



INSTITUTO
COSTARRICENSE
DE PUERTOS DEL
PACÍFICO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL
No 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

Informe de resultados

Encuesta de servicios Portuarios

Gestión de Calidad



RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Propósito de la encuesta

Se aplico un mecanismo de control periódico para conocer la percepción de los clientes sobre los servicios portuarios los Puerto de Puntarenas, Caldera , Golfito y Quepos, en donde se evaluó, Servicios portuarios en general, servicio de información sobre las características técnicas de las Terminales Portuarias, Servicios de amarre y desamarre del puerto, servicio de practicaaje del Puerto, el servicio de ayudas a la navegación marítima, también se tomaron en cuenta las recomendaciones y sugerencias de los clientes de los diferentes puertos.

Central telefónica (506) 2634-9112
Correo: ilastro@incop.go.cr • Apdo.: 001-5400-Puntarenas •

WWW.INCOP.GO.CR



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

¿Por qué es importante?

Es importante realizar una evaluación periódica de los servicios prestados por parte del INCOP, en el Puerto de Puntarenas, a fin de identificar oportunidades de mejora en los servicios portuarios, esta herramienta nos brindará alertas sobre las deficiencia o carencias de servicios que necesitamos para realizar un mejor trabajo operacional y logístico.

¿Qué encontramos?

De acuerdo con los resultados obtenidos de la percepción de los clientes sobre los servicios portuarios brindados en los diferentes puertos, se logra determinar que existe una resistencia de los usuarios en la participación de las encuestas. En general las personas que contestaron la encuesta opinan que los servicios indicados en la misma son bueno y excelentes.

¿Qué sigue?

Orientar los recursos necesarios para la implementación de las acciones de mejoras incluidas, donde se encuentra las acciones para fortalecer aquellas áreas de oportunidad más relevantes identificadas en la aplicación de la encuesta, así como cualquier otra medida que permita perfeccionar y corregir aquellas situaciones que han sido detectadas mediante la misma.



Contenido

| | |
|---|----|
| I. – INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1.1.- Origen del Estudio | 4 |
| 1.2.- Objetivo General..... | 4 |
| 1.3.- Objetivos Específicos. | 4 |
| 1.4.- Alcance del Estudio..... | 5 |
| 1.5.- Metodología..... | 5 |
| 2.1.- RESPUESTA DE ENCUESTA ENVIADA A USUARIOS PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN LOS PUERTOS ADMINISTRADOS Y CONCECIONADOS POR INCOP. | 6 |
| 2.2.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN EL PUERTO DE PUNTARENAS..... | 8 |
| IV. – RECOMENDACIONES. | 10 |



INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIOS PORTUARIOS

I. – INTRODUCCIÓN

1.1.- Origen del Estudio

De conformidad con el Plan Operativo Institucional que le compete a la unidad de Gestión de Calidad del INCOP, específicamente al objetivo Identificar oportunidades de mejora por quejas, sugerencias y denuncias de los usuarios internos y externos de la institución, la evaluación de la calidad de los servicios el análisis de indicadores de los procesos, las auditorías internas y externas del cumplimiento de los requisitos de calidad para llevar a cabo la mejora continua de la eficiencia del SGC y a la meta 1.4 del POI, Al menos una vez al año, aplicar de encuesta a usuarios externo sobre la percepción de la calidad de los servicios administrativos y operativos prestados por INCOP (Muelles Administrados y Oficinas Centrales).

1.2.- Objetivo General.

Aplicar una encuesta anual sobre la percepción de la calidad de los servicios portuarios prestados en los puertos administrados por INCOP.

1.3.- Objetivos Específicos.

- Evaluarla calidad de los servicios portuarios en puerto administrados y concesionados por INCOP..
- Identificar las oportunidades de mejora en los servicios portuarios que brinda el puerto de Puntarenas.
- Elaborar un Plan de Mejoras de acuerdo con el resultado de la encuesta a los usuarios de los servicios portuarios prestados en los puertos administrados y concesionados por INCOP.

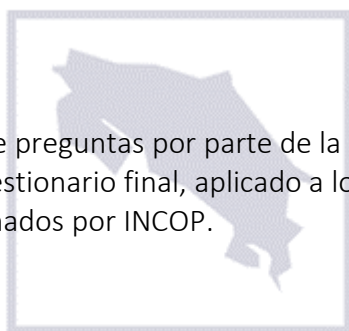


1.4.- Alcance del Estudio.

- El alcance a este instructivo incluye a la unidad de Gestión de la Calidad y los puertos administrados y concesionados por INCOP.

1.5.- Metodología.

- Se realizó una selección de preguntas por parte de la unidad de Gestión de Calidad, las cuales conformaron el cuestionario final, aplicado a los usuarios de los puertos administrados y concesionados por INCOP.



El cuestionario fue respondido por cada uno de los usuarios de acuerdo con su percepción de los aspectos evaluados, las respuestas fueron tabuladas y consolidadas en un solo instrumento con el fin de obtener el cumplimiento general de los aspectos evaluados en este período. Además, por medio del análisis de las respuestas recibidas, se determinó en forma general la eficacia o ineficacia de los servicios portuarios que prestan los puertos administrados y concesionados por INCOP y se definieron aquellos aspectos que debían reforzarse y que era importantes definirles alguna acción de mejora.

- Se inició con la planificación de la encuesta para los usuarios de los servicios portuarios en los Puertos de Caldera, golfito, quepos, Puntarenas, tales como: Agencias de viajes, tour Operadores, clientes Impedientes y todos los usuarios externos que recibieran algún servicio dentro de los puertos administrados y concesionados por INCOP.
- Se realiza lista de usuarios y planificación la cual fue desarrollada por las unidades de Gestión de Calidad, la misma no fue en línea, se envió directamente a los correos electrónicos de los usuarios de los puertos administrados y concesionados por INCOP.
- Se aplicaron seis preguntas de forma cerrada.



- Se envía mediante el correo institucional de INCOP, para que los usuarios seleccionados realicen la encuesta conforme a las instrucciones brindadas.
- Se verifico que no se presentaran problemas con los correos electrónicos de los usuarios seleccionados a realizar la encuesta.

1.6.- Comunicación de Resultados.

Los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios, sobre los servicios portuarios brindados en los puertos administrados y concesionados por INCOP, se comunicará a la Gerencia General.

II.- RESULTADOS.

Con base en la información suministrada por los usuarios de los Puertos administrados y concesionados por INCOP en las respuestas al cuestionario de la herramienta para evaluar la percepción sobre los servicios portuarios en el Puerto de Puntarenas, se obtuvieron los resultados que se exponen seguidamente:

2.1.- RESPUESTA DE ENCUESTA ENVIADA A USUARIOS PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN LOS PURTOS ADMINISTRADOS Y CONCECIONADOS POR INCOP.

- a) La encuesta fue enviada a 90 usuarios de los diferentes sectores y usuarios del los Puertos de Puntarenas, Golfito, Quepos y Caldera a pasar de darle seguimiento y enviar recordatorios solamente se obtuvieron 10 respuestas de la encuesta sobre los servicios portuarios en las terminales



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

Tabla 1 Respuesta a Encuestas de percepción Aplicadas

| Respuesta de Usuarios | Total | Porcentaje |
|---------------------------------|-------|------------|
| Encuestas enviadas a usuarios | 90 | 100% |
| Encuestas recibidas de usuarios | 7 | 9.09% |

Ilustración 1 TOTAL ENCUESTAS RECIBIDAS

- b) En la siguiente lista se detalla los usuarios que respondieron la encuesta sobre la percepción de los servicios portuarios que se brindan en los puertos administrados y concesionados por INCOP.

Tabla 2 LISTA DE USUARIOS

| Los usuarios que participaron de la encuesta fueron | |
|---|-------------------------------|
| Nombre | Empresa |
| Juan Carlos Mora Pérez | MARINSA/ SANSA |
| Nautica Agency SR | Nautica Agency SR |
| Nacy Corrales | Grupo MYS |
| Enrique Alberto Beéche Bravo | Mirandosa de Puntarenas, S.A. |
| Manuel Fernández Conroy | SERMAR |
| Jose Leon Ramos | HA Logix |
| Pablo hidalgo Ulate | COSCO |

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas aplicadas

2.2.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE LA PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PORTUARIOS EN EL PUERTO DE PUNTARENAS.

Tabla 3 RESULTADOS

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS POR PREGUNTA

GESTION DE CALIDAD

| ITENS | PREGUNTA | RESULTADO | | | | | | | |
|------------------------|---|-----------|--------------|-----------|---------------|-----------|--------------|-----------|---|
| | | MALO | % | REGULAR | % | BUENO | % | EXCELENTE | % |
| 1 | ¿Cómo califica los servicios portuarios en General? | 3 | 42.85 | 3 | 42.52 | 1 | 14.28 | 0 | |
| 2 | ¿Como calificaría el servicio de información sobre las características técnicas de la Terminal Portuaria? | 0 | 0 | 5 | 71.42 | 2 | 28.57 | 5 | |
| 3 | ¿ Como calificaría el Servicios de amarre y desamarre del puerto? | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 85.71 | 1 | |
| 4 | ¿ Como calificaría el servicio de practicaje del Puerto? | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 71.42 | 2 | |
| 5 | ¿ Como calificaría el servicio de remolcaje del puerto? | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 71.42 | 2 | |
| 6 | ¿ Como calificaría el servicio de ayudas a la navegación marítima? | 0 | 0 | 3 | 42.85 | 0 | 0 | 2 | |
| Resultado Final | | 3 | 42.85 | 11 | 157.12 | 14 | 271.4 | 12 | |

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas aplicadas

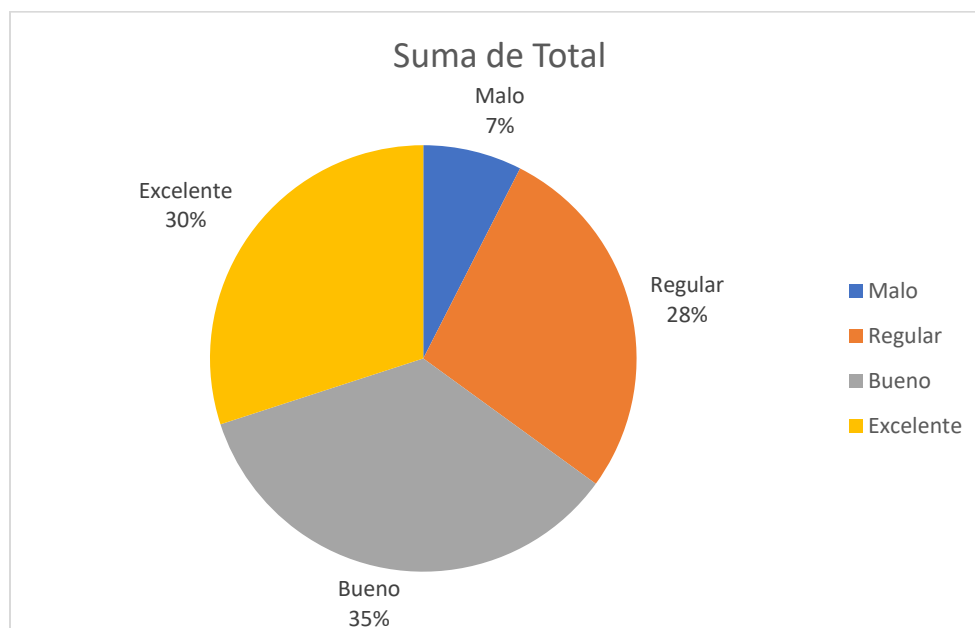
Nota la pregunta numero 1

- La pregunta numero 6 no fue respondida por dos usuarios.
- Resumen del resultado final de la aplicación de las encuestas de la percepción de los servicios portuarios.

Tabla 4 RESUMEN RESULTADO

| Resultado final de las encuestas aplicadas | | |
|--|--|------------|
| Itens | Percepción de los servicios portuarios | Porcentaje |
| 1 | Malo | 7 % |
| 2 | Regular | 28 % |
| 3 | Bueno | 35 % |
| 4 | Excelente | 30 % |

Ilustración 2





DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL
No 3959-00070D154B4D
IVAN LASTRO BARBADO

II. CONCLUSIONES.

III. – RECOMENDACIONES.

1. Coordinar reuniones programadas con los sectores vinculados con el fin de identificar oportunidades de mejoras en los servicios portuarios en Puerto Cadera.
2. Revisión periódica de información que se envía al usuario para las diferentes actividades portuarias.
3. Visitas más periódicas para una adecuada fiscalización de servicios, actividades y control de cumplimiento del contrato de concesión.
4. Coordinar y planificar mesa de trabajo para atender en conjunto con las partes interesada, las posibles mejoras en los servicios.
5. Revisión de plan a futuro sobre la modernización de los muelles en temas de conexiones eléctricas para los nuevos barcos
6. Mantener una comunicación activa con los usuarios, para ganar credibilidad como institución.

Atentamente,

Periodicidad

El presente mecanismo de control se aplicará 1 vez al año. Se realizará en el mes de Diciembre de cada año

Proceso de aplicación

Análisis de encuesta



Preguntas

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

1. ¿Cómo califica los servicios portuarios en general?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:

2. ¿Como calificaría el servicio de información sobre las características técnicas de la Terminal Portuaria?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:

3. ¿ Como calificaría el Servicios de amarre y desamarre del puerto?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

4. ¿ Como calificaría el servicio de practica del Puerto?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:

5. ¿ Como calificaría el servicio de remolaje del puerto?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:

6. ¿ Como calificaría el servicio de ayudas a la navegación marítima?

- Marque con una x el puerto que visita: Caldera () Puntarenas () Quepos () Golfito

() Excelente

() Bueno

() Regular

() Malo

Explique:



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

Comentarios de los encuestados

Opiniones de la primera pregunta

1. La falta de equipo para operaciones de contenedores y carga general lleva a rendimientos bajísimos. En buques con carga de 5 bodegas, el máximo de cuadrillas que designan a buques de hierro/carga general es de 2.
2. Si se necesitara información como batimetría o características de las defensas/bitas, esa información no está y los armadores solicitan esa información, las estadísticas están hasta agosto del 2025, debería estar al día.
3. Agregar estadísticas de tiempo de espera sería muy útil para informar a los armadores y que sean conscientes de los niveles de espera de un puerto tan congestionado, es n indicador importante del que no hay visibilidad.
4. En Caldera ciertos amarres lo hace la gente de SPC, usando personal propio lo que demora otras actividades del puerto.
5. El criterio de las mareas es diferente a lo que indica la declaratoria de calados, barcos con calados que no sean el máximo permitido deben esperar marea como si fuera el máximo.
6. Hace falta un equipo, cuando hay maniobras en Puntarenas o Morales, retrasa las maniobras en Caldera.
7. Hasta donde se están en buen estado.



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

Opiniones de la segunda pregunta.

1. No hay agua en Caldera.
2. No hay espacio de muelle para atuneros por problemas de sedimentación,
3. A los Agentes marítimos no deberían de exigir ser Permisionarios. Nosotros somos auxiliares de la función Publica y como tales deberían de facilitar nuestra función lejos de poner más obstáculos.
4. Falta de modernización de puertos, Falta de equipo y maquinaria, Servicio al cliente deficiente, Falta de terminales modernas e Infraestructura de buques de gran escala, Falta de servicio de agua potable y Servicio de respuesta deficiente.
5. Como sugerencia "es importante que se fuera considerando para futuro la modernización de los muelles en temas de conexiones eléctricas para los nuevos barcos con estas tecnologías además de las tendencias de uso de combustible de Gas licuado ya que estos avances se están dando en la región y Costa Rica debe de estar también a la vanguardia".
6. Falta de modernización de puertos, falta de terminales modernas e infra estructura, y mejoras en terminal de pasajeros

Opiniones de la tercera pregunta.

1. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
2. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop.
3. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito.



Opiniones de la cuarta pregunta.

1. No hay agua en Caldera.
2. No hay espacio de muelle para atuneros por problemas de sedimentación,
3. A los Agentes marítimos no deberían de exigir ser Permisarios. Nosotros somos auxiliares de la Función Pública y como tales deberían de facilitar nuestra función lejos de poner más obstáculos.
4. Hay que mejorar aspectos operativos e infraestructura para una mayor fluidez de las operaciones.
5. Las bollas no se encuentran en mantenimiento preventivo, adicional a esto el perímetro de colocación de las mismas se encuentra desenfocado dando a entender que han sido movidas por corrientes.
6. En Caldera el servicio portuario lo presta la Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno
7. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop
8. En Caldera, Puntarenas & Golfito el servicio de práctico lo presta Prácticos de Puerto, empresa que es sub-contratada por Concesionaria Saam Costa Rica, S.A. y en Golfito es sub-contratada por el Incop; por lo que no es un servicio directo del Incop, el servicio que brinda Prácticos de Puerto es bueno
9. En Caldera y Puntarenas el servicio de remolque es por cuenta de Concesionaria Saam Costa Rica, S.A., y es bueno; ahora bien este servicio no se presta por parte del Incop; en Golfito no se presta este servicio; ya que, no hay remolcadores que ayuden o asistan en la maniobras de atraque-desatraque, deberían de tener por lo menos un remolcador__
10. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito.



Opiniones de la quinta pregunta.

1. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
2. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop
3. En Caldera, Puntarenas & Golfito el servicio de practico lo presta Practicos de Puerto, empresa que es sub-contratada por Concesionaria Saam Costa Rica, S.A. y en Golfito es sub-contratada por el Incop; por lo que no es un servicio directo del Incop, el servicio que brinda Practicos de Puerto es bueno.
4. En Caldera y Puntarenas el servicio de remolcaje es por cuenta de Concesionaria Saam Costa Rica, S.A., y es bueno; ahora bien este servicio no se presta por parte del Incop; en Golfito no se presta este servicio; ya que, no hay remolcadores que ayuden o asistan en la maniobras de atraque-desatraque, deberían de tener por lo menos un remolcador.
5. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito
6. En Caldera el servicio portuario lo presta al Sociedad Portuaria de Caldera, S.A. o la Sociedad Portuaria Granelera, S.A.; no el Incop; en Puntarenas es bueno pero debería de ser más amigable para las embarcaciones atuneras y en Golfito el servicio es bueno.
7. En Caldera este servicio es prestado por la S.P. Caldera, S.A., deberían de tener un grupo para este fin y no buscar personal de otras áreas o la misma estibadora para atracar las embarcaciones; Puntarenas y Golfito si lo realiza el Incop
8. En Caldera, Puntarenas & Golfito el servicio de practico lo presta Practicos de Puerto, empresa que es sub-contratada por Concesionaria Saam Costa Rica, S.A. y en Golfito es sub-contratada por el Incop; por lo que no es un servicio directo del Incop, el servicio que brinda Practicos de Puerto es bueno



DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO

9. En Caldera y Puntarenas el servicio de remolcaje es por cuenta de Concesionaria Saam Costa Rica, S.A., y es bueno; ahora bien este servicio no se presta por parte del Incop; en Golfito no se presta este servicio; ya que, no hay remolcadores que ayuden o asistan en la maniobras de atraque-desatraque, deberían de tener por lo menos un remolcador.
10. Se tienen boyas y faros los cuales ayudan a la navegación de las embarcaciones en los puertos de: Caldera, Puntarenas y Golfito.

Nota:

1. Peses a los múltiples intentos de la unidad de Gestión de Calidad de instar a los usuarios para que participaran de la encuesta, por medio de correos electrónicos y recordatorios, únicamente 7 personas de 90 usuarios participaron de la misma.
2. Se enviaron cuatro recordatorios vía correo electrónico, para intentar que los usuarios participasen de la encuesta, instándolos he indicado la importancia de la misma.
3. Se amplió la fecha de recepción de encuestas a fin de poder recopilar más información.

MBA. Iván Lastro Barbado
Gestor de Calidad

CC: Archivo/



INSTITUTO
COSTARRICENSE
DE PUERTOS DEL
PACÍFICO

GOBIERNO
DE COSTA RICA

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL

No 3959-00070D154B4D

IVAN LASTRO BARBADO



Central telefónica (506) 2634-9112
Correo: ilastro@incop.go.cr • Apdo.: 001-5400-Puntarenas •

WWW.INCOP.GO.CR