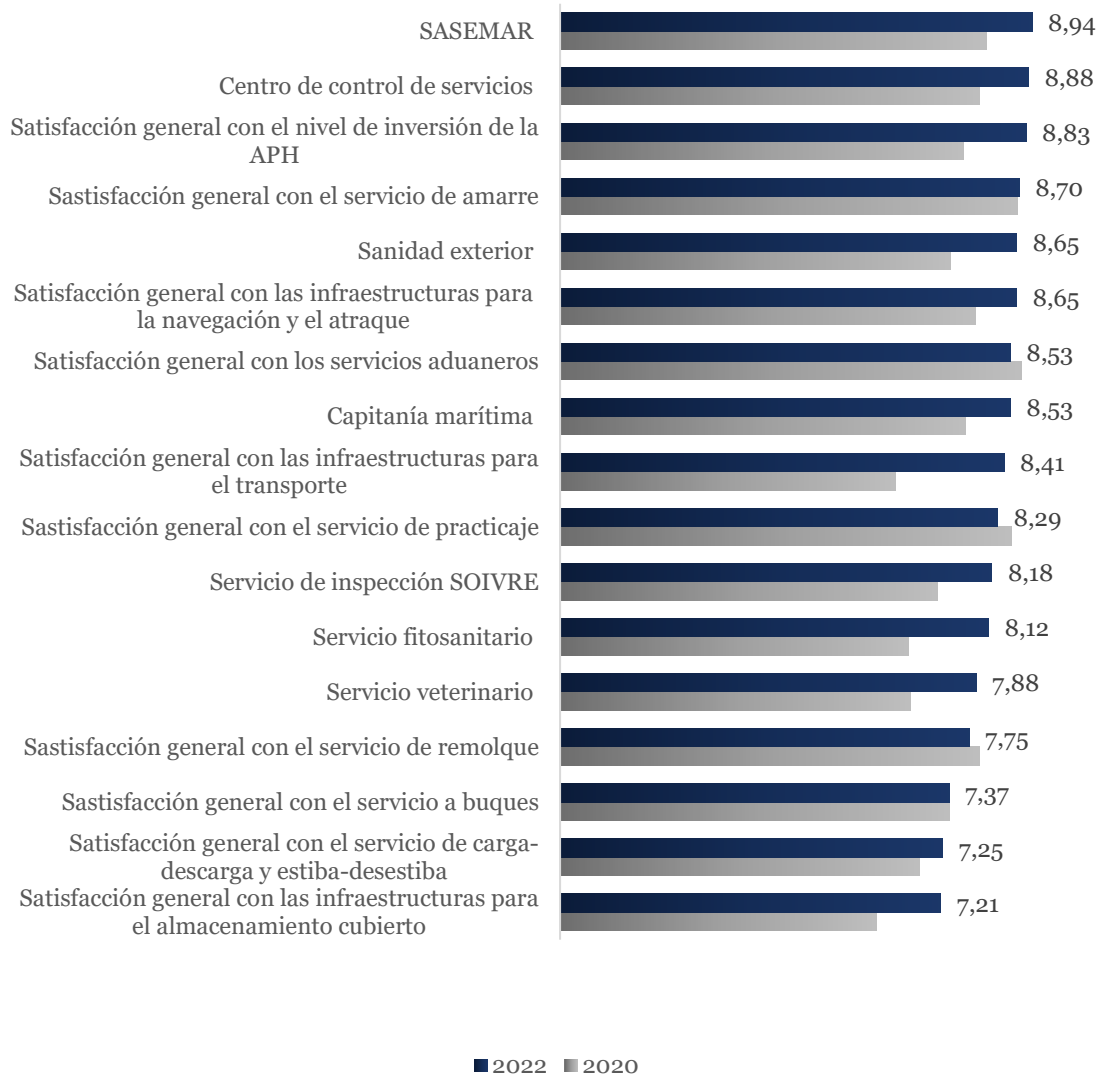


04.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,18	7,44	8,16	8,22	0,06
Calidad general de los servicios	7,00	8,00	7,84	8,55	0,71
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,27	7,78	8,00	8,55	0,55
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,64	7,11	7,78	8,67	0,89
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,70	8,11	8,06	8,61	0,55
Amabilidad y el trato del personal de la APH	7,09	8,44	9,16	9,39	0,23
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	7,09	7,67	8,79	8,89	0,10
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,00	7,67	8,26	8,83	0,57
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,30	7,44	7,69	7,39	-0,30
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,74	8,11	0,37
Cooperación de la policía portuaria			8,11	8,78	0,67

04.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



04.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Restricciones de calado	2	11,8%
Ninguno	2	11,8%
Accesibilidad a la información oficial de las características y restricciones de los muelles/atracques actualizados	2	11,8%
Gestión del atraque y coordinación con la capitanía marítima	2	11,8%
Total	8	47,2%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

04.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
El personal de la APH, trato, profesionalidad, cercanía	5	33,3%
Rapidez de respuesta	3	20,0%
Total	8	53,3%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

04.6 Conclusiones

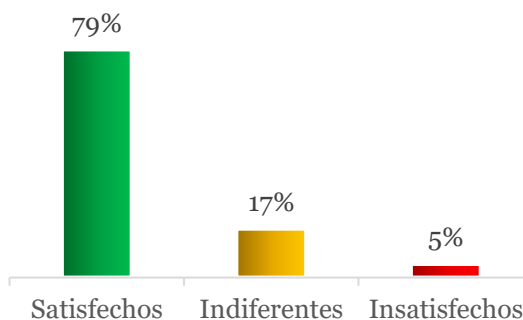
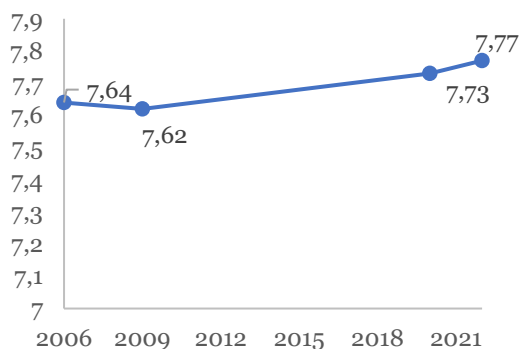
La satisfacción de los consignatarios, armadores y navieras crece por cuarto año consecutivo y se sitúa en un valor promedio de 8,22. La robustez de este dato se confirma al analizar los distintos aspectos generales relacionados con la satisfacción, ya que en todos ellos la valoración obtenida este año es superior a la lograda en 2020; con la única excepción del coste total por operación que disminuye en tres décimas. Los mayores avances se han producido en la calidad general de los servicios, que suben 0,71 puntos; y, sobre todo, el nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente, que aumenta en 0,89 puntos.

05. Concesionarios

En esta sección se analizan los datos del segmento de los concesionarios, para los cuáles se ha obtenido el 74,5% de las respuestas [108/145 usuarios]; siendo el error muestral de 0,0478.

05.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los concesionarios con el Puerto de Huelva en 2022 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

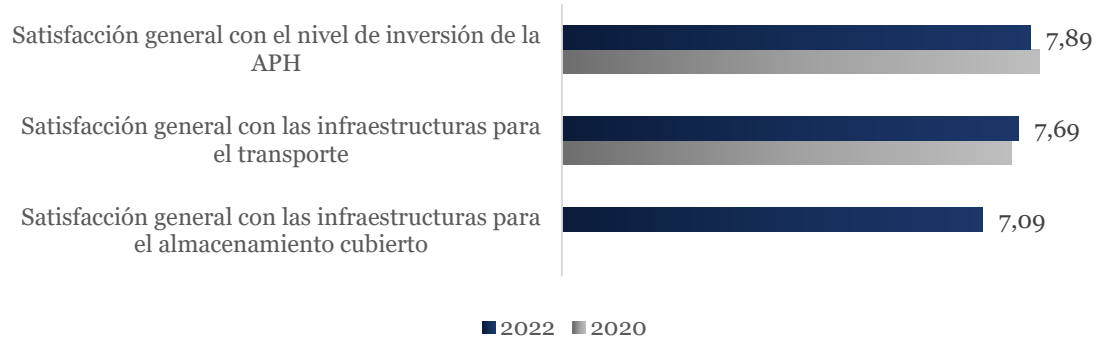


05.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,64	7,62	7,73	7,77	0,04
Calidad general de los servicios	7,20	7,46	7,66	7,72	0,06
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,60	7,63	7,70	7,84	0,14
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,86	7,03	7,53	7,40	-0,13
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,08	7,52	7,69	8,03	0,34
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,16	8,06	8,24	8,55	0,31
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	7,73	7,79	7,61	8,14	0,53
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,18	7,68	7,36	7,85	0,49
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,45	7,53	6,55	6,73	0,18
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,46	7,59	0,13
Cooperación de la policía portuaria			7,94	7,56	-0,38

05.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



05.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Ninguno	13	18,8%
Tasas concesionales elevadas	12	17,4%
Ciudad del Marisco	4	5,8%
Limpieza	4	5,8%
Restricciones de calado	3	4,3%
Falta de vigilancia en la zona exterior portuaria	3	4,3%
Impacto visual zonas industriales	3	4,3%
Lentitud de las inversiones y proyectos	3	4,3%
Falta de aparcamiento	2	2,9%
Falta de empatía de la Policía Portuaria con algunas empresas	2	2,9%
Infraestructura viaria	2	2,9%
Impacto medioambiental	2	2,9%
Total	53	76,6%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

05.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Continua evolución y mejora	13	14,8%
El personal de la APH, trato, profesionalidad, cercanía	12	13,6%
Inversiones	11	12,5%
Disponibilidad y accesibilidad	9	10,2%
Compromiso con Huelva y proyección en la ciudad	9	10,2%
Infraestructura	6	6,8%
Ubicación y extensión	4	4,5%
Seguridad y vigilancia	4	4,5%
Limpieza	4	4,5%
Saneamiento de la ría	2	2,3%
Resolución de incidencias y reclamaciones	2	2,3%
Puerto Deportivo	2	2,3%
La apuesta de la APH por el deporte	2	2,3%
Servicio	2	2,3%
Total	76	86,3%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

05.6 Conclusiones

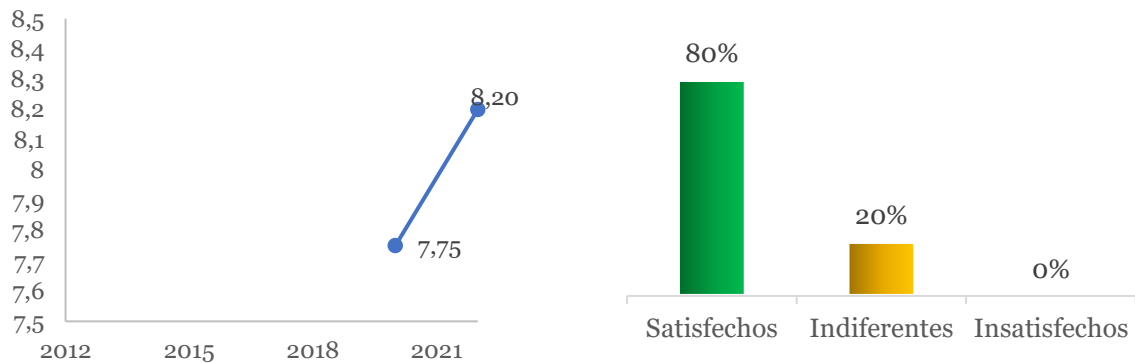
La satisfacción del segmento de concesionarios del Puerto de Huelva obtiene la mejor valoración desde el comienzo de las mediciones en 2006, obteniendo un promedio de 7,77. Este buen dato se confirma cuando analizamos el reparto de las frecuencias, ya que se ha reducido el número de usuarios que se mostraban indiferentes o insatisfechos en el 2020 en un 11%; es decir, no sólo aumenta la satisfacción general, sino que más usuarios se sienten satisfechos que antes.

06. Agentes de Aduanas

En esta sección se analizan los datos del segmento de los agentes de aduanas, para los cuáles se ha obtenido el 83,3% de las respuestas [5/6 usuarios]; siendo el error muestral de 0,196.

06.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los agentes de aduanas con el Puerto de Huelva en 2022 y en 2020 se muestra en el gráfico de líneas siguiente [no se disponía de datos anteriores]; así como la distribución de frecuencias.

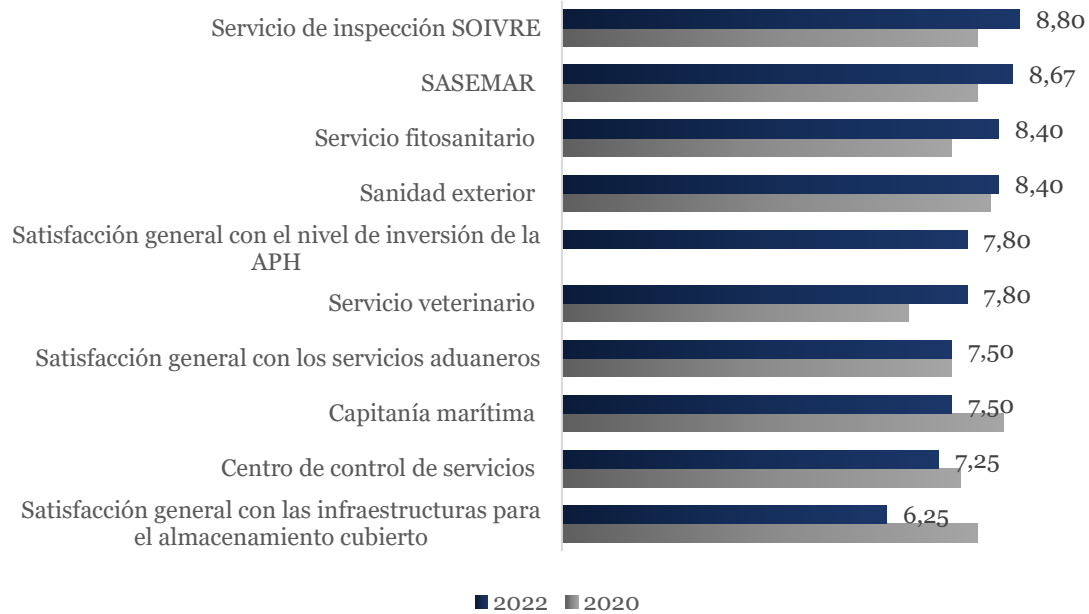


06.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva			7,75	8,22	0,47
Calidad general de los servicios			7,50	8,40	0,90
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles			7,75	8,25	0,50
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente			7,50	8,00	0,50
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH			7,25	7,80	0,55
Amabilidad y el trato del personal de la APH			8,50	7,80	-0,70
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación			7,50	8,25	0,75
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas			7,50	8,00	0,50
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva			6,33	5,50	-0,83
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,75	6,75	-1,00
Cooperación de la policía portuaria			8,00	8,40	0,40

06.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



06.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Tráfico internacional de contenedores	1	50,0%
Aparcamiento	1	50,0%
Total	2	100,00%

06.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Proyectos de futuro	1	33,3%
Desarrollo	1	33,3%
El personal de la APH, trato, profesionalidad, cercanía	1	33,3%
Total	3	100,0%

06.6 Conclusiones

La satisfacción general de los agentes de aduanas ha subido respecto de los datos obtenidos en 2020, situándose en 2022 en el 8,20, con una escalada de casi medio punto. Cuando se analizan las frecuencias, observamos que el número de usuarios indiferentes, además, se ha reducido en un 5% entre los dos años.

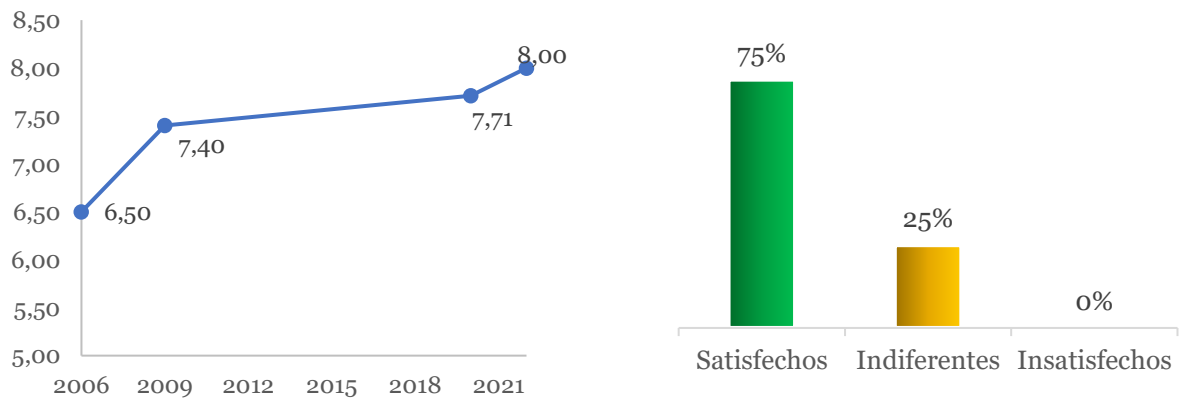
El análisis de los aspectos generales de la satisfacción de este segmento con la APH nos muestra que se han registrado aumentos significativos de la misma [más de medio punto de media] en casi todos ellos; con la única excepción de la amabilidad y trato de la APH, el coste total de la operación en el Puerto y el nivel de limpieza en la zona de servicios, que registran retrocesos reseñables.

07. Estibadores

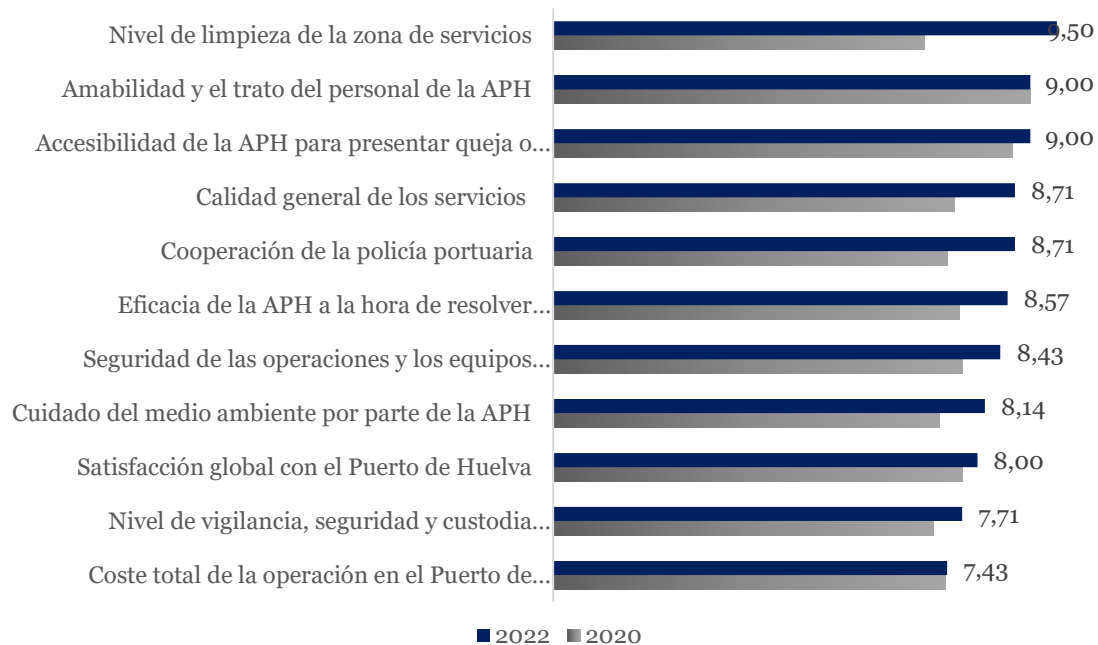
En esta sección se analizan los datos del segmento de los estibadores, para los cuáles se ha obtenido el 87,5% de las respuestas [7/8 usuarios]; con un error muestral de 0,14.

07.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los estibadores con el Puerto de Huelva en 2022 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

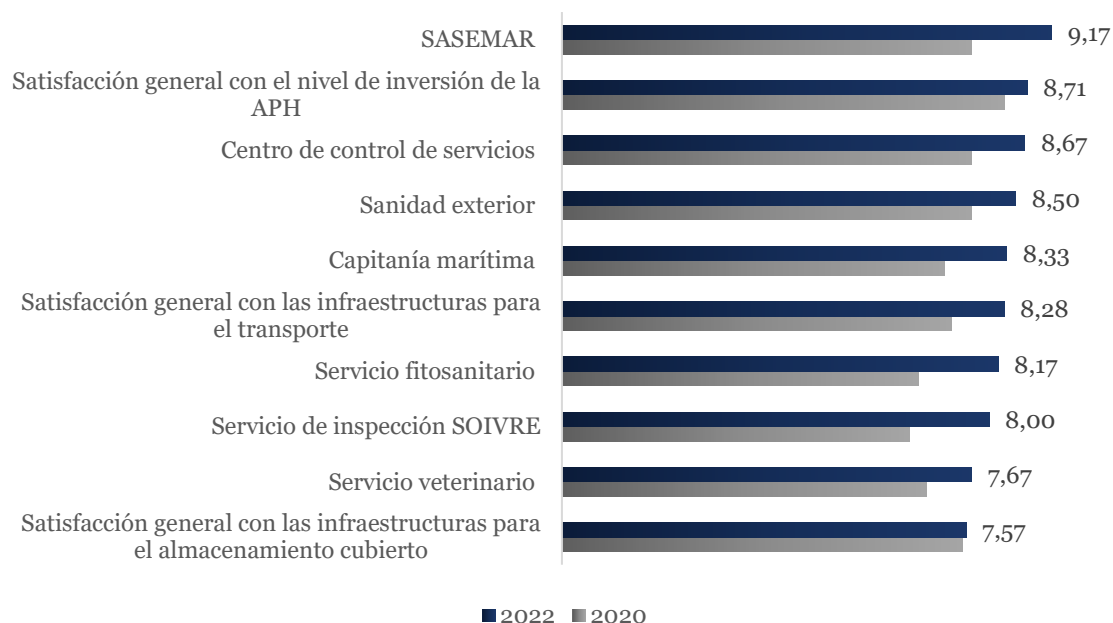


07.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	6,50	7,40	7,71	8,00	0,29
Calidad general de los servicios	6,33	7,40	7,57	8,71	1,14
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	6,33	7,00	7,71	8,43	0,72
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,17	6,00	7,17	8,14	0,97
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,33	8,00	7,29	8,14	0,85
Amabilidad y el trato del personal de la APH	6,00	8,40	9,00	9,00	0,00
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	6,00	7,80	8,67	9,00	0,33
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	6,67	7,60	7,67	8,57	0,90
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,00	7,60	7,40	7,43	0,03
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,00	7,71	0,71
Cooperación de la policía portuaria			7,43	8,71	1,28

07.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



07.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Pago de tasas portuarias por adelantado	1	20,00%
Tasas concesionales	1	20,00%
Restricción de calado	1	20,00%
Falta de servicios de atención a las tripulaciones	1	20,00%
Falta de proyectos industriales	1	20,00%
Total	5	100,00%

07.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Su equipo en general, su proactividad y profesionalidad	1	25,00%
Comodidad y accesibilidad	1	25,00%
Rapidez de respuesta y flexibilidad	1	25,00%
Gran disponibilidad de espacio junto al agua para el desarrollo de proyectos	1	25,00%
Total	4	100,00%

07.6 Conclusiones

El segmento de los estibadores es otro de los que registra la mejor satisfacción de toda la serie analizada desde 2006; alcanzando la cifra de 8,00, casi 0,30 puntos por encima de la obtenida en 2020. Este dato se refuerza al observar el reparto de frecuencias, que muestra que el número de usuarios indiferentes de este segmento se ha reducido del 42% a tan sólo el 25%; manifestándose el resto satisfechos.

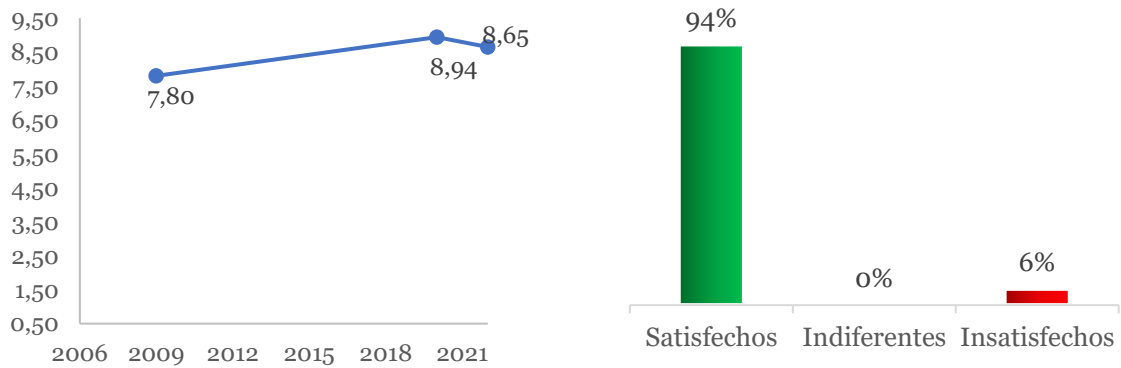
Los aspectos generales vinculados a la satisfacción general corroboran los datos anteriores, ya que todos ellos mejoran con respecto a la última medición en 2020. Destaca, sobre todo, la calidad general de los servicios [se incrementa en 1,14 respecto a 2020]; la cooperación de la policía portuaria [+1,28]; el nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente [0,97] o la eficacia de la APH para resolver problemas [+0,90].

09. Instituciones

En esta sección se analizan los datos del segmento de las instituciones, para los cuáles se ha obtenido el 68% de las respuestas [17/25 usuarios]; con un error muestral de 0,1372.

08.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de las instituciones con el Puerto de Huelva en 2022 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

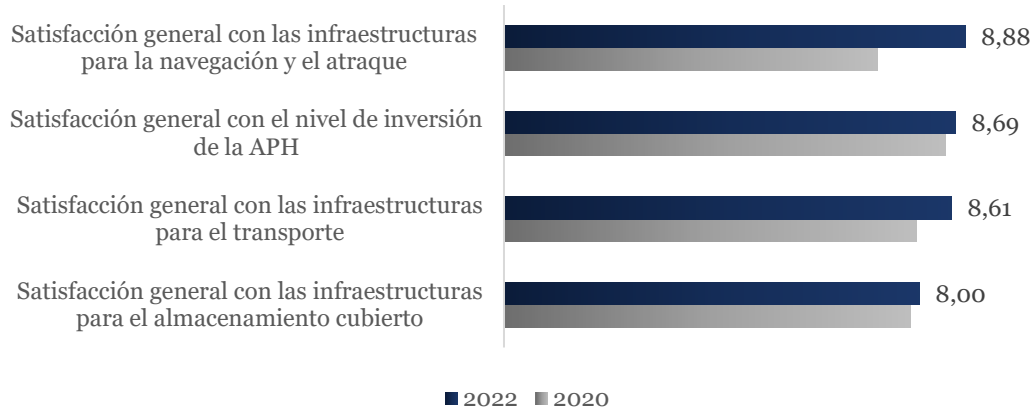


08.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva		7,80	8,94	8,65	-0,29
Calidad general de los servicios			8,75	8,37	-0,38
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles		7,50	8,62	8,25	-0,37
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente			7,94	7,87	-0,07
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH		6,65	8,29	7,87	-0,42
Amabilidad y el trato del personal de la APH			8,94	9,06	0,12
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación			8,69	9,14	0,45
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas			8,63	8,81	0,18
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva			8,00	8,10	0,10
Nivel de limpieza de la zona de servicios			8,13	8,29	0,16
Cooperación de la policía portuaria			8,73	8,62	-0,11

08.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



08.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Restricciones de calado	2	16,7%
Que no sea viable la entrada de cruceros hasta la ciudad	2	16,7%
Ninguno	2	16,7%
Total	6	50,0%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

08.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Compromiso con Huelva y proyección en la ciudad	4	20,0%
Continua evolución y mejora	4	20,0%
Inversiones	2	10,0%
Compromiso con la seguridad y medioambiente	2	10,0%
Captación de nuevos tráfico	2	10,0%
Resolución de incidencias y reclamaciones	2	10,0%
Total	16	80,0%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

08.6 Conclusiones

La satisfacción general de las instituciones presentes en el Puerto de Huelva ha registrado un leve descenso en los dos últimos años; si bien se mantiene idéntico el porcentaje de instituciones que se sienten satisfechas con la APH; como demuestra la distribución de las frecuencias asociadas a esta variable.

El estudio de los aspectos generales muestra que **el leve descenso en la valoración de la satisfacción está relacionado, principalmente, con la percepción de una menor valoración del cuidado del medioambiente por parte de la APH; de la seguridad de las operaciones y los equipos disponibles;** así como de la calidad general de los servicios. Sin embargo, estas menores valoraciones contrastan con las mejoras que se han producido en la accesibilidad a la APH para presentar quejas o reclamaciones o su eficacia a la hora de resolver problemas.

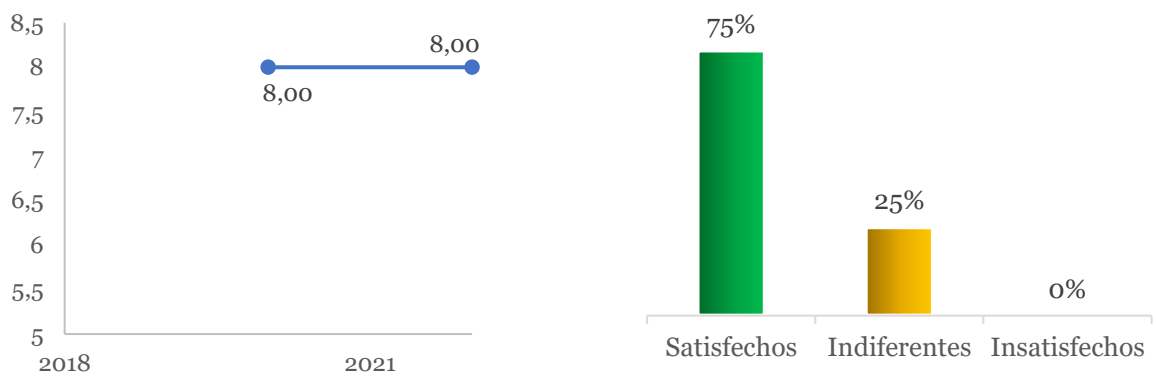


9. Transportistas

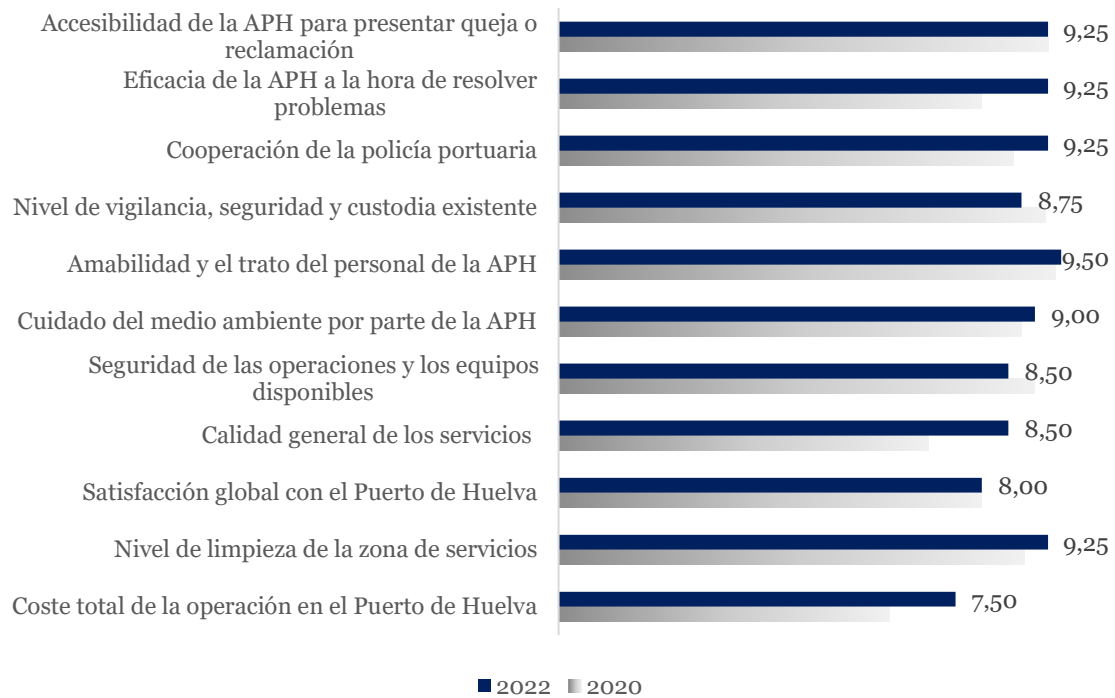
En esta sección se analizan los datos del segmento del transporte, para los cuáles se ha obtenido el 50% de las respuestas [4/8 usuarios]; siendo el error muestral de 0,3465.

9.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los transportistas con el Puerto de Huelva en 2022 y en 2020 se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

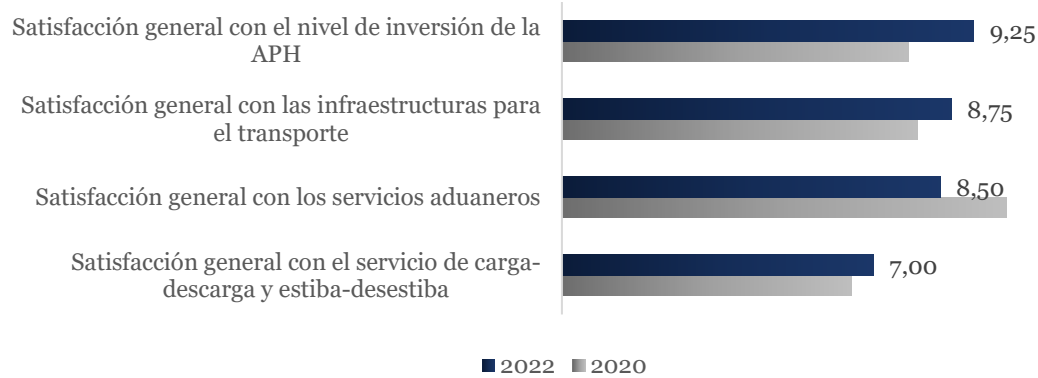


9.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva			8,00	8,00	0,00
Calidad general de los servicios			7,00	8,50	1,50
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles			9,00	8,50	-0,50
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente			9,20	8,75	-0,45
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH			8,75	9,00	0,25
Amabilidad y el trato del personal de la APH			9,40	9,50	0,10
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación			9,25	9,25	0,00
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas			8,00	9,25	1,25
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva			6,25	7,50	1,25
Nivel de limpieza de la zona de servicios			8,80	9,25	0,45
Cooperación de la policía portuaria			8,60	9,25	0,65

9.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



9.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Gestión comercial	1	25,0%
Seguridad	1	25,0%
Limpieza	1	25,0%
Trámites burocráticos para ejecutar proyectos	1	25,0%
Total	4	100,0%

9.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
Inversiones	1	25,0%
Conectividad	1	25,0%
Integración con la ciudad	1	25,0%
Evolución y mejora continua	1	25,0%
Total	4	100,0%

9.6 Conclusiones

El segmento del transporte otorga una valoración a la satisfacción general con la APH idéntica a la registrada en 2020 [8,0]; sin embargo, la desagregación de los datos nos muestra que realmente ha habido progresos en la satisfacción de los transportistas a lo largo de estos dos años. Uno de los aspectos que lo demuestra es la distribución de frecuencia para esta variable dado que el porcentaje de indiferentes se ha reducido del 40% del año 2020 al 25% del año 2022.

La afirmación anterior también se sustenta en el hecho de que el estudio de los aspectos generales de la satisfacción muestra, mayoritariamente un avance, en lugar de un retroceso; puesto que de 10 aspectos analizados sólo retroceden dos [seguridad de las operaciones y los equipos disponibles; nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente]. No obstante, como se apunta, los avances en otros aspectos son más importantes; sobre todo, en eficacia de la APH para resolver problemas y en el coste total de operación, ambos con aumentos de 1,25 puntos.

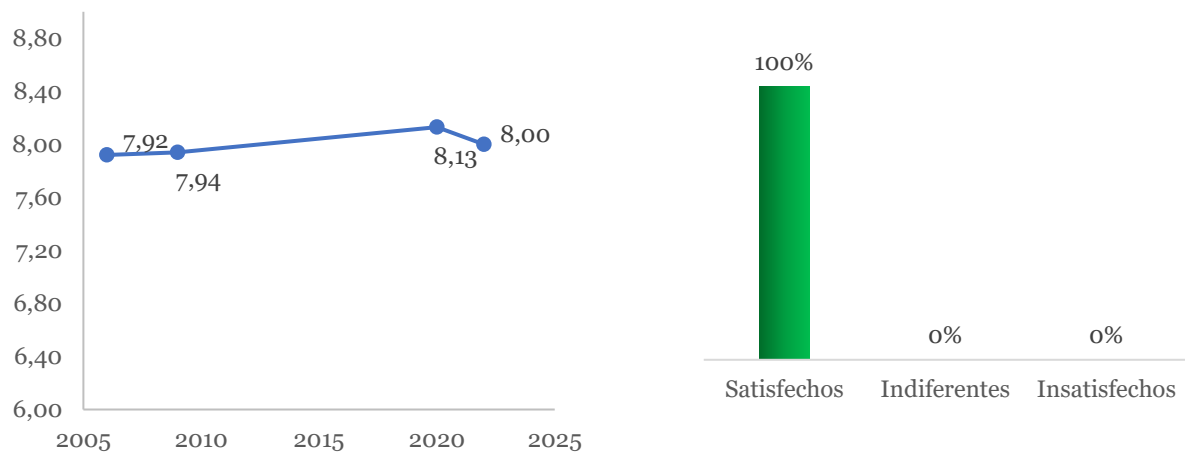


10. Prestadores de servicios

En esta sección se analizan los datos del segmento de prestadores de servicios, para los cuáles se ha obtenido el 65,2% de las respuestas [15/23 usuarios]; siendo el error muestral de 0,1526.

10.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los prestadores de servicios con el Puerto de Huelva en 2022 y en 2020 se muestra en el gráfico de líneas siguiente; así como la distribución de frecuencias.

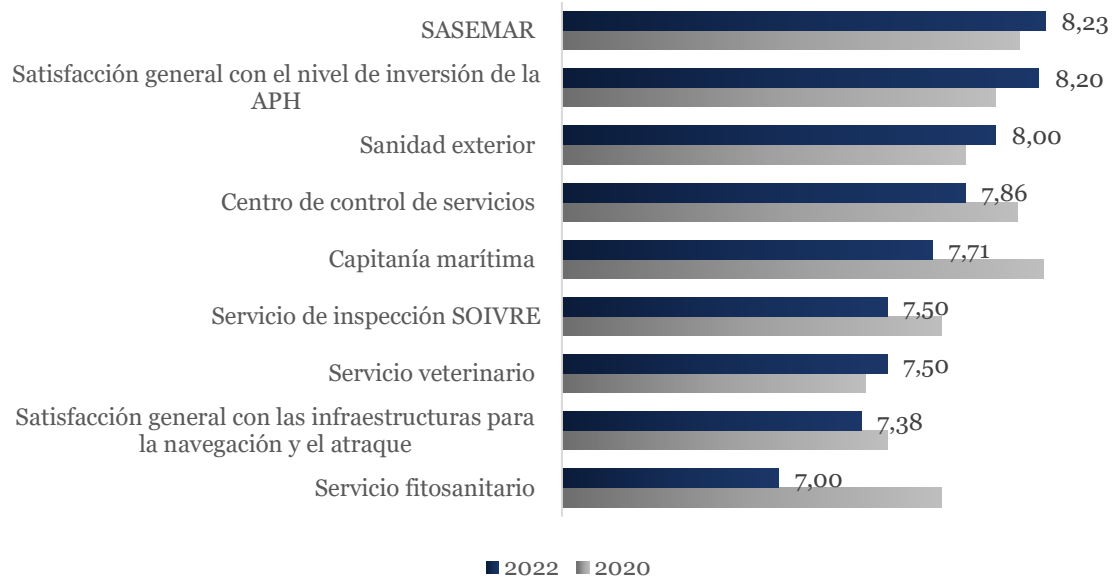


10.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



	2006	2009	2020	2022	Diferencia 2022-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,92	7,94	8,13	8,00	-0,13
Calidad general de los servicios	7,38	7,38	7,87	8,07	0,20
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,85	7,60	8,21	8,00	-0,21
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,54	7,94	7,53	7,67	0,14
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,83	6,69	7,67	8,00	0,33
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,38	8,38	8,73	8,80	0,07
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,55	8,44	7,93	8,40	0,47
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,77	8,38	7,57	8,40	0,83
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	6,10	7,60	7,55	7,86	0,31
Nivel de limpieza de la zona de servicios			7,07	7,79	0,72
Cooperación de la policía portuaria			7,86	8,00	0,14

10.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva



10.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	N.º	2022
Restricciones de calado	1	11,1%
Servicio de inspección fitosanitario	1	11,1%
Ninguno	1	11,1%
Falta de agilidad en la tramitación de expedientes administrativos	1	11,1%
Estado de las naves de la Avda. Francisco Montenegro	1	11,1%
Zona de reposo/descanso para no estibadores	1	11,1%
Disponibilidad de atraque adecuado para embarcaciones auxiliares	1	11,1%
Escaso control de los materiales	1	11,1%
Horario de la Capitanía Marítima de Huelva	1	11,1%
Total	9	100,00%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

10.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	N.º	2022
El personal de la APH, trato, profesionalidad, cercanía	6	50,0%
Seguridad y vigilancia de la contaminación	2	16,7%
Total	8	66,7%

(*) Sólo se han incluido los aspectos más relevantes.

10.6 Conclusiones

La satisfacción general de los prestadores de servicios del Puerto de Huelva registra un muy leve descenso; no obstante, el análisis de la distribución de las frecuencias nos muestra que, a pesar de lo que la valoración global pudiera indicar, la satisfacción de este segmento ha mejorado ya que el número de usuarios de este segmento que se mostraba indiferente en 2020 en términos de satisfacción ha pasado a ser del 0%; es decir, el en 2022 el 100% de los prestadores de servicios están satisfechos y con una valoración muy similar a la medición anterior.

La afirmación anterior queda respaldada también cuando se analizan los aspectos generales vinculados a la satisfacción global, ya que sólo uno de ellos ha obtenido una valoración menor que en 2020 [seguridad de las operaciones y los equipos disponibles]. Por el contrario, ha habido importantes incrementos en la valoración de aspectos como la eficacia de la APH a la hora de resolver problemas [+0,83]; nivel de limpieza de la zona de servicios [+0,72]; o la accesibilidad de la APH para presentar quejas o reclamaciones [+0,47].