

MEDICIÓN PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE
LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE
BRINDAN EN LOS 7 TERMINALES PORTUARIOS
CONCESIONADOS, ASÍ COMO LA IMAGEN DE
LA APN COMO LÍDER DEL SISTEMA PORTUARIO
NACIONAL

Estudio realizado para APN

CCR

NOVIEMBRE DE 2017

PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1. Objetivos del estudio:

1.1. Objetivo principal

Medir la percepción de los usuarios sobre los servicios que se brindan en los siete terminales portuarios concesionados e identificar las áreas de mejora y recomendaciones principales para su atención por los operadores, así también medir la imagen de la APN en su rol de autoridad líder del Sistema Portuario Nacional.

1.2. Objetivos específicos

1. SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE TERMINALES PORTUARIOS CONCESIONADOS

- Identificar la opinión de los usuarios de los servicios portuarios
- Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren atención para mejorar la calidad de los servicios portuarios.

2. MEDICION DE INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE PERCEPCIÓN DEL ROL DE LA APN

- Conocer la opinión de la comunidad portuaria nacional acerca del liderazgo de la APN y el rol que cumple como autoridad máxima del sector portuario
- Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren de atención para mejorar la calidad.

Universo a investigar

El universo es de alrededor 600 personas. Se trabajará con los 7 puertos concesionados.

Los segmentos a considerar son:

(detalle anexo 1)
• Trabajadores portuarios de los operadores portuarios concesionados
• Gremios empresariales
• Instituciones públicas
• Gremios portuarios

2. Cobertura

2.1 Geográfica

Callao, Paita, Yurimaguas, Pisco, Matarani.



3. Metodología

Fase 1: Focus Group:

Descripción de la técnica: Grupos de discusión moderados por una psicóloga con experiencia en la técnica en el cual se evalúan diversos aspectos mediante una guía de preguntas, previamente aprobada por APN.

Ámbito geográfico: 1 focus group en cada zona donde exista un terminal portuario. En el caso del Callao se realizarán tres focus. Los focus de los puertos del Callao se realizarán en las oficinas de CCR, los otros se realizarán en una sala equipada en cada una de las provincias donde se ubique el puerto.

Muestra: 7 focus group .

Público objetivo (*): Cada Focus tendrá un mínimo de 10 participantes y un máximo de 15 participantes.

Se reclutarán participantes de los diferentes segmentos, teniendo en cada focus un representante por grupo de interés.

(detalle anexo 1)
Trabajadores portuarios de los operadores portuarios concesionados
Gremios empresariales

• Instituciones Publicas
• Gremios portuarios

(*) El reclutamiento se realizará por base de datos otorgada por APN, la contactabilidad es de 7 a 1, por lo que para cumplir con las cuotas y la participación de cada segmento se requiere contar con una base con un número amplios de registros.

Fase 2: Encuestas:

Encuesta presencial y/o telefónica, para efectos de la medición sólo se empleará un cuestionario, el cual será elaborado por CCR y aprobado por APN.

Muestra: 235 encuestas con un margen de error de +/- 5% al 95% de confianza.

La muestra será conformada de la siguiente manera:

PUERTO	# de encuestas	Distribución de la muestra			
		Trabajadores	Gremios empresariales	Instituciones	Gremios portuarios
Yurimaguas	39	4	14	9	12
Paita	44	4	16	11	13
Callao - Minerales	23	2	8	6	7
Pisco	39	4	14	9	12
Callao – Muelle Sur	23	2	8	6	7
Callao – Muelle Norte	23	2	8	6	7
Matarani	44	4	16	11	13

Ámbito geográfico: Callao, Paita, Yurimaguas, Pisco, Matarani.

Nota: La representatividad de la muestra se tiene que tomar en cuenta en base al total de la muestra. No se podrá analizar por segmento dado que la muestra es muy pequeña. Se están tomando en cuenta todos los segmentos a solicitud del cliente.

Al igual que la etapa cualitativa, se trabajará por medio de una base de datos otorgada por APN, el tamaño de cada muestra podrá ser ajustado en relación con la efectividad de la base tal como se mencionó en el apartado de la etapa cualitativa.

2. Cronograma de Trabajo

Para efectos del estudio, seguiremos las siguientes fechas para cada etapa:

ACTIVIDADES	FECHA
Primera reunión de coordinación	23 de noviembre
Inicio de trabajo / contrato	27 de noviembre
<u>Primer entregable</u> Entrega de Plan de Trabajo	5 días calendario a partir del inicio de trabajo
Envío de instrumentos: Guía de indagación y cuestionario preliminar	6 días calendario luego de la aprobación del plan de trabajo
Aprobación de instrumentos	2 días calendario luego del envío de los instrumentos
Realización de focus group	Callao : del 20 al 22 de diciembre * Provincias: del 3 al 10 de enero * *dependiendo de aprobación de instrumento
<u>Segundo entregable</u> Entrega de Análisis cualitativo	50 días calendario, a partir del día siguiente de aprobado el Producto 1 / 1er entregable
Realización de Encuestas	
<u>Tercer entregable</u> Entrega de Análisis cuantitativo	50 días calendario, a partir del día siguiente de aprobado el Producto 1 / 1er entregable
<u>Cuarto entregable</u> Entrega de informe final	5 días calendario, a partir del día siguiente de aprobado el Producto 3 / 3er entregable

*Días calendario, en el cronograma propuesto se están considerando al momento del entregable 52 días calendarios, considerando la aprobación del entregable 1 el día 28 de Noviembre. Se sugieren estas fechas dado que tenemos días Navidad y Año Nuevo, los cuales será muy difícil contactar a ciertos segmentos de interés.

ANEXO 1

I. TRABAJADORES PORTUARIOS

II. OPERADORES PORTUARIOS DE USO PÚBLICO Y PROVADO

- a) Terminal Internacional del Sur (Tisur)
- b) DP World Callao
- c) APM Terminals Callao
- d) Terminales Portuarios Euroandinos (TPE)
- e) Transportadora Callao
- f) Consorcio Puerto Amazonas (Copam)
- g) Terminal Portuario Paracas S.A

III. GREMIOS EMPRESARIALES

- a) Cámara de Comercio de Lima (CCL)
- b) Cámara de Comercio ubicadas en los puertos nacionales (Callao, Ilo, Arequipa, Trujillo, Ica, Piura, Ucayali, Loreto, Alto Amazonas)
- c) Asociación de Exportadores (ADEX)
- d) Sociedad Nacional de Industria (SNI)
- e) Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)
- f) Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú)
- g) Consejo Nacional de Usuarios del Sistema de Distribución Física Internacional (Conudfi)
- h) Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- i) Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP)
- j) Business Alliance for Secure Commerce (BASC Perú)

IV. INSTITUCIONES PÚBLICAS

- a) Dirección de Concesiones del MTC
- b) Dirección General de Transporte Acuático (DGTA)
- c) Agencia de Promoción de la Inversión Privada (ProInversión)

- d) Organismo Superior de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ositran)
- e) Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat)
- f) Dirección Ejecutiva Antidrogas de la PNP (Direjandro) (Ministerio del Interior)
- g) Región Policial Callao y las ubicadas en los puertos nacionales.
- h) Congreso de la República : Comisión de Transporte y Comunicaciones
- i) Dirección General de Capitanías y Guardacostas (Dicapi)
- j) Autoridad local (Gobierno Regional / alcalde)
- k) Dirección Regional de Salud (DIRESA)

IV. GREMIOS PORTUARIOS

- a) Asociación Marítima del Perú (Asmarpe)
- b) Asociación Peruana de Agente Marítimos (Apam)
- c) Asociación Peruana de Operadores Portuarios (Aspport)
- d) Asociación de Transporte y Logística (Apacit)
- e) Unión Nacional de Transportistas Dueños de Camiones del Perú (UNT)
- f) Federación Nacional de Trabajadores de Enapu (Fentenapu)
- g) Sindicato de trabajadores de Enapu (Sitenapu)

F-S-16
Versión 02

Adjudicación Simplificada AS N° 010-2017-APN “MEDICIÓN PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LOS 7 TERMINALES PORTUARIOS CONCESIONADOS, ASÍ COMO LA IMAGEN DE LA APN COMO LÍDER DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL”.

INFORME FINAL
IS259-2



Elaborado especialmente para:



Cuore 

PERÚ ARGENTINA BOLIVIA CHILE ECUADOR ESTADOS UNIDOS MÉXICO PARAGUAY URUGUAY VENEZUELA



FICHA TÉCNICA- ETAPA CUANTITATIVA

Tipo de Investigación



Cuantitativa

Metodología



Encuestas telefónicas

Muestra



79 encuestas

Universo



Trabajadores portuarios, Gremios empresariales, Instituciones públicas, Gremios portuarios

Ámbito geográfico



Lima

Fecha de campo



Del 06 de Enero al 26 de febrero del 2018.



FICHA TÉCNICA- ETAPA CUALITATIVA

Tipo de Investigación



Cualitativa

Metodología



Focus Group

Ámbito Geográfico



Lima

Fecha de campo



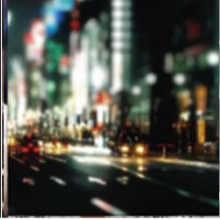
Del miércoles 10 al jueves 18 de Enero del 2018.

Muestra



3 Focus Group





Especificaciones

TOP TWO BOX (TTB)

Es una herramienta utilizada a menudo como indicador en estudios de satisfacción de clientes y en todo tipo de estudios de mercado. Este método representa de forma numérica la suma de las variables con las puntuaciones más altas.

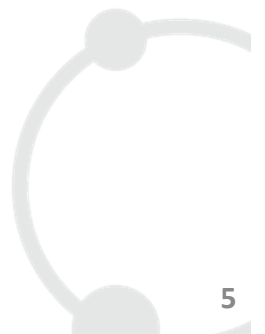




OBJETIVOS

OBJETIVO PRINCIPAL

Medir la percepción de los usuarios sobre los servicios que se brindan en los siete terminales portuarios concesionados e identificar las áreas de mejora y recomendaciones principales para su atención por los operadores, así también medir la imagen de la APN en su rol de autoridad líder del Sistema Portuario Nacional.





OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE TERMINALES PORTUARIOS CONCESIONADOS

Identificar la opinión de los usuarios de los servicios portuarios.

Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren atención para mejorar la calidad de los servicios portuarios.

MEDICION DE INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE PERCEPCIÓN DEL ROL DE LA APN

Conocer la opinión de la comunidad portuaria nacional acerca del liderazgo de la APN y el rol que cumple como autoridad máxima del sector portuario.

Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren de atención para mejorar la calidad.



1. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS- CALLAO



El principal cambio de puertos en los últimos años ha sido la concesión, perciben que como resultado el terminal portuario se ha modernizado pero no lo suficiente

Para la mayoría la concesión ha modernizado y mejorado la infraestructura del puerto a pesar de que señalan algunos problemas, en especial con la atención de APM Terminals Callao

“Se ha modernizado, en parte gracias a las concesiones no sé si se planificaron correctamente o no, pero lo que si es cierto, es que ha habido una mejora en la productividad del puerto” fg2

“A lo que teníamos con ENAPU hemos modernizado, pero ahora, en el puerto primero están los intereses del concesionario y luego los del usuario. Ellos nos dicen es mi puerto y yo me manejo como quiero” fg2



Sin embargo, todos también coinciden en que las mejoras no son suficientes para cubrir la demanda actual y que el puerto no se da abasto. Los principales problemas se centran en los accesos y la infraestructura que rodea al puerto



“Dos concesionarios no deberían compartir la misma avenida, los ingresos colapsan” fg2

“La demanda se ha disparado y ellos no se lo esperaban. De acuerdo a la proyección el puerto va a colapsar” fg1

“Aún se necesita mejoras en toda la estructura alrededor del puerto, en carreteras, accesos, seguridad, que eso si no está regulado” fg3





El no tener una autoridad definida en el terminal portuario hace que hayan muchos problemas sin solución

La comunidad portuaria percibe desorden en el terminal portuario porque hay muchos problemas que no llegan a solucionarse por falta de coordinación entre las distintas entidades.

Hay problemas cuya resolución es muy importante pero las entidades no se ponen de acuerdo y la comunidad portuaria no sabe a quién debe acudir para lograr una solución:

- **EMBOTELLAMIENTO EN ACCESOS**, no está claro quién es el llamado a solucionar el problema de los ingresos y la falta de antepuerto, es la municipalidad o Gobierno regional del Callao? el MTC? La concesionaria APM Terminals Callao? la Autoridad Portuaria Nacional (APN)? No hay claridad pero ninguna ofrece soluciones.
- **DESIGNACIÓN DE UN PUERTO PARA DESEMBARQUE DE TRIPULANTES**, antes el desembarque se realizaba en el puerto Miguel Grau pero Capitanía ha negado el uso de ese puerto sin asignar otro, por ahora los desembarques se realizan por medio de APM Terminals Callao pero tanto el concesionario como las agencias marítimas consideran que esa es sólo una solución provisional, que además, genera problemas pues no es la función de APM Terminals Callao. Esperan que se llegue a una solución clara y eficiente del problema
- **DESENCUENTROS CON LA PESCA ARTESANAL**, se percibe que los intereses de las concesionarias y empresas navieras grandes son contrarios a la pesca artesanal, los gremios de pescadores esperan poder dialogar pero no saben qué entidad es la llamada a apoyarles en ese diálogo.



En comparación con otros Puertos señalan que el Callao es un puerto desordenado, poco eficaz y dadas las malas relaciones con APM Terminals Callao, desatento

De cara a otros puertos de la región se considera que CALLAO es lento, poco expeditivo, los tramites para embarque o desembarque son mas largos.

“Yo soy marino mercante, conozco puerto de todo el mundo y siempre los puertos en estados unidos o Europa son más expeditivos, eficaces, organizados” fg2

“Cuando las naves arriban al Callao requieren ciertas formalidades, con todas las autoridades, con la autoridad marítima, migraciones, aduanas y la misma autoridad portuaria, entonces es demasiado engorrosa” fg2

“Viendo a Chile con puertos como San Antonio o Valparaíso y Guayaquil en Ecuador veo que esos puertos son más rápidos, más expeditivos, los mismo barcos que ingresan te cuenta, que allá son más expeditivos, nos demoramos más en tiempos, no somos competitivos” fg1

Asimismo, comparándolo con otros puertos del Perú, perciben que en otros terminales portuarios reciben mejor trato, tienen una relación más dialogante que con APM Terminals Callao

“Nosotros trabajamos con Chimbote y también todo muy bien a diferencia de acá” FG2

“Yo creo que recibimos mejor atención en Pisco o Paita, no son tan cerrados como APM” FG2

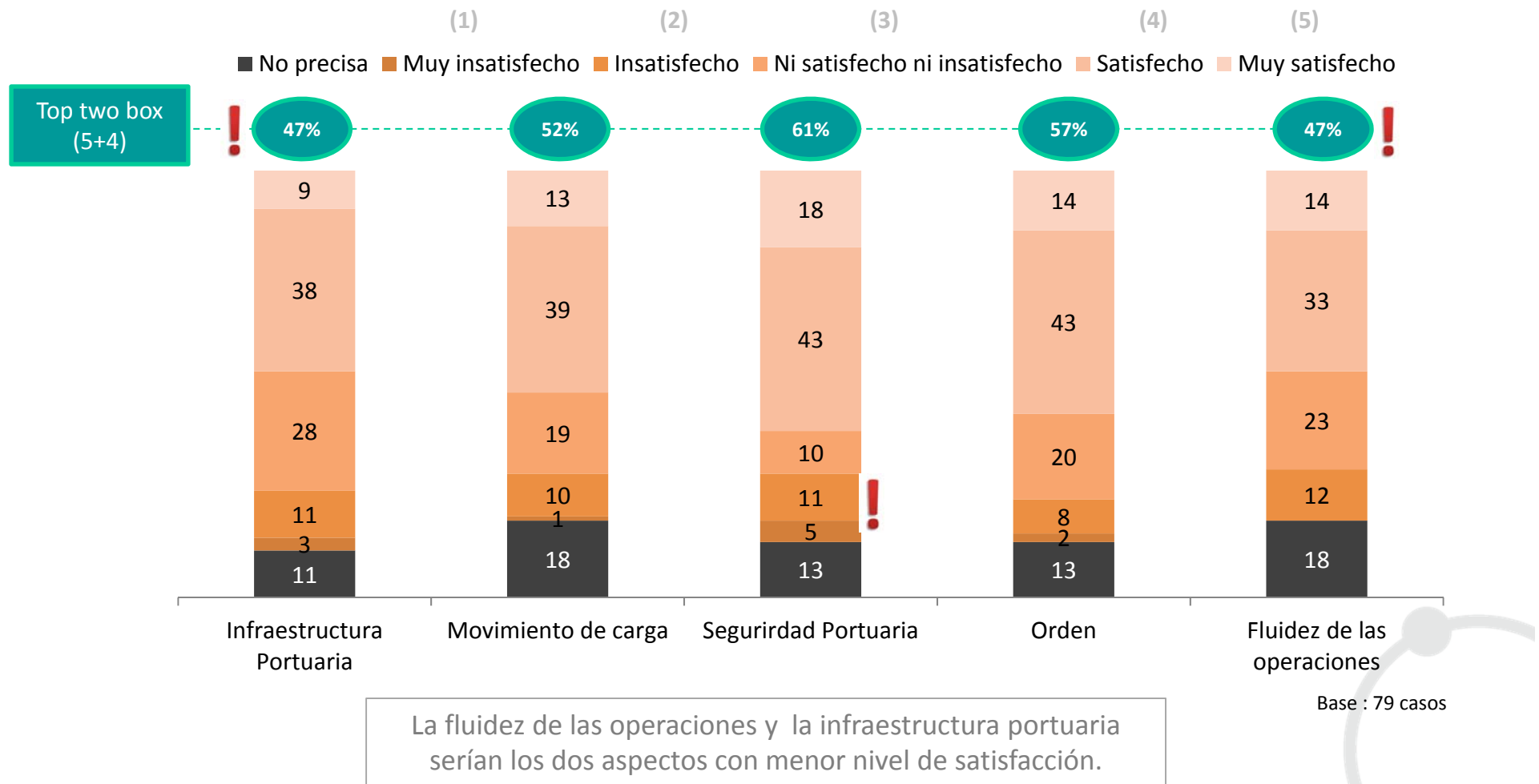


2. EVALUACIÓN GENERAL DEL TERMINAL PORTUARIO



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – TOTAL

De acuerdo con la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?





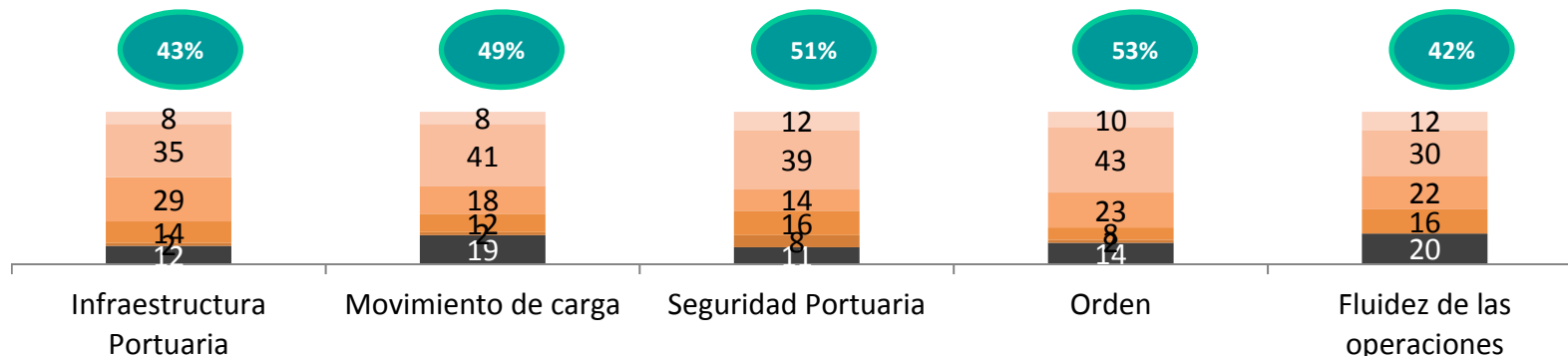
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR TERMINAL PORTUARIO

De acuerdo con la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

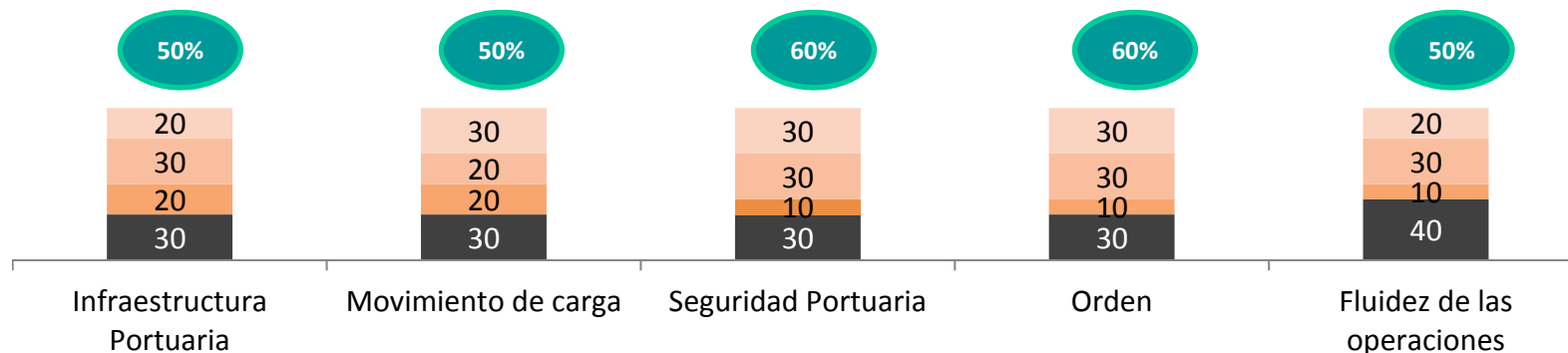
■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Top two box
(5+4)

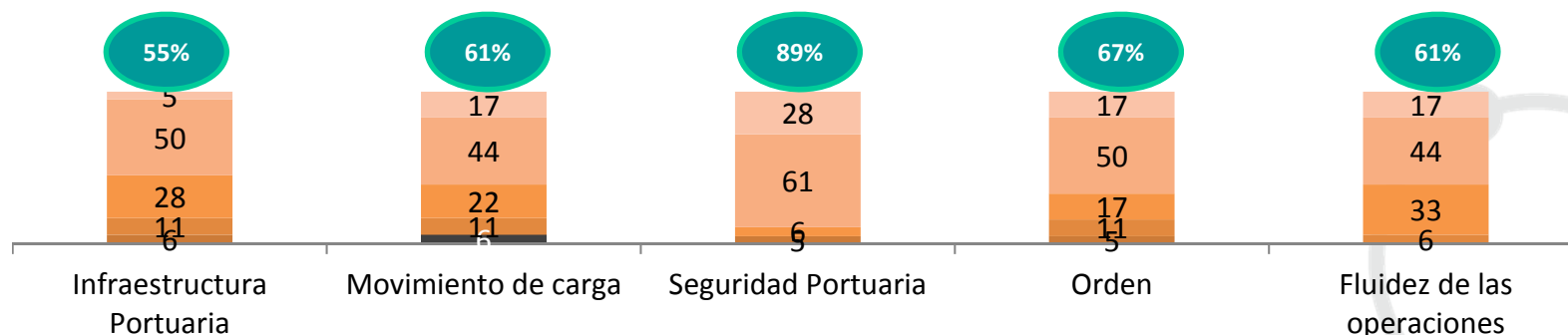
PUERTO
MINERALES
51 CASOS



MUELLE SUR
10 CASOS(*)



MUELLE
NORTE
18 CASOS (*)





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"MUY INSATISFECHO" (1) + "INSATISFECHO" (2) + "NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO" (3)

Infraestructura Portuaria	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta ampliar el puerto	27%	35%	50%	--
Falta modernizar	18%	17%	--	25%
Es precaria	15%	13%	--	25%
Desorden vehicular	6%	9%	--	--
Otros	21%	13%	50%	39%
No precisa	9%	9%	...	13%

Base(*) : 33

23

2

8

Movimiento de carga	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
El flujo es muy denso	33%	38%	50%	17%
No cuenta con infraestructura necesaria	13%	13%	--	17%
Mucho desorden	13%	19%	--	--
Largas cola de espera	13%	13%	--	17%
Otros	21%	18%	50%	17%
No precisa	8%	12%	---	33%

Base(*) : 24

16

2

6



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Seguridad Portuaria	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta de seguridad (se aglomeran al ingreso)	62%	58%	100%	100%
No controlan a todos por igual	14%	26%	--	--
La seguridad esta mal orientada	24%	16%	--	--

Base(*) : 21

19

1

1

Orden	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta orden	64%	71%	100%	67%
La falta de coordinación genera desorden	13%	6%	--	33%
La falta de espacio genera desorden	4%	6%	--	--
No precisa	13%	18%	--	--

Base(*) : 24

17

1

6

Fluidez de operaciones	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No hay fluidez	44%	47%	100%	29%
Demoras en el transporte	15%	11%	--	29%
No hay una buena respuesta de los concesionarios	15%	16%	--	14%
Sistema engorroso	7%	5%	--	14%
Otros	22%	25%	--	14%
No precisa	7%	11%	--	--

Base(*) : 27

19

1

7

P2.(E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?

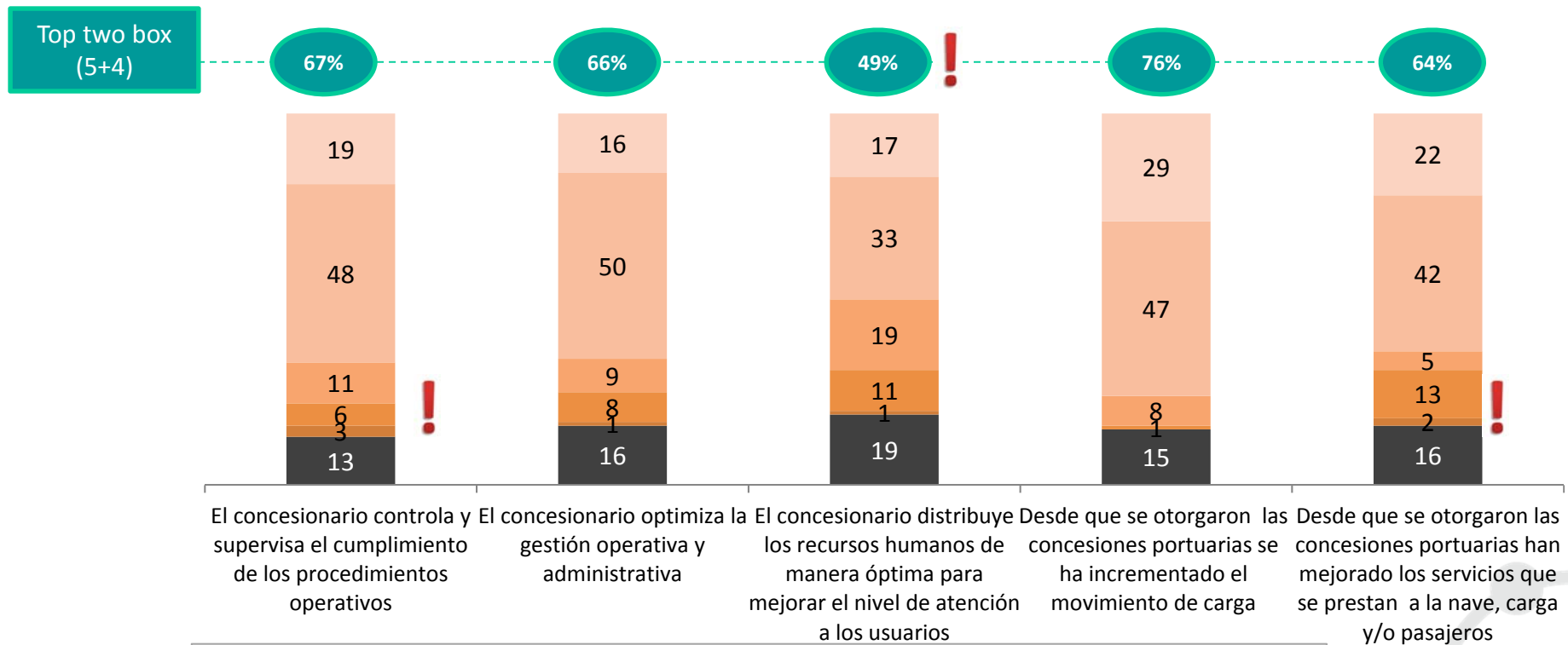
*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO- TOTAL

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo



El manejo de los recursos por parte del concesionario para atender a los usuarios no parece ser la adecuada, obteniendo el nivel más bajo de TTB, de la misma manera habría un 15% de personas que consideran que los servicios no han mejorado.

Base : 79 casos



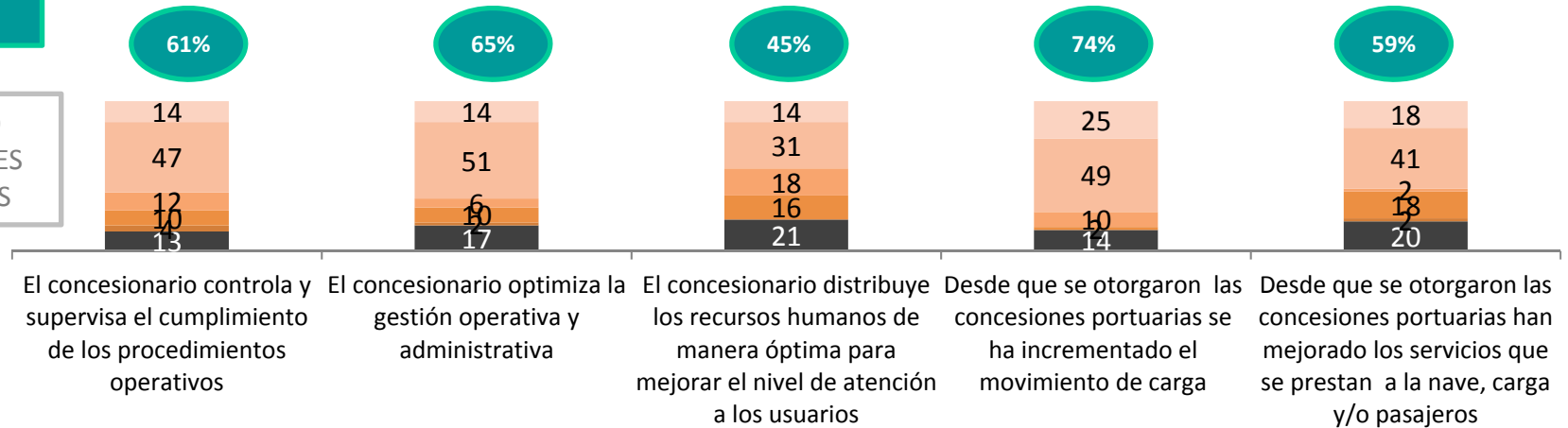
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases)

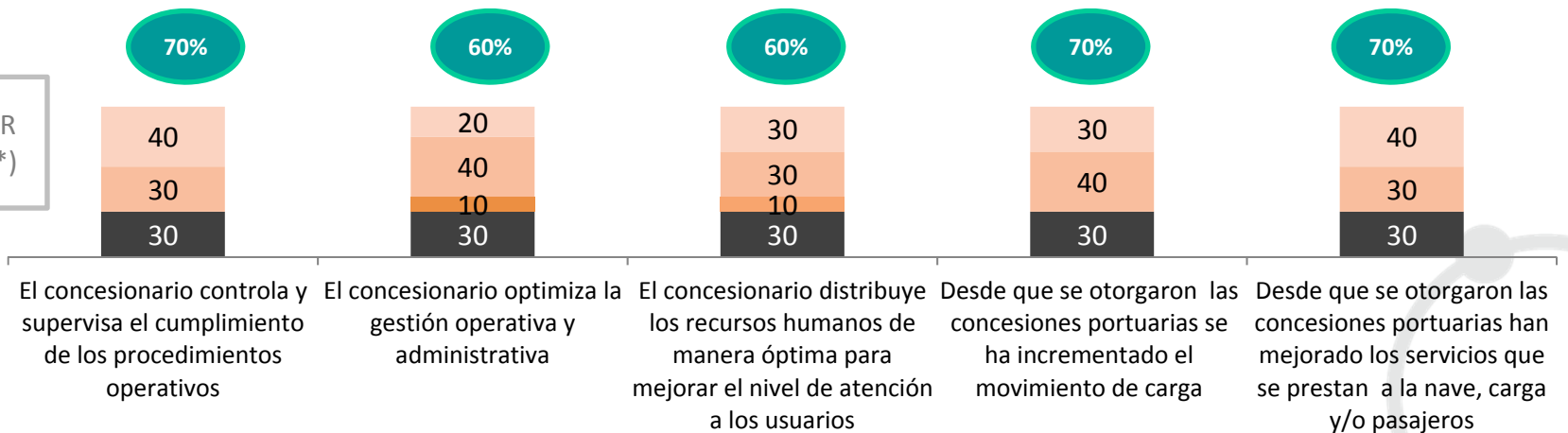
Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

PUERTO
MINERALES
51 CASOS



MUELLE SUR
10 CASOS (*)



*Bases menores a 30 son referenciales

P1. De acuerdo con la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos? (E: Rotar frases)



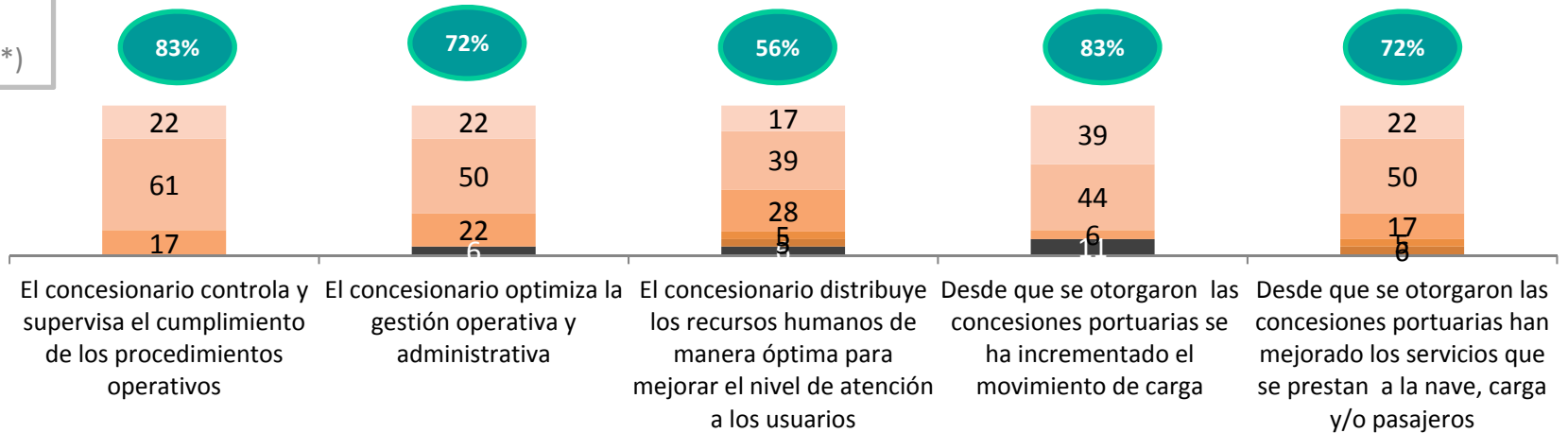
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases)

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

MUELLE
NORTE
18 CASOS (*)



*Bases menores a 30 son referenciales

P1. De acuerdo con la siguiente escala, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos? (E: Rotar frases



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALEMNTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI DEACUERDO NI DESACUERDO” (3)

El concesionario controla y supervisa el cumplimiento de los procedimientos operativos	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Ponen muchos obstáculos/ trabas	44%	31%	--	100%
Falta de supervisión	25%	31%	--	--
No cumple con su rol como regulador	13%	15%	--	--
No controlan a todos por igual	6%	8%	--	--
No precisa	13%	15%	--	--

Base(*) : 16 13 ---- 3

El concesionario optimiza la gestión operativa y administrativa	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta optimizar los tiempos	29%	33%	--	25%
Mucha burocracia	21%	22%	--	25%
No hay mejores	21%	11%	100%	25%
Falta capacidad de gestión	21%	22%	--	25%
Debe ser por medio digital	7%	11%	--	--

Base(*) : 14 9 1 4



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALEMNTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI DEACUERDO NI DESACUERDO” (3)

El concesionario distribuye los recursos humanos de manera óptima para mejorar el nivel de atención a los usuarios	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta personal	24%	18%	--	43%
Falta mejorar la distribución de recursos humanos	16%	12%	100%	14%
Falta personal capacitado	12%	18%	--	--
Otros	32%	17%	--	14%
No precisa	16%	18%	--	14%

Base (*): 25

17

1

7

Desde que se otorgaron las concesiones portuarias se ha incrementado el movimiento de carga	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No hay mejoras	43%	33%	--	100%
Costos elevados	14%	17%	--	--
Ha disminuido por falta de extracción de petróleo	14%	17%	--	--
No precisa	14%	17%	--	--

Base(*) : 7

6

1

P4. (E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALEMNTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI DEACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Desde que se otorgaron las concesiones portuarias han mejorado los servicios que se prestan a la nave, carga y/o pasajeros	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No hay mejoras	19%	18%	--	20%
Falta mejorar los equipos	19%	18%	--	20%
Brindan mal servicio	13%	18%	--	--
Otros	44%	27%	--	80% (retrasos en entrega, daños en la carga y mejorar la atención)
No precisa	13%	18%	--	--

Base : 16*

11

--

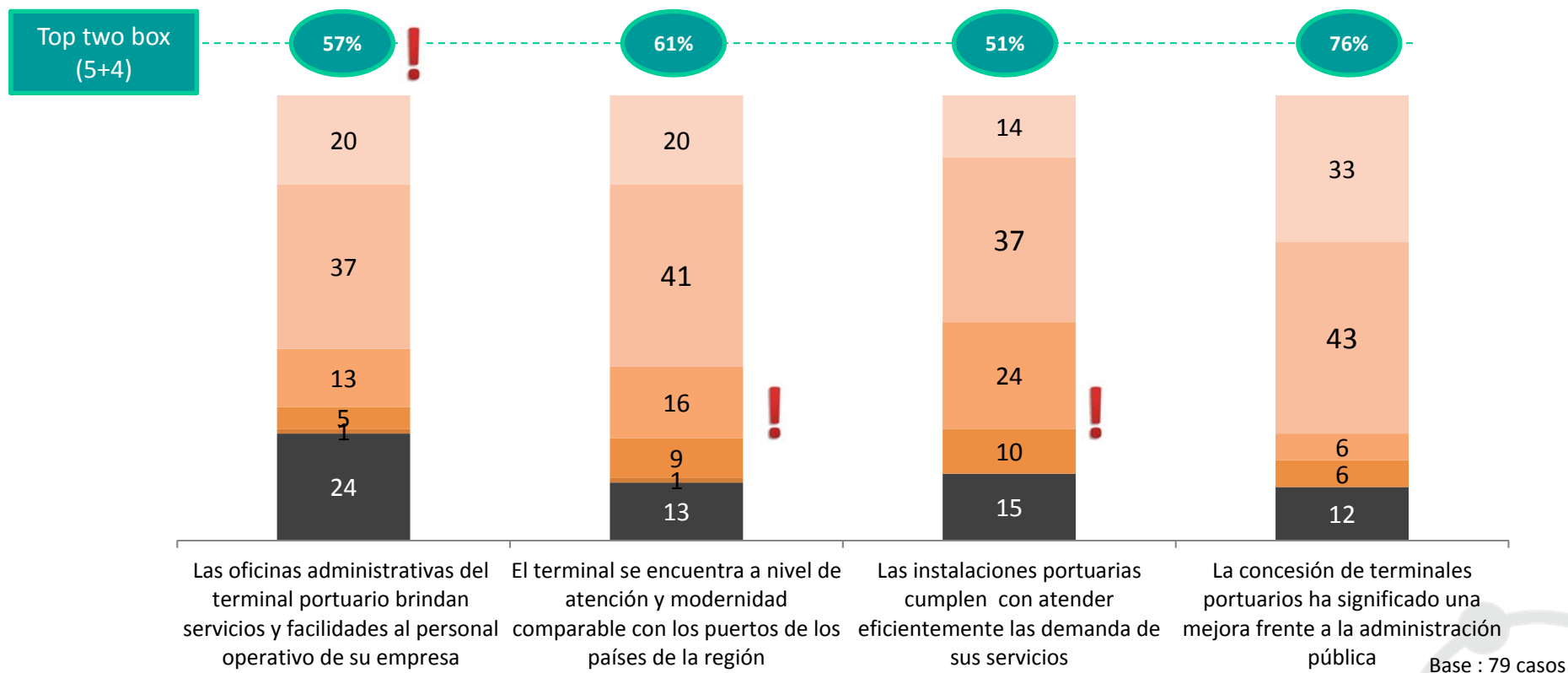
5



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

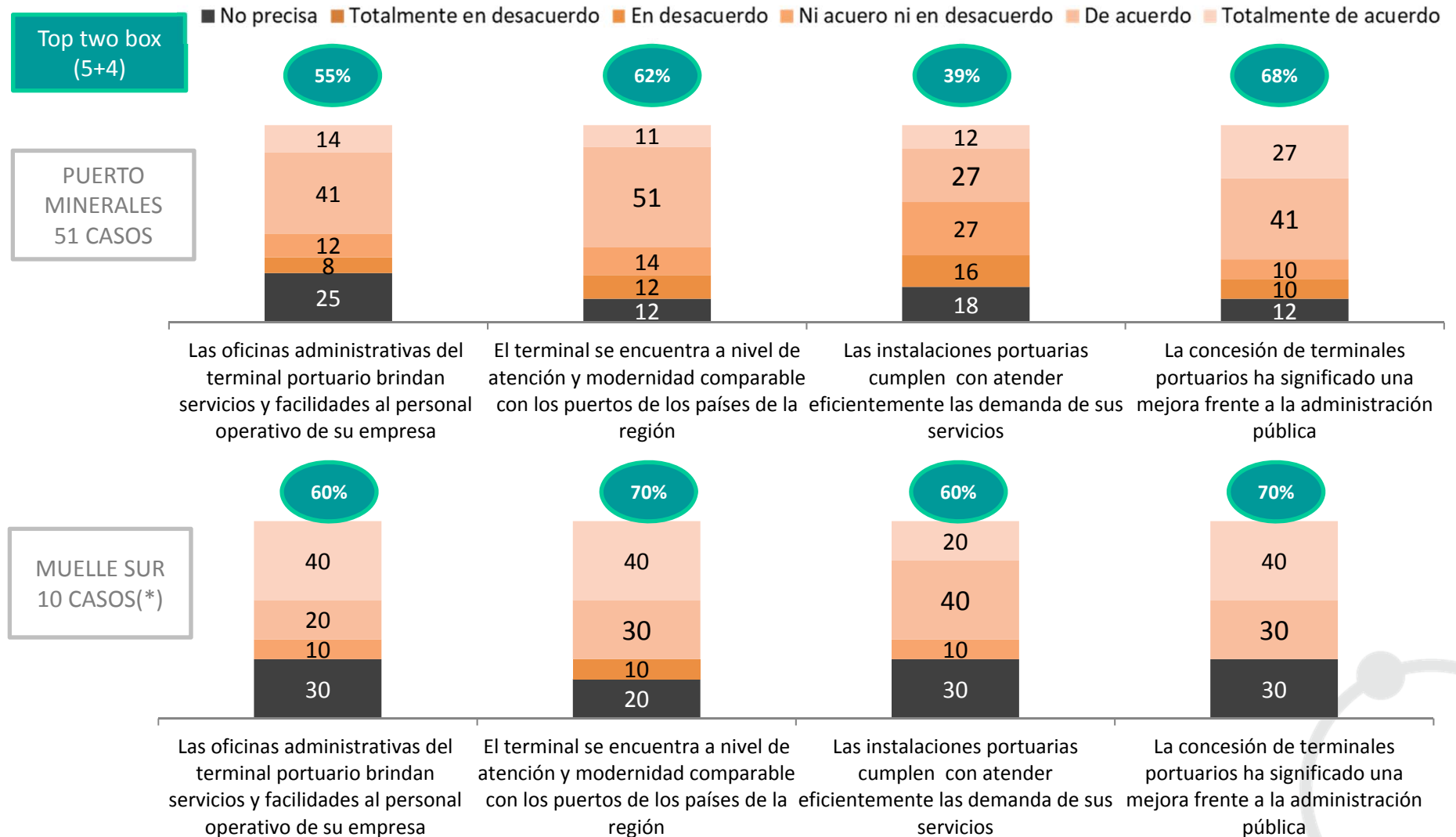


Los valores obtenidos en estos atributos se relacionan básicamente con la falta de facilidades de las oficinas administrativas/ demoras en la documentación y la baja percepción de mejoras a nivel de infraestructura



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases)





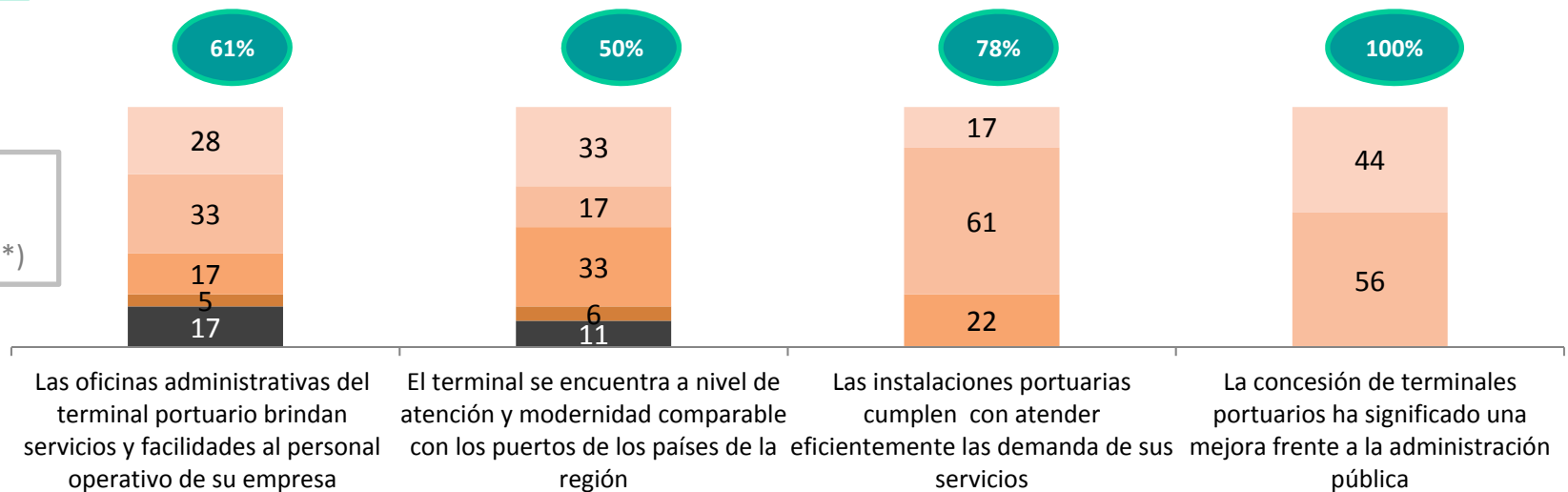
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Top two box
(5+4)

MUELLE
NORTE
18 CASOS(*)





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALEMNTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI DEACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Las oficinas administrativas del terminal portuario brindan servicios y facilidades al personal operativo de su empresa	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No brindan facilidades	33%	30%	--	50%
Demora en la documentación	20%	20%	--	25%
Mucha burocracia	13%	--	100%	25%
Otros	27%	50%	--	--
No precisa	7%	--	--	--

Base : 16*

10

1

4

El terminal se encuentra a nivel de atención y modernidad comparable con los puertos de los países de la región	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta modernizar infraestructura	38%	46%	--	29%
No hay mejoras en el terminal	24%	23%	--	29%
Faltan equipos modernos	14%	8%	--	29%
Otros	10%	8%	100% (el terminal es deficiente)	--
No precisa	14%	15%	--	14%

Base : 21*

13

1

7

25

P4. (E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALEMNTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI DEACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Las instalaciones portuarias cumplen con atender eficientemente las demanda de sus servicios	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta mejorar la infraestructura	22%	18%	--	50%
Brindan pésimo servicio	19%	14%	--	50%
Demora en la atención	19%	23%	--	--
Otros	41%	36%	100% (mucha burocracia)	25%
No precisa	7%	9%	--	--

Base : 25*

22

1

4

La concesión de terminales portuarios ha significado una mejora frente a la administración pública	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No se aprecia ninguna mejora	50%	50%	--	--
Falta personal	20%	20%	--	--
Otros	30%	30%	--	--

Base : 10*

10

--

--



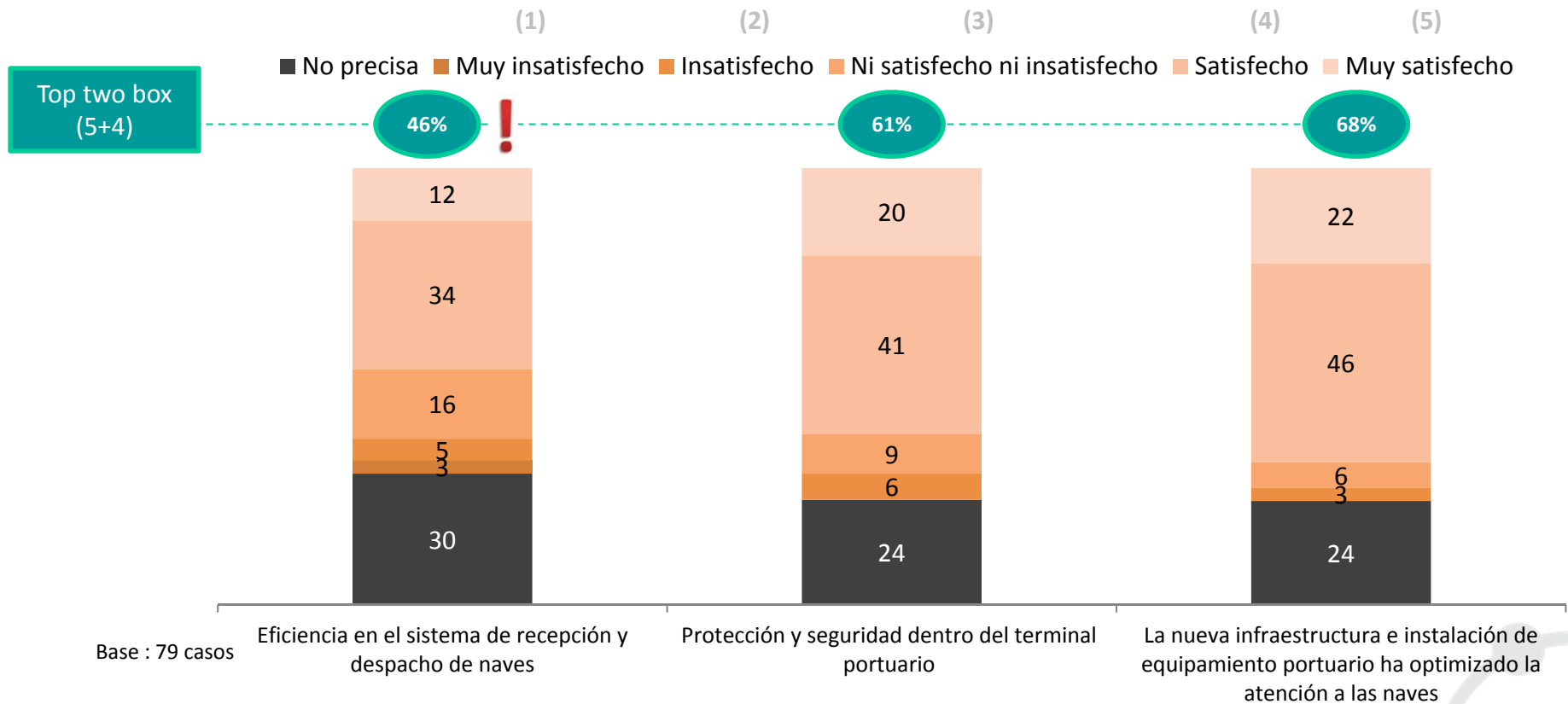
3. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS NAVES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : NAVES TOTAL

Ahora hablemos de las Naves, le voy a mencionar algunos aspectos y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra...

NAVES



En lo que respecta a NAVES la eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves se presenta como el aspecto con menor nivel de satisfacción, básicamente por las demoras en los trámites.



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – POR PUERTO

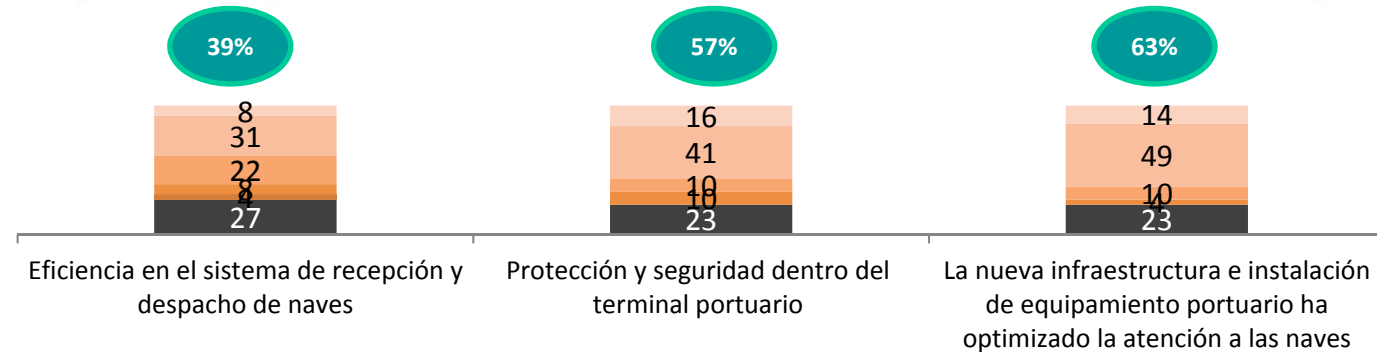
Ahora hablemos de las Naves, le voy a mencionar algunos aspectos y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra... con cada uno de ellos.

NAVES

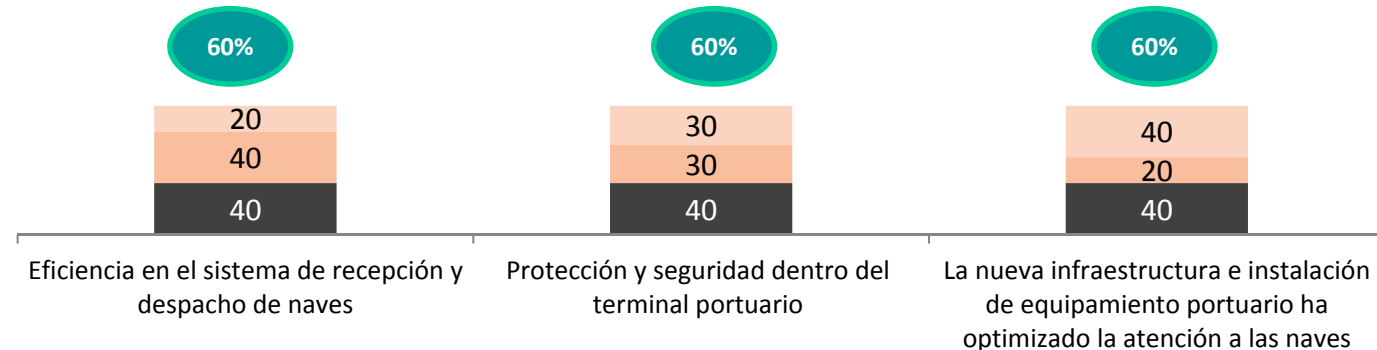
Top two box
(5+4)

PUERTO
MINERALES
51 CASOS

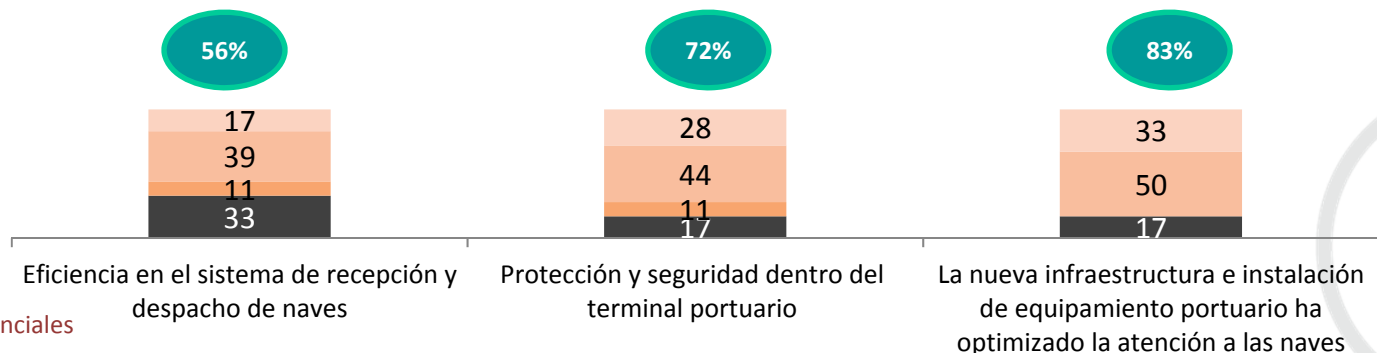
■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



PUERTO SUR
10 CASOS (*)



PUERTO
NORTE
18 CASOS(*)



*Bases menores a 30 son referenciales

P5. Ahora hablemos de las Naves, le voy a mencionar algunos aspectos y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho **SE ENCUENTRA** con (LEER ATRIBUTO)?. (RU PARA CADA UNO)



RAZONES DE INSATISFACCIÓN : NAVES

¿Por qué esta?

NAVES

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"MUY INSATISFECHO" (1) + "INSATISFECHO" (2) + "NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO" (3)

Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demora en los trámites	37%	35%	--	50%
Falta rapidez en la recepción y despacho de naves	16%	18%	--	--
Almacén limitado	11%	6%	--	50%
Otros	15%	16%	--	--
No precisa	21%	24%	--	--

Base : 19 17 -- 2

La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Mala infraestructura	43%	43%	--	--
No hay mejoras	29%	29%	--	--
Falta equipamiento	14%	14%	--	--
Falta tecnología	14%	14%	--	--

Base : 7 7 -- --



RAZONES DE INSATISFACCIÓN : NAVES

¿Por qué esta?

NAVES

RAZONES DE INSATISFACCIÓN
"MUY INSATISFECHO" (1) + "INSATISFECHO" (2) + "NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO" (3)

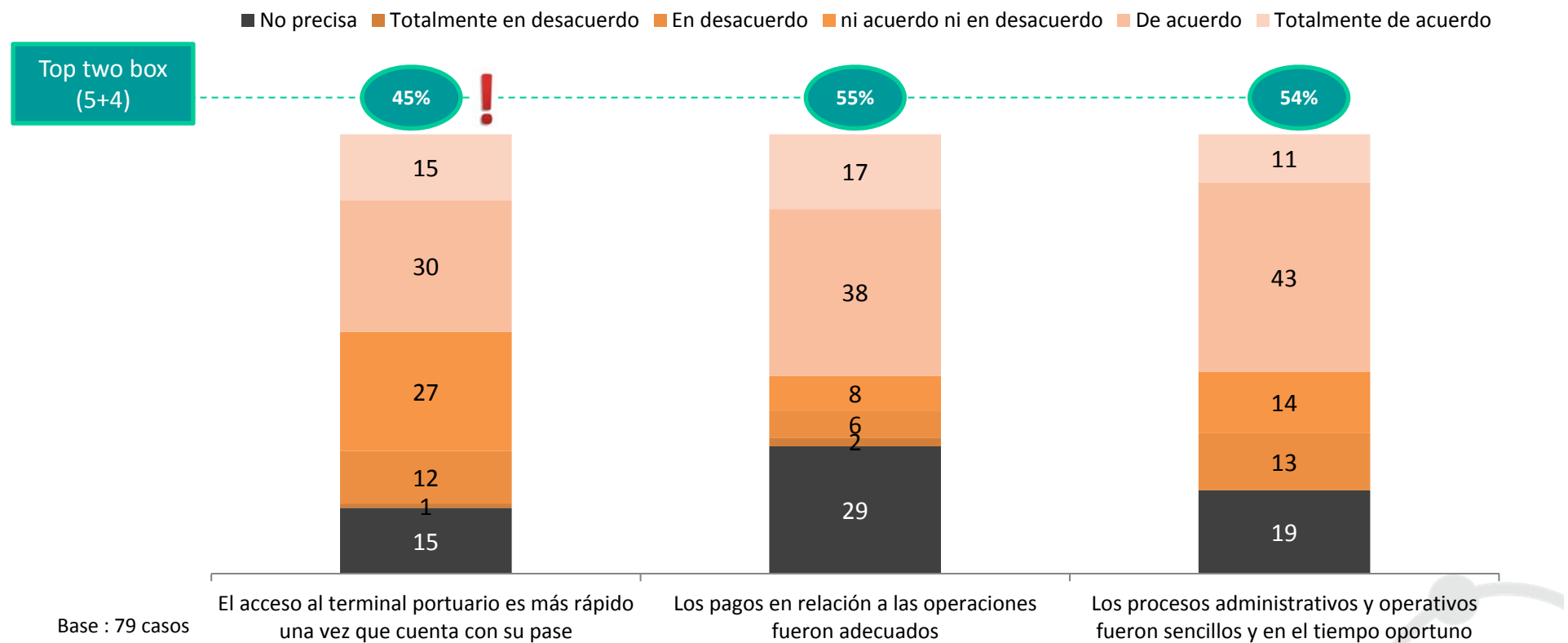
Protección y seguridad dentro del terminal portuario	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta de seguridad	67%	60%	--	100%
El desorden que existe dentro del terminal generan inseguridad	17%	20%	--	--
No precisa	17%	20%	--	--
Base :	12*	10	---	2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

Le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos.

OPERACIONES ADMINISTRATIVAS



En lo que respecta a las operaciones administrativas encontramos que la rapidez de acceso al terminal no podría ser el adecuado.



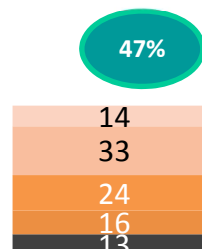
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO: POR PUERTO

Le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos.

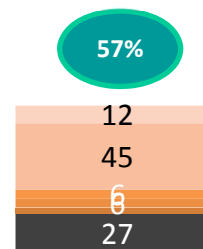
■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

Top two box
(5+4)

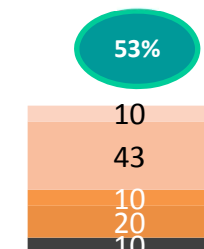
PUERTO
MINERALES
51 CASOS



El acceso al terminal portuario es más rápido una vez que cuenta con su pase

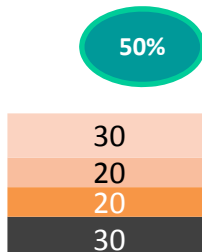


Los pagos en relación a las operaciones fueron adecuados

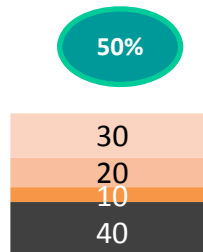


Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos y en el tiempo oportuno

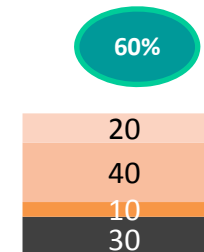
PUERTO SUR
10 CASOS (*)



El acceso al terminal portuario es más rápido una vez que cuenta con su pase

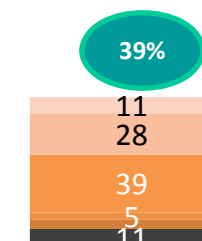


Los pagos en relación a las operaciones fueron adecuados

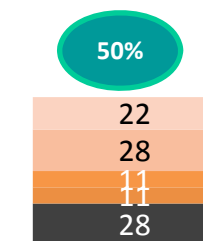


Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos y en el tiempo oportuno

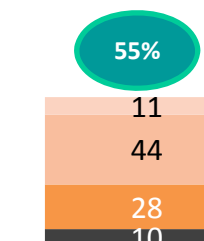
PUERTO
NORTE
18 CASOS (*)



El acceso al terminal portuario es más rápido una vez que cuenta con su pase



Los pagos en relación a las operaciones fueron adecuados



Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos y en el tiempo oportuno

*Bases menores a 30 son referenciales

P7. Ahora hablemos de operaciones administrativas, le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo **SE ENCUENTRA** con ____ (**LEER ATRIBUTO**)?. (**RU**)



RAZONES : OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Por qué esta?

OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE EN DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NIACUERDO NI DESACUERDO” (3)

El acceso al terminal portuario es más rápido una vez que cuenta con su pase	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demora en el acceso	52%	50%	50%	56%
El acceso es más lento por la burocracia	19%	10%	50%	33%
Mucha burocracia	16%	25%	--	--
No precisa	7%	5%	--	--

Base(*) : 31

20

2

9

Los pagos en relación a las operaciones fueron adecuados	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Los pagos son altos	69%	63%	100%	75%
Mucha burocracia	15%	13%	--	--
Otros	15%	--	--	25%

Base(*) : 13

8

1

4

Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos y en el tiempo oportuno	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Hay mucha burocracia	57%	67%	--	40%
El acceso es más lento por la burocracia	38%	27%	100%	60%
No hay información precisa	5%	7%	--	--
Periodos de congestión	5%	7%	--	--

Base(*) : 21

15

1

5



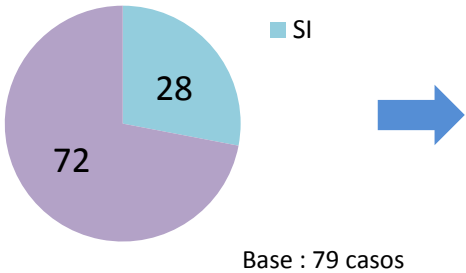
4. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS ORIENTACIÓN Y RECLAMOS



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

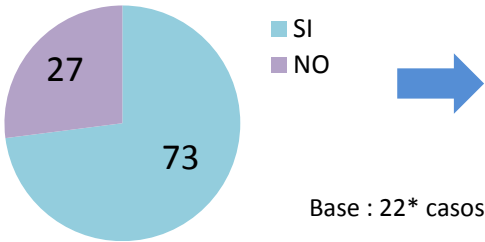
ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿Alguna vez ha presentado un reclamo



PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (51 casos)	25%	75%
Muelle Sur (10 casos)	10%	90%
Muelle Norte (18 casos)	44%	56%

¿Le informaron como realizar un reclamo?



PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (13 casos)	62%	38%
Muelle Sur (1 caso)	100%	--
Muelle Norte (8 casos)	88%	12%

¿Cuál fue el motivo de su reclamo?

	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Daños a la carga	31%	100%	38%
Cobros indebidos	8%	100%	25%
Demora en el acceso a camiones	15%	--	--
Pérdida de carga	8%	--	13%
OTROS (Entrega errónea de carga, demoras en el ingreso, mala atención)	60%	--	--
Base	13	1	8

Medios utilizados para realizar el reclamo

	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Carta	69%	100%	63%
Correo electrónico	23%	--	12%
Presencial	8%	--	12%
Otros	8%	--	--
Base	13	1	8

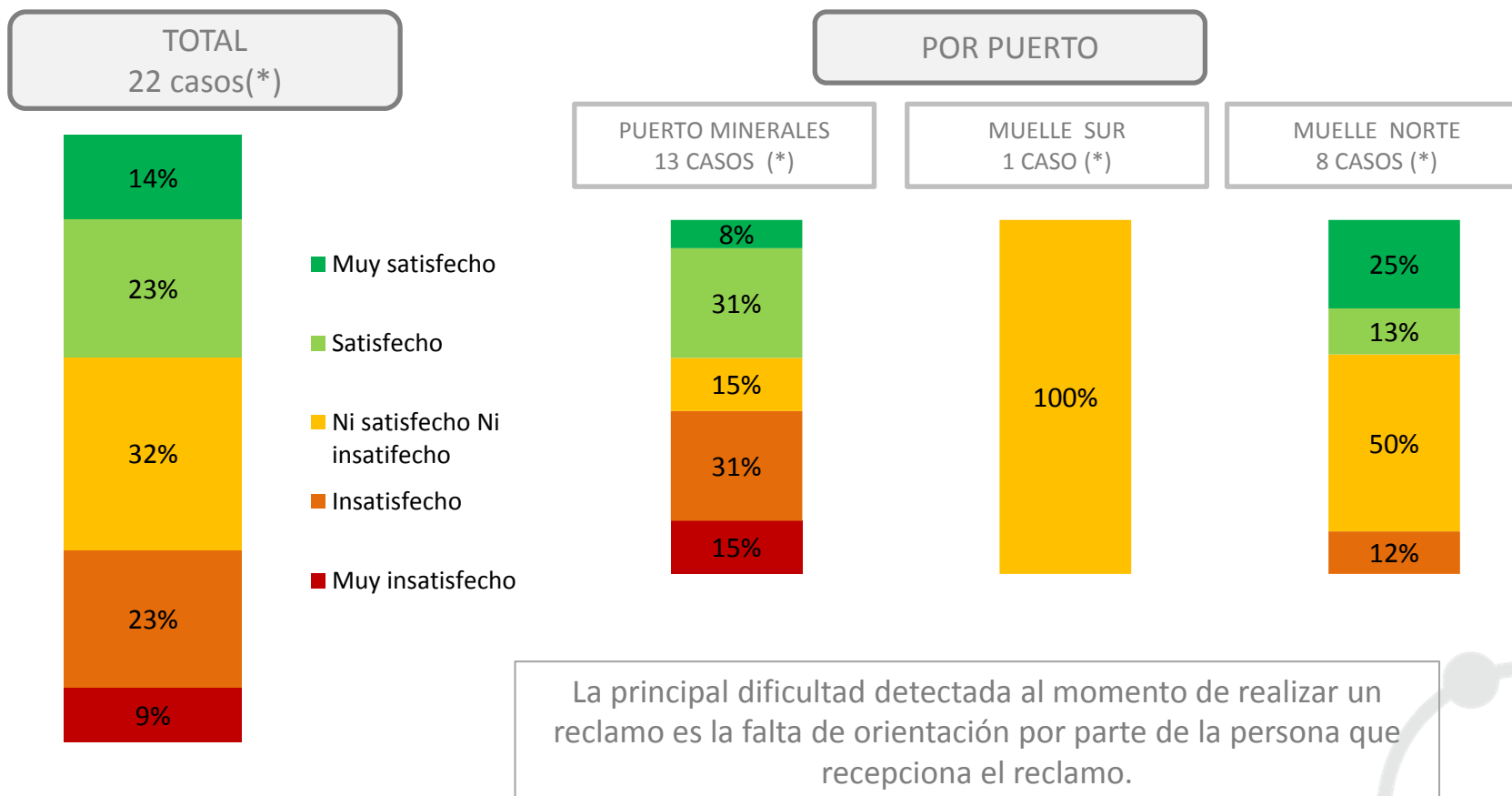
P9.¿Alguna vez ha presentado un reclamo en relación al servicio recibido por el concesionario? 9.1 ¿Cuál fue el motivo de su reclamo? (RM) 10. ¿El personal le informó cómo presentar adecuadamente su reclamo? P 11. ¿Qué medio(s) utilizó para presentar su reclamo? *Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo?

Satisfacción con la solución del reclamo

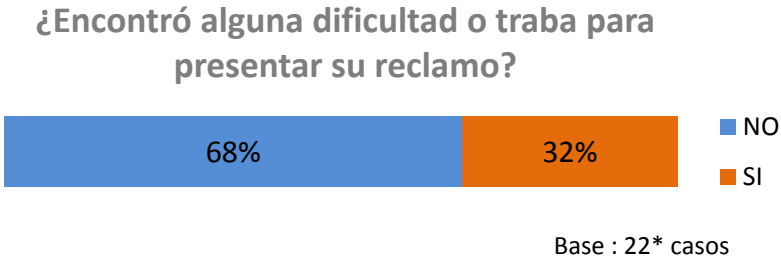


*Bases menores a 30 son referenciales

P12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo? P13. ¿Ha encontrado alguna dificultad o traba para presentar su reclamo? P13.1 ¿Qué tipo de dificultad encontró?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS



PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (13 casos)	46%	54%
Muelle Sur (1 caso)	--	100%
Muelle Norte (8 casos)	13%	87%

¿Qué tipo de dificultad encontró?

	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta orientación	33%	--	100%
Plazo corto para presentar reclamo	33%	--	--
No precisa	33%	--	--
Base	: 7*	--	1*

*Bases menores a 30 son referenciales

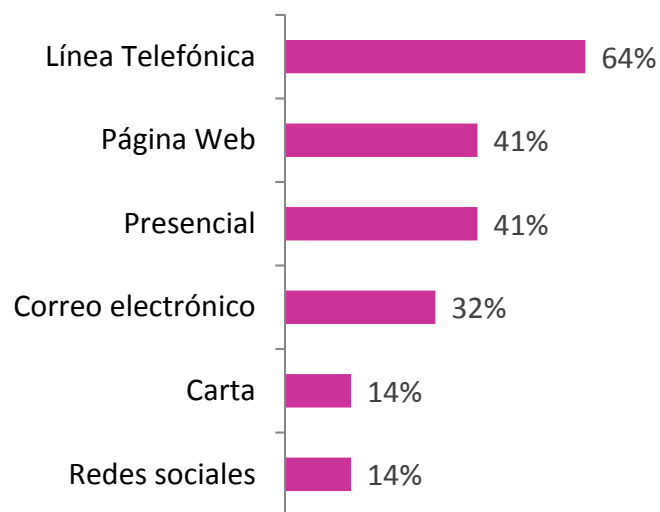
P12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo? P13. ¿Ha encontrado alguna dificultad o traba para presentar su reclamo? P13.1 ¿Qué tipo de dificultad encontró?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado? ¿Alguna vez ha requerido información u orientación por medio de estos canales de información?

Canales de comunicación



Base : 22* casos

¿Requirió información de estos canales?

	SI	NO
Línea telefónica	86%	14%
Página web	78%	22%
Redes sociales	67%	33%
Presencial	100%	

Base : 14* casos

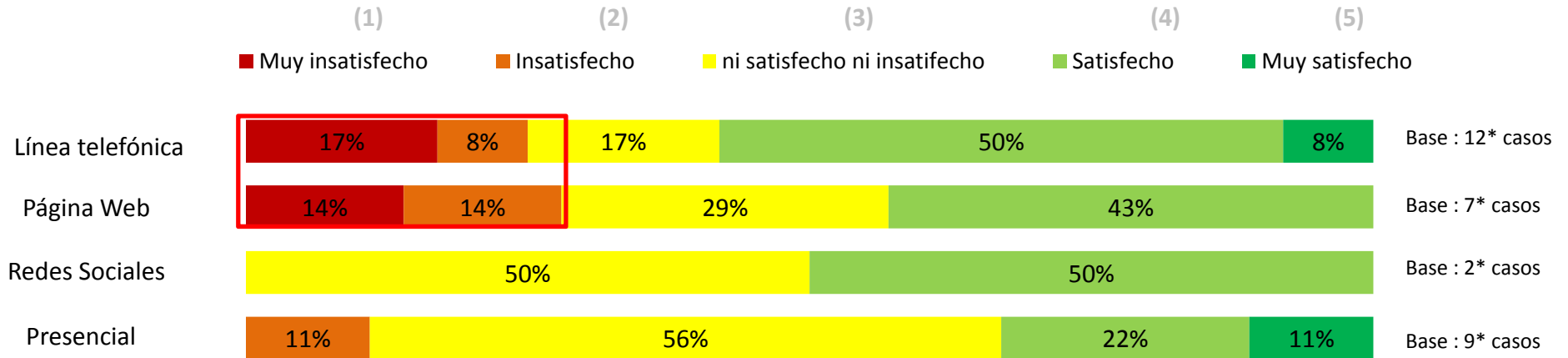
*Bases menores a 30 son referenciales / Información a nivel total por no encontrarse diferencias significativas por puerto

P14.¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado? (E: Asistida) P15.¿Alguna vez ha requerido información u orientación por medio de estos canales de información?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada?



¿Le resultó útil?

	SI	NO	Base
Línea telefónica	67%	33%	12
Pagina web	71%	29%	7
Redes sociales	50%	50%	2
Presencial	44%	56%	9

*Bases menores a 30 son referenciales / Información a nivel total por no encontrarse diferencias significativas por puerto

P16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada? (E: Leer escala) P17. ¿le resultó de utilidad la información brindada?



5. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS

SATISFACCIÓN GENERAL



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general?

■ No aplica/ precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho
■ Ni satisfecho Ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Top two box
(5+4)

63%

TOTAL



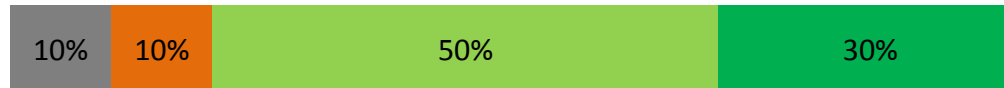
Base : 79 casos

PUERTO MINERALES
51 CASOS



61%

MUELLE SUR
10 CASOS (*)



80%

MUELLE NORTE
18 CASOS (*)



61%

Aproximadamente 6 de cada 10 personas estarían satisfechas con el terminal portuario concesionado. La insatisfacción sería causada por las demoras en la atención principalmente seguido de la falta de seguridad.

P18. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P19. ¿Por qué esta...? P20. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Por qué estas...?

Ni satisfecho ni insatisfecho+ insatisfecho+ Muy insatisfecho	TOTAL	PUERTO MINERALES	MUELLE SUR	MUELLE NORTE
Demora en la atención	25%	25%	--	14%
Falta de seguridad	17%	25%	--	
Falta personal capacitado	13%	13%	--	14%
Falta mejorar su infraestructura	13%	19%	--	--
Tramites engorrosos	8%	6%	--	14%
Falta ampliar el terminal	4%	6%	100%	14%
Falta ampliar el ingreso al terminal	4%	6%	--	--
Otros : Precios altos, mucha burocracia , falta tecnología.	28%	--	--	28%
Base	24	16	1	7

P18. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P19. ¿Por qué esta...? P20. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto? *Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

	TOTAL	PUERTO MINERALES	MUELLE SUR	MUELLE NORTE
Mejorar su infraestructura	14%	18%	--	11%
Ampliar la infraestructura portuaria	8%	8%	30%	--
No exagerar en la seguridad	6%	6%	20%	6%
Contar con personal capacitado	6%	8%	10%	6%
Mejorar la atención	6%	8%	--	--
Menos trámites burocráticos	6%	4%	--	11%
Ampliar la zona de descarga	4%	4%	10%	6%
Invertir en tecnología	4%	6%	10%	--
Mejorar la comunicación	4%	4%	--	6%
Mejorar los accesos de entrada al terminal	4%	6%	--	--
Rapidez en la atención	4%	--	10%	11%
Modernizar el muelle	4%	6%	--	--
Otros : Renovar equipos, ampliar ingreso para trailers, seguridad en la carretera y acceso al puerto, agilizar procesos /accesos		45%	30%	70%
Base	79	51	10	18

P18. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P19. ¿Por qué esta...? P20. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

*Bases menores a 30 son referenciales



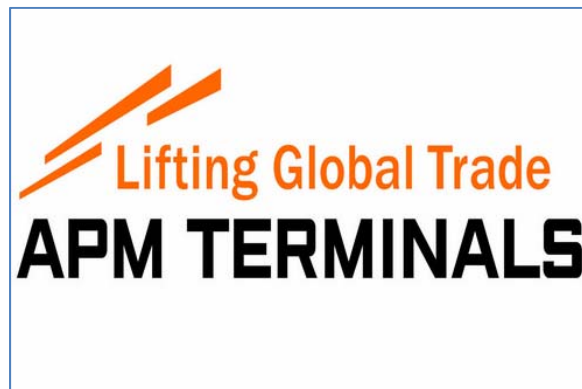
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS

La comunidad portuaria conoce a APM Terminals Callao como una empresa trasnacional especializada en la carga y descarga de contenedores.

En ese sentido, señalan que APM Terminals Callao no cubre las necesidades reales del terminal portuario, no sabe cómo manejar eficientemente un puerto multipropósito con distintos tipos de carga como el Callao.

“Cuando se hizo la concesión hubo engaño a la comunidad portuaria, el puerto del Callao es un puerto multipropósito pero APM en el mundo es un operador de contenedores no multipropósito” fg2

“Como concesionario no puede decir que no conoce la demanda porque entonces ellos serían los incompetentes, pero no están preparados” fg1





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS

En líneas generales, toda la comunidad portuaria está fuertemente insatisfecha con el funcionamiento de APM Terminals Callao no sólo porque perciben que no estaba preparada para asumir el terminal portuario del Callao, también por su falta de experiencia en puertos multi-carga, sino que principalmente por su mala disposición al entender, la describen como una empresa prepotente, desatenta que no respeta los acuerdos.

“Se creen los dueños de la verdad y nadie le puede discutir y establecen procedimientos y normas, son completamente prepotentes” fg1

“La concesión de APM terminals ha sido la peor experiencia que he tenido” fg1



“Son una empresa que le saca la vuelta al sistema legal, el tiempo de despacho es de 30 minutos, pero como no tienen equipos para despachar entonces no te atienden, no nos dejan entrar para que no estemos adentro más de media hora y así no incumplir contrato pero nos tienen horas esperando afuera. No he visto en el mundo esa mala actitud” fg1

“Una concesión se hace para que los operadores portuarios podamos mover nuestro producto en condiciones competitivas, evidentemente ellos tienen que tener su rentabilidad pero el objetivo es que la descarga sea manejada de manera competitiva y razonable acá no se ha cumplido el objetivo. Ellos no nos toman en cuenta a los usuarios” fg2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS



Principales deficiencias:

- MALA ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA
- INCUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE CARGA Y DESCARGA no se cumplen salvo cuando son contenedores por falta de equipamiento.
- FALTA DE PERSONAL
- FALTA DE CAPACITACIONES O DE PERSONAL ESPECIALIZADO
- MALA ATENCIÓN A LOS RECLAMOS.
- EMITEN FACTURAS A DESTIEMPO
- FALTA DE UN PROTOCOLO DE SEGURIDAD CLARO DE INGRESO Y SALIDA
- ÁREA DE PARQUEO O ANTEPUERTO INSUFICIENTE
- ACCESOS INSUFICIENTES
- FALTA DE ACCIONES DISCIPLINARIAS, No sancionan al personal cuando comente faltas
- FALTA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN, para cada tipo de servicios (crucero, carga, etc.)



Principales fortalezas:

- MEJORA EN INFRAESTRUCTURA.
- MEJORA DE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL DEL PUERTO.





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS ASPECTOS POSITIVOS

MEJORA EN LA INFRAESTRUCTURA:

Se reconoce como la principal acción de mejora de APM Terminals Callao la implementación de la infraestructura del puerto. Sin embargo, la comunidad portuaria señala que eso no es suficiente para compensar todos los malos tratos del concesionario. Además lo consideran parte del cumplimiento de sus funciones y de su contrato. Asimismo, aunque ha mejorado la infraestructura general del terminal se considera que se han equipado principalmente para la carga y descarga de containers y que aún le falta equipamiento y personal para manejar los otros tipos de carga.

“Es una concesión que por ningún lado, por ninguno satisface o mejora la situación de nada, no beneficia a nadie, quizás han mejorado en algo la infraestructura pero son 5 años y esa no es su función principal”.fg1



MEJORA DE LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AMBIENTAL DEL PUERTO:

Solo algunas empresas y personal de instituciones afines al puerto señalan de manera positiva que APM Terminals Callao ha implementado los procedimientos de seguridad que tenía ENAPU y que ha mejorado el manejo de los desperdicios medio ambientales haciendo del puerto un área más preocupada por el impacto al medio ambiente.

“Estaban desembarcando manzanas y ahí mismo plomo, entonces un aspecto que si quiero resaltar como concesión al menos, es el tema medio ambiental está controlado, ha sido diseñado con un muelle verde para evitar polución ambiental que te alivia del almacén al puerto, nosotros no podemos controlar lo que viene de la mina al almacén, pero el tramo del almacén al puerto está controlado” fg3



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS

ASPECTOS NEGATIVOS

MALA ATENCIÓN: Como ya se señaló el principal problema con APM terminals Callao es la calidad de su atención:

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**, indican que casi nunca contestan el teléfono y cuando lo hacen son ineficientes en brindar una solución por esa vía.
- **ATENCIÓN PRESENCIAL**, señalan que ir a APM es caótico, no tienen claro con qué persona deben solucionar su consulta o reclamo, nadie los quiere atender, los pasan de oficina en oficina sin lograr una solución

“Si y si vas a ventanilla peor, vaya a tal área, vaya por acá uno está perdido, no que eso no lo veo yo, lo ve él y te dan vueltas y vueltas pero no resuelven” fg2

INCUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE CARGA Y DESCARGA: se señala que no se cumple con los tiempos de carga o descarga asignados en la concesión, salvo cuando la carga es en contenedores.

Señalan que esto se da por falta de equipamiento para otros tipos de carga, que no sean carga en container. Además se agravó la situación al despedir personal especializado en el manejo de carga general y por la falta de un antepuerto. De acuerdo a los agentes marítimos la descarga que debería tomar 30 minutos pasa a tardar horas.

“En el contrato disminuyó, se debe hacer en 30 minutos, pero en la realidad ha aumentado porque ellos no tienen montacargas, no tienen equipamiento para poder cumplir con esos ritmos de carga y descarga es difícil descargar, salvo cuando lo haces en contenedores” fg1

EMISIÓN DE FACTURAS A DESTIEMPO: Señalan que las facturas a veces llegan mucho tiempo después de la operación, en algunos casos se ha indicado que llegaron meses después, lo que dificulta el trabajo de los agentes marítimos.

“Me llega la factura luego de 3 meses, esa nave ya se fue, ya liquidamos, ellos dijeron que de acuerdo a ley pueden emitir una factura hasta un año después, en qué parte del mundo funcionan así!!! Eso es falso!!!” fg2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS ASPECTOS NEGATIVOS

FALTA DE ESTIBADORES: señalan que no siempre se cuenta con todos los estibadores que se necesitan, en especial durante los fines de semana. La comunidad portuaria considera que esto se debe a una mala proyección y mal manejo del recurso humano. Además, señalan que puede ser la consecuencia de los despidos masivos que implemento APM Terminals Callao a su ingreso. Lo que se considera un fuerte error pues perdieron personal valioso y experimentado y generaron un ambiente de caos y desasosiego entre los trabajadores del puerto.

FALTA DE CAPACITACIONES O DE PERSONAL ESPECIALIZADO: en ese sentido, se percibe que luego de los despidos masivos, el puerto ha perdido personal especializado, en especial en carga general. Consideran que APM Terminals Callao hace poco por solucionar esta situación trayendo al puerto personal con poca o nula experiencia portuaria y no capacitándolos de manera adecuada.

MALA ATENCIÓN A LOS RECLAMOS: Los agentes marítimos señalan que APM nunca les dan la razón frente a cualquier reclamo así sea evidente su responsabilidad. Asimismo, indican que APM Terminals Callao se niega a brindarles servicio de carga o descarga cuando presentan reclamos lo que consideran una acción coercitiva, los fuerzan a no reclamar para poder seguir funcionando.

“El gran error de APM fue que despidió a personal con mucha experiencia para traer gente que no sabía nada, no es lo mismo un estibador como los de antes sabía como descargar” fg2

“Les ayudaría en su misma eficiencia, en su misma productividad pero no nos capacitan. Cuando APM entró les compró la renuncia a 500 personas y a continuación contrataron 500 personas más, no entendemos esa política” fg2

“No es un procedimiento normal, si tengo un problema con una factura no quiere decir que se detenga la atención mientras resolvemos, pero si tú haces un reclamo por cualquier concepto, por un mal trato, por la calidad del servicio, ellos te cortan el servicio, te coaccionan, les tienes que pagar sí o sí” FG2

“Si alguno de los estibadores de ellos le hace algún daño a la nave, tú presentas un reclamo, la verdad que te salga fundado de 100 solo 1 ellos le buscan la sin razón para que no proceda” fg2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : APM TERMINALS ASPECTOS NEGATIVOS

FALTA DE UN PROTOCOLO DE SEGURIDAD CLARO DE INGRESO Y SALIDA: El personal que ingresa al puerto indica que no siempre les solicitan la misma documentación o implementan el mismo protocolo de ingreso o de salida. No se comprende por qué varían los requerimientos para ingreso siendo en algunos casos simples revisiones y en otros revisiones minuciosas, pero se genera la sensación de que se debe a un mal manejo o falta de capacitación del personal de seguridad de APM Terminals Callao

FALTA DE ACCESOS Y AREA DE PARQUEO: como ya se ha señalado los accesos y el área de parqueo que ofrecen APM Terminals Callao son insuficientes para la demanda del puerto.

FALTA DE ACCIONES DISCIPLINARIAS: los clientes de APM Terminals Callao sienten que no se sanciona al personal por más que ellos reclamen por la mala atención que reciben.
En ese sentido, surgen desconfianza sobre la eficacia con la que APM Terminals Callao maneja y contrata a su personal. La mayoría asume que hay irregularidades en el modo en el que el personal es contratado lo que impide su despido por más que no cumplan adecuadamente con sus funciones.

FALTA DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN: al ser una empresa especializada en la carga y descarga de container no sabe cómo proceder en otros servicios, pero tampoco tiene disposición a flexibilizar su protocolo o acomodarse a la diferencia, ellos buscan imponer su protocolo de atención desconociendo la variedad de servicios que brinda el puerto, afectando la atención de los agentes marítimos.
Hay reclamos especialmente en relación a los servicios de crucero.

“No todos los que trabajan en esa empresa tienen el mismo protocolo de atención, algunos no entienden el procedimiento o tienen distintos criterios no sé, algunas veces entran rápido pero otras veces llegan y te piden esto y esto, y tú piensas por qué si son de la misma empresa” fg2

“En APM pareciera que el personal está estático, deberían haber llamadas de atención, sanciones y por último sacar al trabajador pero no pasa nada y eso te da mala espina, sientes que la selección no responde a la competitividad del personal, sino a que son amigos de los amigos, eso es lo único que puedo pensar” fg2

“No ven que son servicios distintos, nos hacen ir a recibir el crucero con chaleco naranja, con casco, no saben que crucero se atiende con corbata con zapatos como en todo el mundo, no entienden” fg2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : DP WORLD

La mayoría sabe que, del mismo modo que APM, DPW es una empresa trasnacional especializada en la carga y descarga de contenedores.

La cual les parece acertado en este caso, puesto que, a diferencia de APM, DPW brinda actualmente el servicio de carga y descarga de contenedores, es decir su especialidad.



DP WORLD

La mayoría señala que el principal factor de su satisfacción con el concesionario es **su actitud de dialogo, siempre abierta conversar y solucionar** y su constante intención de mejorar e implementar los servicios que brinda.



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : DP WORLD



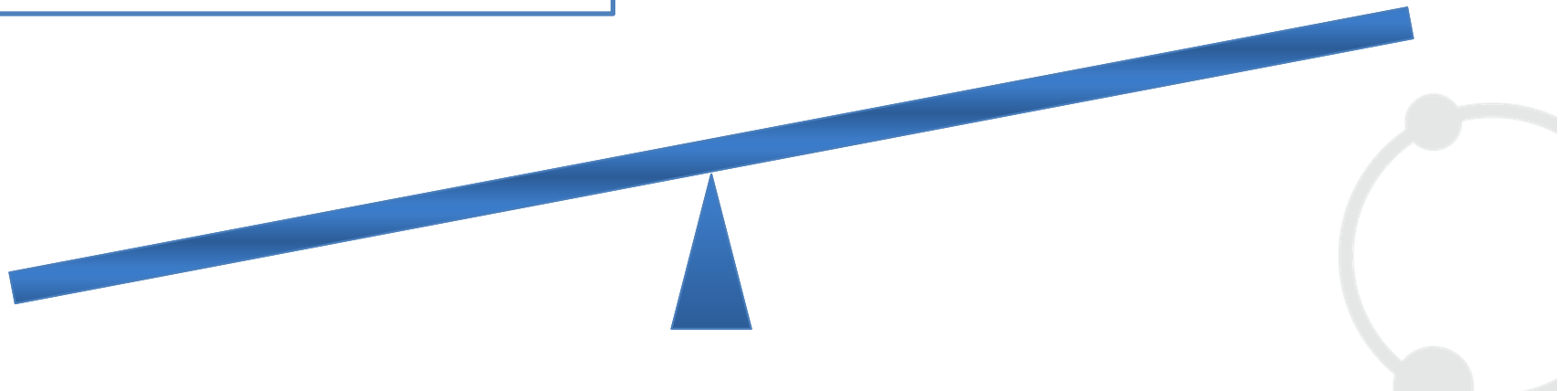
Principales fortalezas:

- **TIENEN ACTITUD DE ESCUCHA Y APERTURA AL DIÁLOGO**
- **TRABAJO ESPECIALIZADO EN UN SOLO TIPO DE CARGA**
- **INFRAESTRUCTURA MODERNA**



Principales deficiencias:

- Accesos limitados
- Espacio pequeño
- No tienen pólizas para los trabajadores de estiba (solo mencionado por representantes de gremios portuarios)





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : DP WORLD ASPECTOS POSITIVOS

TIENEN ACTITUD DE ESCUCHA Y APERTURA AL DIÁLOGO: señalan que el personal siempre está disponible, tanto vía telefónica como por email. Responden sus dudas de manera oportuna y siempre tienen apertura a negociar y llegar a soluciones que les sean satisfactorias en relación a sus reclamos.

TRABAJO ESPECIALIZADO EN UN SOLO TIPO DE CARGA: al ser un terminal que solo carga y descarga contenedores es un terminal especializado, están completamente equipados y tienen personal preparado para la operación. Además tienen toda la experiencia al ser un tipo de carga que manejan en otros puertos del mundo.

INFRAESTRUCTURA MODERNA: al haber levantado el terminal desde cero, pueden garantizar que todo el equipamiento es nuevo y moderno.

“Si tú los llamas seguro te reciben para empezar. Siempre te levanta el teléfono te dice vente acá, vemos, te dan solución” fg1

“Si son problemas simples los resuelven ahí mismo. Entiende, nos escuchan, buscan identificar la solución a veces exoneran o reducen tarifas, mientras que APM no” fg2

“Ellos están especializados en solo contenedores” fg3





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : DP WORLD ASPECTOS NEGATIVOS

ACCESO LIMITADO: DPW solo tiene una entrada a su terminal, además esa única entrada está situada en la misma calle que una de las entradas de APM Terminals Callao lo que genera embotellamiento a la entrada y salida de camiones.

“Creo que tiene problemas de infraestructura porque es más pequeño y no tiene un acceso adecuado a veces se llena” fg3

ESPACIO PEQUEÑO: el terreno que tiene DPW en concesión es bastante limitado y mucho más pequeño que el de APM Terminals Callao, aunque para la mayoría le han dado un uso eficiente, dada la demanda pronto podrían necesitar más espacio para poder satisfacer a sus clientes.

NO TIENEN PÓLIZAS PARA LOS TRABAJADORES DE ESTIBA:, de acuerdo a los gremios de trabajadores, DPW no ha contratado pólizas de riesgo para los trabajadores señalando que ellos no son una agencia de estiba. Los trabajadores señalan que han elevado su queja a otras instancias pero que aún no logran una respuesta favorable.

“Hay una norma que dispone que los operarios tienen que cubrir al trabajador con una póliza de riesgo pero DPW rechaza eso porque dice que ellos no son agencia de estiba. Ese tema ahí quedo, no se ha resuelto, nos dan de salud de otras cosas pero no póliza de riesgo aunque está en la norma por ser trabajo de alto riesgo” fg2



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : TRANSPORTADORA CALLAO

La mayoría sabe que transportadora Callao es una concesión especializada en la carga de descarga de minerales.

Valoran que al ser una carga complicada, por la dificultad y toxicidad de los materiales que transporta se haya designado un terminal especializado.



Aunque muy pocos han tenido experiencia directa de trabajo con Transportadora Callao, señalan que ha agilizado la carga y descarga de minerales en el puerto y que además ha implementado medidas medio ambientales y cuidados para disminuir el impacto de la contaminación que genera el transporte de minerales, en comparación a ENAPU.



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : TRANSPORTADORA CALLAO



Principales fortalezas:

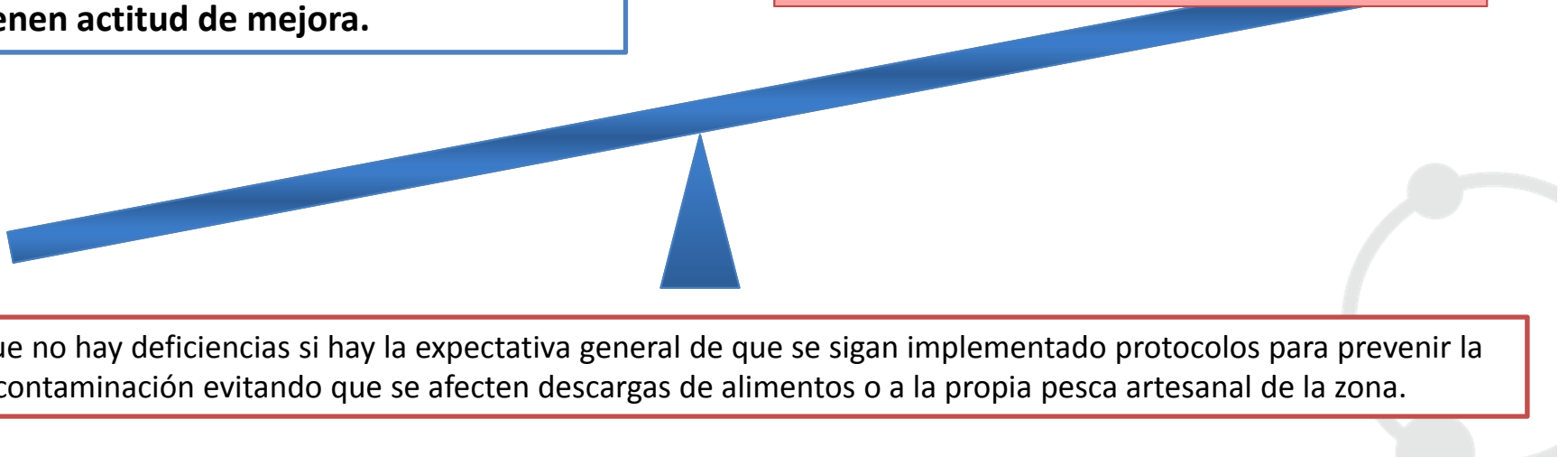
- **Especializada en su rubro.**
- **Ha agilizado los tiempos de carga y descarga de minerales.**
- **Aplica protocolos para disminuir la contaminación ambiental.**
- **Tienen actitud de mejora.**



Principales deficiencias:

- **No señalado.**

Que no se detallen aspectos negativos no implica que no los hayan, solo que en general hay una experiencia limitada con el trabajo de Transportadora Callao de manera directa.



Aunque no hay deficiencias si hay la expectativa general de que se sigan implementado protocolos para prevenir la contaminación evitando que se afecten descargas de alimentos o a la propia pesca artesanal de la zona.



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ASPECTOS POSITIVOS

ESPECIALIZADA EN SU RUBRO: Se valora que al ser una concesionaria orientada a un solo tipo de carga, brinda un trabajo especializado en el mismo.

HA AGILIZADO LOS TIEMPOS DE CARGA Y DESCARGA DE MINERALES: señalan que el tiempo que un barco demoraba en cargar o descargar minerales ha disminuido de días a horas con el cambio de administración de Enapu a Transportadora Callao

APLICA PROTOCOLOS PARA DISMINUIR LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: perciben que ha mejorado los protocolos de prevención de contaminación ambiental. Lo valoran porque hay menos posibilidades que la carga de minerales, carga altamente peligrosa y contaminante, afecte sus descargas de alimentos, peces, etc.

TIENEN ACTITUD DE MEJORA: aunque la mayoría no ha trabajado de manera directa con ella perciben que tienen intenciones de mejorar porque la ven implementando mejoras, en especial en relación a los tiempos de carga o descarga sienten que se ha ido mejorando de manera progresiva.

“Transportadora Callao es una concesionaria especializada en transporte de minerales, un terminal nuevo digamos, especializado en transporte de grámeles” f3

“Transportadora Callao que alivió el tema de Enapu porque se veían los buques de minerales que tardaban cinco o seis días en cargar, lo mismo que ahora hacen en horas”f3

“Un aspecto que si quiero resaltar como concesión, es el tema medio ambiental está controlado, ha sido diseñado con un muelle verde para evitar polución ambiental” f3

“Sobre transportadora sé que la faja funciona muy bien, hubieron problemas del comienzo, pero trabajan para solucionar”f3

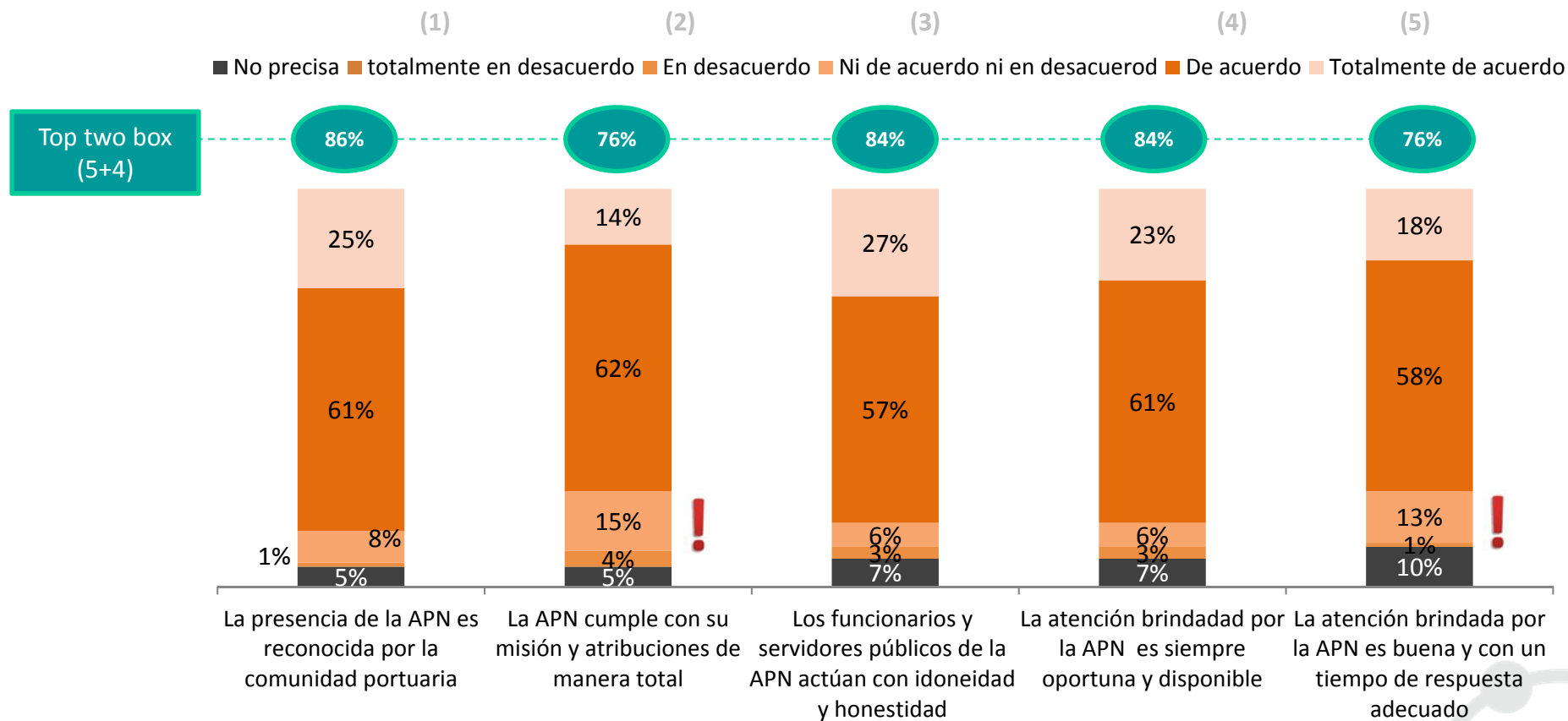


6. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA TOTAL

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?



A nivel general la Autoridad Portuaria obtiene valores altos en los atributos evaluados, los aspectos con TTB más bajo, aunque aún muy aceptable, serían relacionados a la atención brindada / tiempo de respuesta.



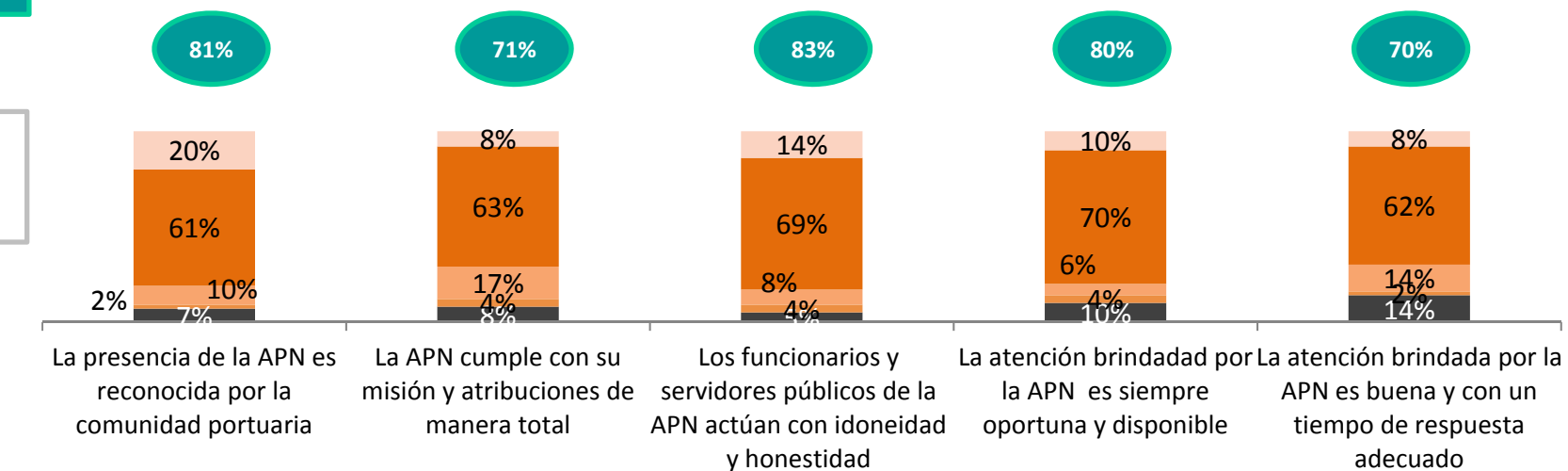
EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA: POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

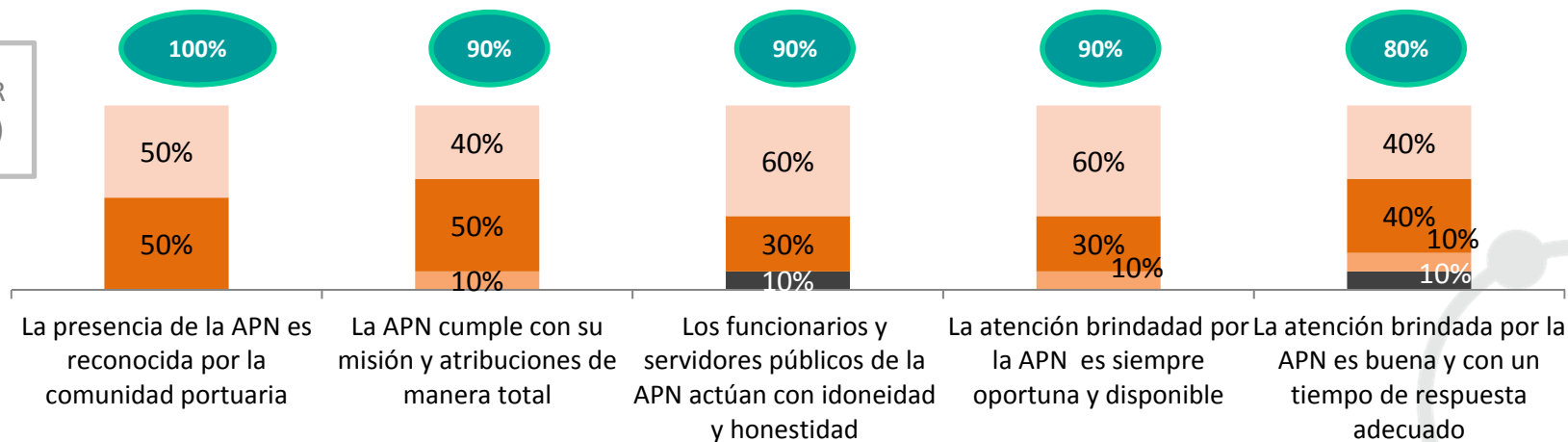
Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

PUERTO
MINERALES
51 CASOS



MUELLE SUR
10 CASOS (*)





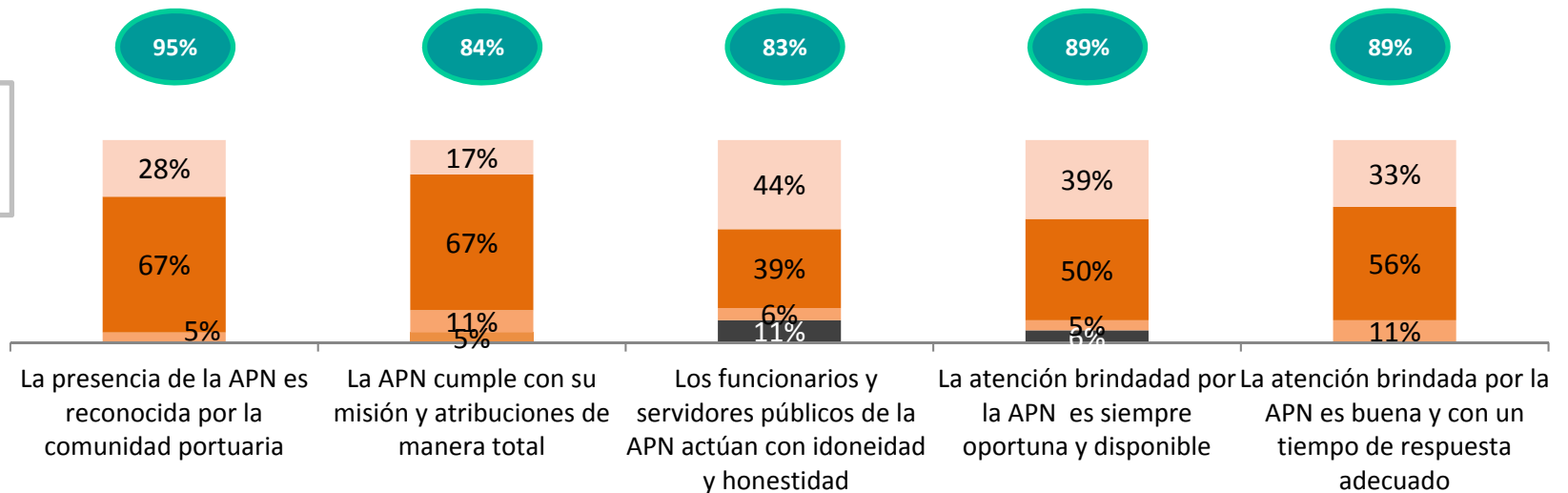
EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA: POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

MUELLE
NORTE
18 CASOS (*)





EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

La presencia de la APN es reconocida por la comunidad portuaria	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Su labor no esta siendo difundida	43%	33%	--	100%
Falta liderazgo	43%	50%	--	--
Falta autoridad	14%	17%	--	--

Base(*) : 7 6 -- 1

La APN cumple con su misión y atribuciones de manera total	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No les permiten actuar libremente, les ponen obstáculos para todo	20%	18%	100%	--
Hacen caso omiso a ciertas funciones a desempeñar	20%	18%	--	33%
No cumplen con sus funciones	13%	18%	--	--
Otros	40%	18%	--	66%
No precisa	7%	9%	--	--

Base (*) : 15 11 1 3



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Los funcionarios y servidores públicos de la APN actúan con idoneidad y honestidad	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
No están capacitados, desconocen su trabajo	43%	50%	--	--
No son sinceros en brindar información	43%	33%	--	100%
No son honestos	14%	18%	--	--

Base(*) : 7 6 -- 1

La atención brindada por la APN es siempre oportuna y disponible	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demora en la atención	29%	40%	100%	100%
No siempre están disponibles	29%	--	--	--
Asisten pero no siempre brindan soluciones oportunas	14%	20%	--	--
Otros	28%	40%	--	--

Base(*) : 7 5 1 1

La atención brindada por la APN es buena y con un tiempo de respuesta adecuado	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demora en la atención	46%	38%	100%	50%
Demora en responder encuestas	27%	38%	--	--
No brinda buena atención	9%	13%	--	--
No resuelve los problemas	9%	13%	--	--
No precisa	9%	--	--	50%

Base(*) : 11 8 1 2

P4. (E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

Hay una sensación de desorden en el terminal portuario. La comunidad portuaria considera que hay muchas entidades regulando el terminal portuario y que no hay liderazgo claro entre ellas.



“Hay muchos problemas entre las entidades: sanidad, migraciones, aduanas, capitanía y cada entidad dice que es autónoma entonces es difícil trabajar” fg2

“Al final todos hablan sobre todo y se hace tierra de nadie” f2

El principal problema entre todas las instituciones que rigen el puerto (Aduanas, Migraciones, Capitanía, Ositram, MTC, APN, Sanidad, Municipalidad y Gobierno regional del Callao) es que las funciones de cada una no están claramente delimitadas, muchas comparten jurisdicción sobre uno o más temas. La línea de mando entre ellas tampoco es clara, por lo que ninguna define, cada una tiene una propuesta distinta y no se llegan a acuerdos o soluciones



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

La comunidad portuaria percibe que la Autoridad Portuaria Nacional (APN) tiene problemas para ejercer su autoridad como líder portuario, en especial de cara al concesionario, esto se atribuye a:

LAS OTRAS INSTITUCIONES NO LA VEN COMO LÍDER: se percibe que otras instituciones como Capitanía, MTC, OSITRAM, no siguen los lineamientos de la Autoridad Portuaria Nacional (APN) sino que buscan imponer sus propios criterios. En general se observa que las instituciones no tienen una relación dialogante entre ellas, no llegan a acuerdos y esto afecta la percepción de liderazgo de APN pues al ser la autoridad nacional se espera que ella imponga las normas y genere consensos.

“APN se creo para ser una autoridad líder pero no lo han logrado, hay muchos problemas con otras entidades sanidad, migraciones, aduanas, capitanía y cada entidad dice que es autónoma entonces es difícil trabajar, nunca llegan a acuerdos” fg2

APM Terminals Callao le resta liderazgo al no sostener su actitud prepotente para con el resto de la comunidad portuaria: Como ya se señaló, la comunidad portuaria percibe que APM Terminals Callao tiene una pésima actitud, y por consiguiente esperan que la Autoridad Portuaria Nacional (APN) en tanto autoridad nacional los llame al diálogo, los fuerce a dar un mejor servicio y en última instancia los sancione.

El desempeño deficiente de APM Terminals Callao, en ese sentido, se refleja en la percepción de eficacia para controlar el terminal portuario de la APN.

“La APN no decide, no controla al concesionario” fg2 “APM se maneja de una manera ilegal y la APN lo deja,” fg1



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

Falta de personal técnico: La comunidad portuaria señala que en su mayoría la APN está compuesta por personal de la marina de guerra, aunque pueden ser un aporte importante para la institución portuaria se señala la necesidad de una fuerza de trabajo más diversa que incluya personal administrativo, gerencial, que conozca de temas marítimos comerciales más relacionados al rubro del puerto.

“La APN, se llenó de marinos de guerra, de navales, las cabezas, los directores, son navales, el marino de guerra, no ha estado en un puerto, no conoce operaciones portuarias, creen que pueden manejar el puerto como un base naval falta, Ese tipo de autoridades deberían ser más técnicas” fg3

Para las agencias marítimas APN está más enfocado en controlarlos y cobrarles por licencias que en controlar al concesionario y regular el puerto: Las agencias marítimas perciben que APN ha enfocado sus mecanismos de control en ellas pero no en los concesionarios. Señalan que les piden muchas licencias y que los costos son elevados pero que sin ellas no les permiten funcionar, mientras que a pesar de todos los reclamos APM sigue en funcionamiento y no perciben que reciban sanción. (Otra vez, la percepción negativa sobre el desempeño de APM Terminals Callao afecta la imagen de APN)

“La autoridad portuaria tiene por ley el rol de liderar el sistema portuario nacional, sin embargo parece está más evocada a su rol de regular. Desde que empezaron parecen más orientadas a controlar a los agentes marítimos en lugar de controlar al puerto y los concesionarios.” fg1



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

Se reconoce que Autoridad Portuaria Nacional tiene muchas funciones pero que las principales son:



- ✓ Decidir la política portuaria.
- ✓ Regular al operador concesionario.
- ✓ Aprobar los expedientes técnicos.
- ✓ Emitir normas técnicas sobre seguridad y operaciones.
- ✓ Evaluar y emitir licencias de operaciones para las agencias marítimas.
- ✓ Negociar entre los diferentes operadores de la comunidad portuaria.

Actualmente, de acuerdo a la comunidad portuaria, la única función que está cumpliendo de manera efectiva es la de evaluar y emitir licencias, el resto de sus funciones no se están cumpliendo a cabalidad. Se percibe que falla especialmente en el control que debería ejercer como regulador de los concesionarios.

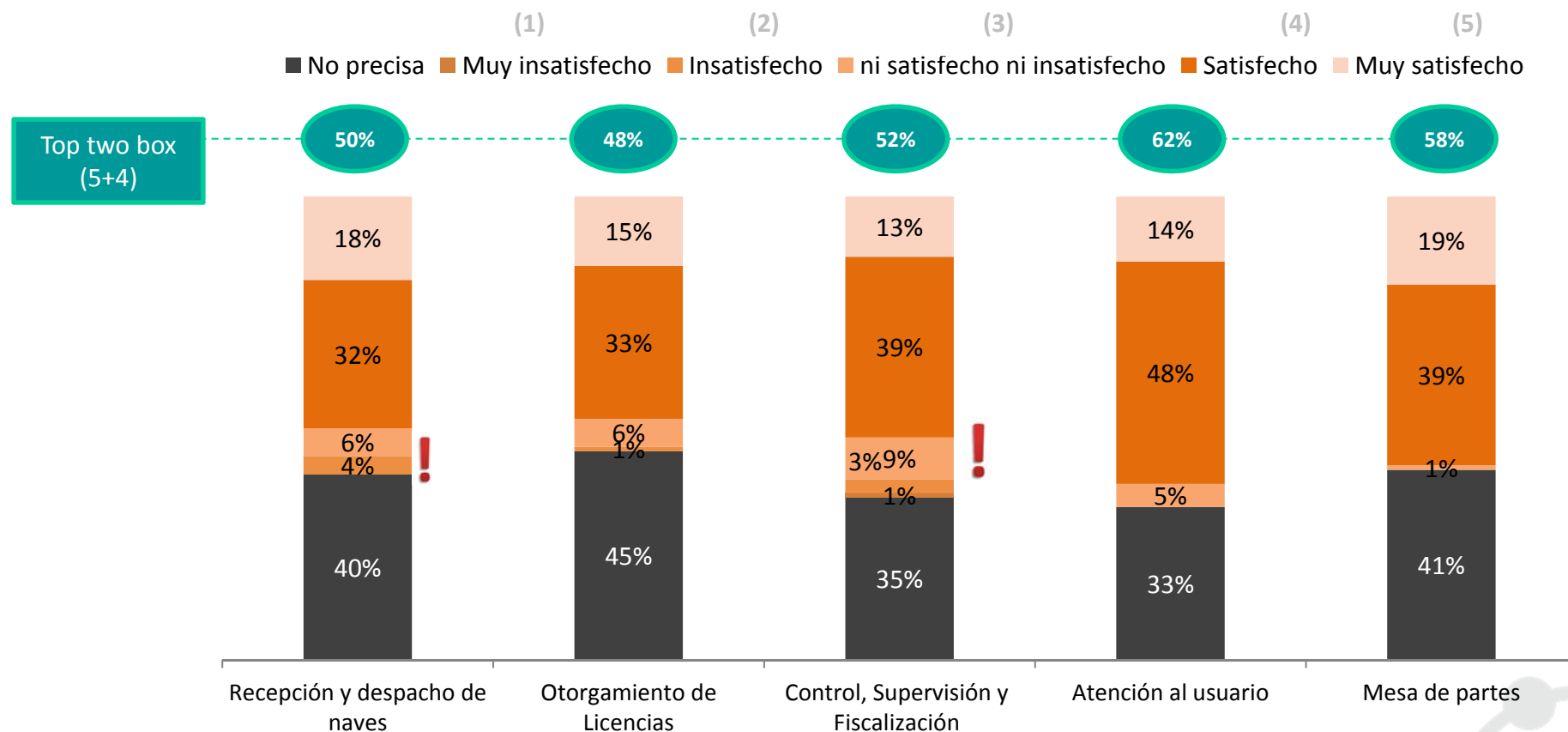


7. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL PROCESOS ADMINISTRATIVOS



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA- PROCESOS ADMINISTRATIVOS -TOTAL

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?



La Recepcion de despachos y el control , supervisión y fiscalización serían los aspectos con mayor porcentaje de personas insatisfechas, básicamente relacionado a las demoras en los despachos y en la percepción de una falta de fiscalización por parte de APN.



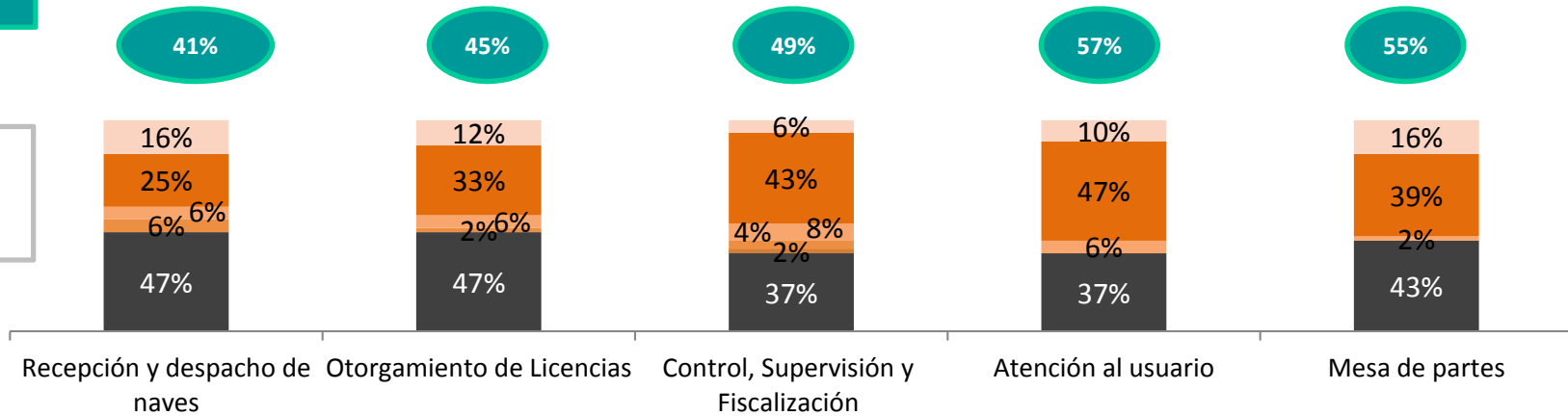
EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA- PROCESOS ADMINISTRATIVOS -POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

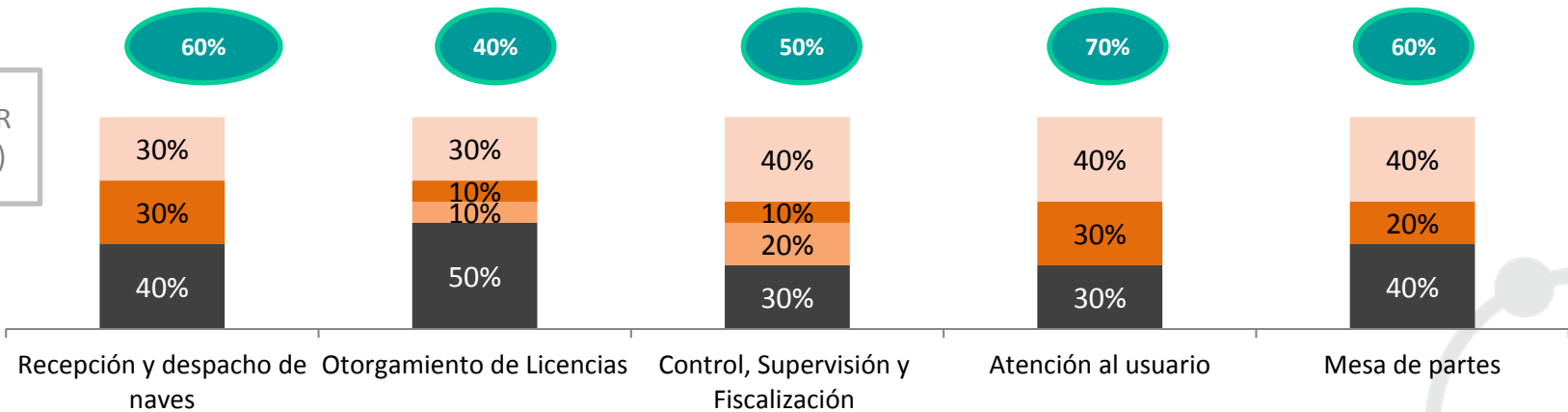
Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

PUERTO
MINERALES
51 CASOS



MUELLE SUR
10 CASOS(*)



*Bases menores a 30 son referenciales

P23. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases) (E: Rotar frases)



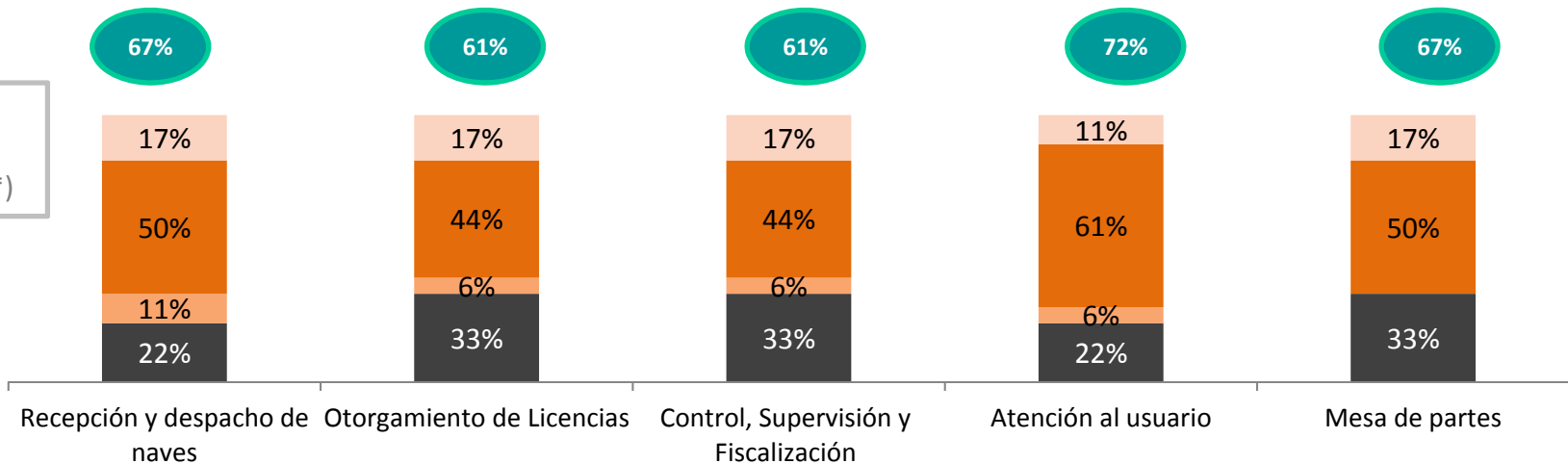
EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA- PROCESOS ADMINISTRATIVOS -POR PUERTO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Top two box
(5+4)

MUELLE
NORTE
18 CASOS(*)



*Bases menores a 30 son referenciales

P23. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases) (E: Rotar frases)



EXPECTATIVAS DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

QUE APLIQUE MEDIDAS MÁS DRÁSTICAS CON EL OPERADOR, Desean que tengan un trato más directivo con APM Terminals Callao, esperan que tenga potestad de aplicar sanciones monetarias, del mismo modo que lo hacen la SUNAT, de modo que tenga más autoridad

“Que tengan en APN una medida de coacción para ejercer control” fg2



QUE ESPECIALICE A SU PERSONAL, Desean que tenga personal con formación técnica en el manejo de puertos. Podrían buscar capacitaciones o asesorías en el extranjero.

“Que no solo sean oficiales de marina sino algo más técnico quizás alguna consultora internacional que puede dar recomendaciones más tácticas o nuevas ideas” fg3



QUE BRINDE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD PORTUARIA, Del mismo modo que esperan que se capaciten desean que provea de capacitaciones a la comunidad portuaria. Los mismos gremios o los agentes marítimos perciben la necesidad de que los tripulantes, estibadores, etc. Estén mejor capacitados y ninguna entidad asume esa necesidad.

“En el Perú no hay una escuela como tal, solo están las personas de marina mercante pero ese es un nivel básico, no hay un centro especializado en el manejo portuario” fg2





EXPECTATIVAS DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

QUÉ SOLICITEN MENOS LICENCIAS: los agentes marítimos señalan que ahora piden muchas licencias de funcionamiento y que podrían reducirla cantidad y el costo de las mismas

Para todo piden licencia, antes era general ahora es especializada, y tienes que sacar para todo, para transporte pasajero, para amarre y desamarre, y por cada licencia cobra.” fg1

FACILITAR LA COMPETENCIA, finalmente aunque no es su función principal (es más una función del MTC o OSITRAN) la comunidad portuaria considera que es imperativo para el puerto del Callao que se amplíe el mercado, que se haga más competitivo. En ese sentido, esperan que al igual que en otros puertos de Sudamérica el puerto del Callao reciba más concesiones. Aunque la comunidad portuaria sabe que eso es función del MTC o de OSITRAN esperan que en tanto autoridad portuaria la APN apoye esta labor, fomentando reuniones o proponiendo que busquen más concesiones, etc.

“Se necesita competencia para que trabajen mejor, si hay empresas que quieren invertir que vengan y que se hagan más proyectos, eso nos ayudaría a nosotros” fg2





EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA- PROCESOS ADMINISTRATIVOS -RAZONES

¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Recepción y despacho de naves	TOTAL	Puerto Mineral es	Muelle Sur	Muelle Norte
En ocasiones se demoran	38%	17%	--	100%
Falta más control	13%	17%	--	--
Otros	25%	34%	--	--
No precisa	25%	33%	--	--
Base(*) : 8		6	--	2

Otorgamiento de Licencias	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demoran demasiado en otorgar las licencias	83%	75%	100%	100%
Vía digital	17%	25%	--	--
Base(*) : 6		4	1	1

*Bases menores a 30 son referenciales

P4. (E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES ¿Por qué esta?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

Control, supervisión y fiscalización	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Se necesita mayor supervisión	40%	57%	--	--
Procedimientos exagerados	20%	29%	--	--
Falta actividad de la fiscalización	20%	--	100%	--
No es a todos por igual	10%	--	--	100%
No precisa	10%	14%	--	--

Base : 10 7 2 1

Mesa de partes	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Nos piden hacerlo vía digital	100%	--	--	--

Base : 1 1 -- --

Atención al usuario	TOTAL	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Demoras en la atención	50%	33%	--	100%
Brindan mala atención	25%	33%	--	--
Solo atienden por oficio	25%	33%	--	--

Base : 4 3 -- 1

*Bases menores a 30 son referenciales

P4. (E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?



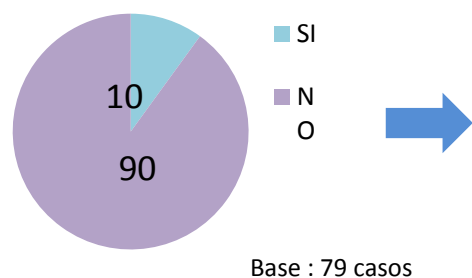
8. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL ORIENTACIÓN Y RECLAMOS



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA: ORIENTACION Y RECLAMOS

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿Alguna vez ha presentado un reclamo

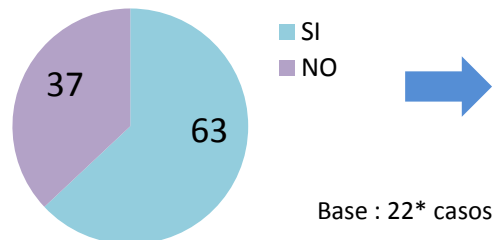


PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (51 casos)	10%	90%
Muelle Sur (10 casos)	20%	80%
Muelle Norte (18 casos)	6%	94%

Medios utilizados para realizar el reclamo

	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Carta	80%	100%	100%
Línea telefónica	20%		
Base (*)	5	2	1

¿Le informaron como realizar un reclamo?



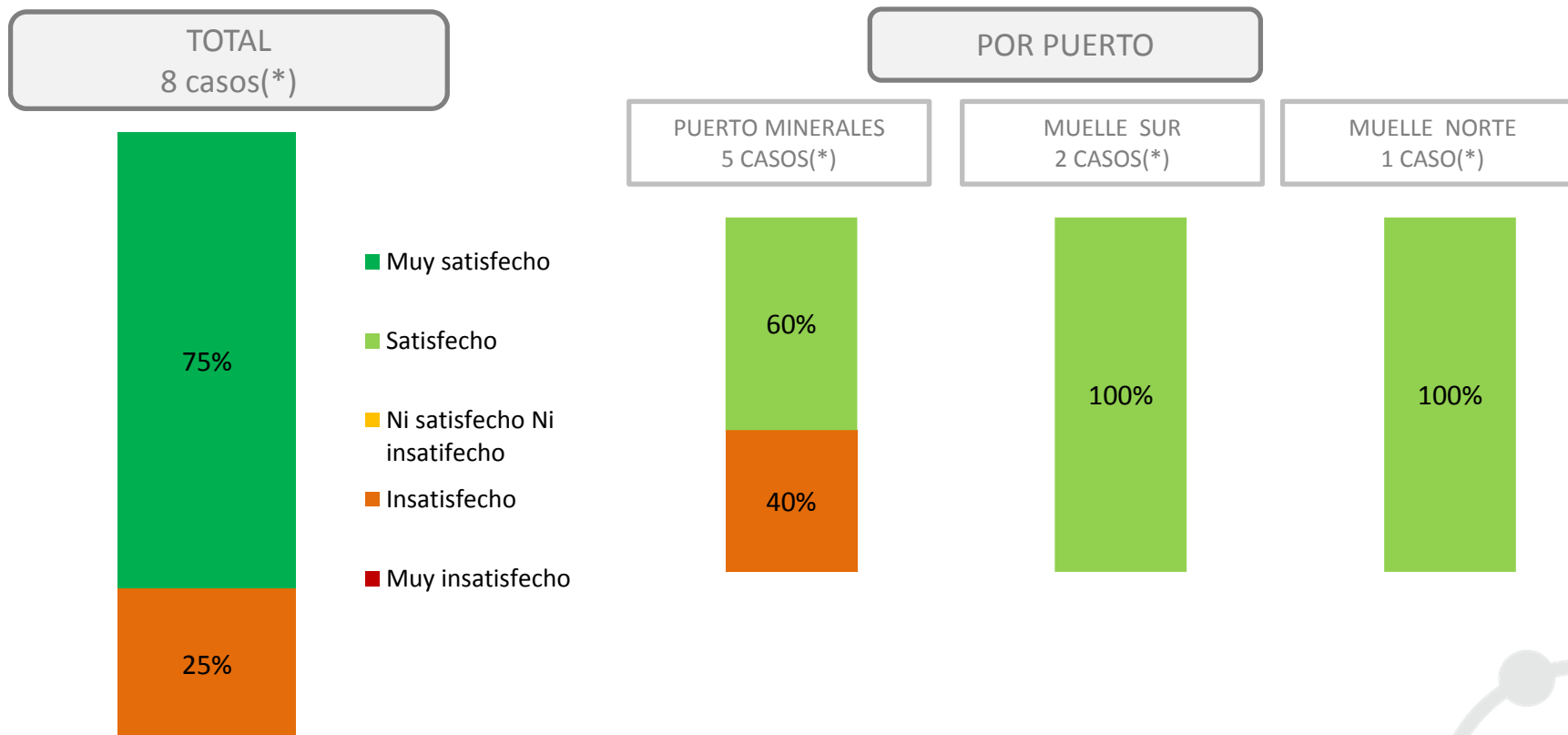
PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (13 casos)	60%	40%
Muelle Sur (1 caso)	50%	50%
Muelle Norte (8 casos)	100%	--



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo?

Satisfacción con la solución del reclamo



*Bases menores a 30 son referenciales

*Bases menores a 30 son referenciales

P28. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo? P13. ¿Ha encontrado alguna dificultad o traba para presentar su reclamo? P13.1 ¿Qué tipo de dificultad encontró?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

¿Encontró alguna dificultad o traba para presentar su reclamo?



Base : 8* casos



PUERTO	SI	NO
Puerto Minerales (5 casos)	--	100%
Muelle Sur (2 caso)	50%	50%
Muelle Norte (1 casos)	--	100%

¿Qué tipo de dificultad encontró?

	Puerto Minerales	Muelle Sur	Muelle Norte
Falta orientación	33%	--	100%
Plazo corto para presentar reclamo	33%	--	--
No precisa	33%	--	--

Base : 7* -- 1*

*Bases menores a 30 son referenciales

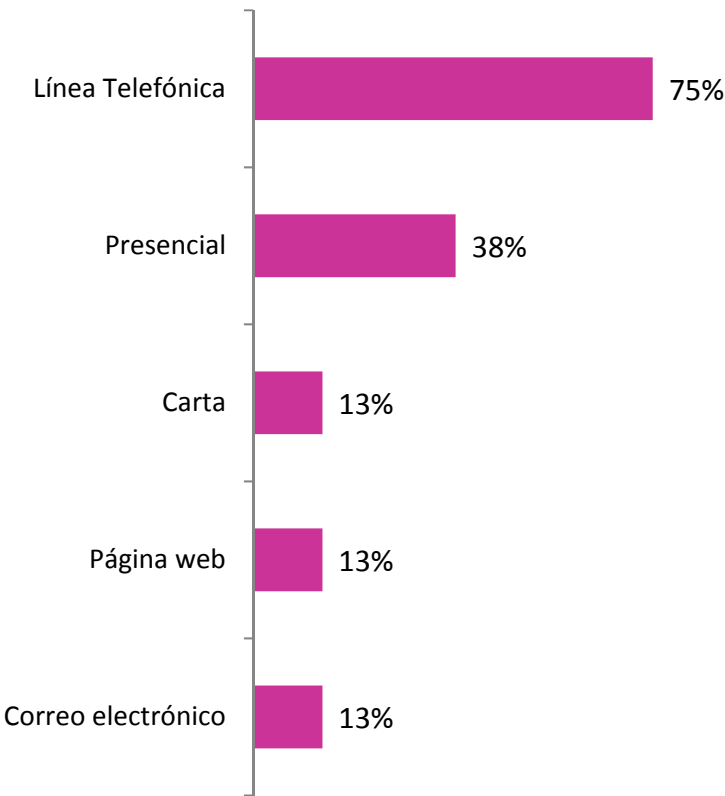
P12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo? P13. ¿Ha encontrado alguna dificultad o traba para presentar su reclamo? P13.1 ¿Qué tipo de dificultad encontró?



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado?

Canales de comunicación



Base : 8* casos

¿Requirió información de estos canales?

	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Página web	100%	--
Presencial	100%	--

*Bases menores a 30 son referenciales / Información a nivel total por no encontrarse diferencias significativas por puerto

P30.¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado? (E: Asistida) P31.¿Alguna vez ha requerido información u orientación por medio de estos canales de información?



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : CANALES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo a la comunidad portuaria Autoridad Portuaria Nacional tiene actualmente tres vías de comunicación: **presencial, telefónica y vía mail.**

El canal de comunicación más utilizado es el **mail**, pero todos los canales de comunicación se utilizan y se perciben como efectivos.

En ese sentido, la comunidad portuaria considera que la Autoridad Portuaria Nacional tiene buenos canales de comunicación, sin embargo, la dificultad no radica en acceder a ella, sino que en lograr de ella resultados. Muchos señalan que le toma mucho tiempo decidir, que cuando han acudido a ella por reclamos no han logrado respuestas efectivas. De tal modo que el problema no es falta de comunicación es falta de efectividad.

“En realidad si los necesitas te atienden, si están disponibles, te escuchan, te reciben, te citan el tema es que solucionen” fg2

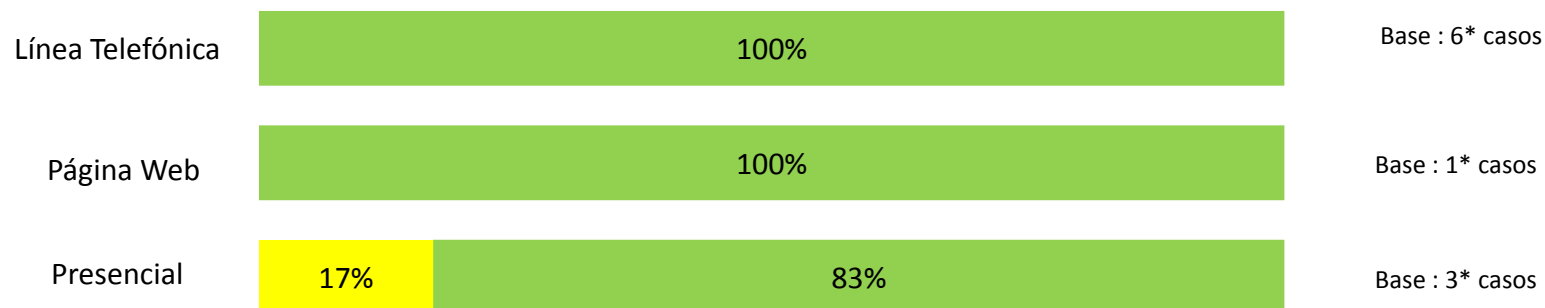




EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada?

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



¿Le resultó útil?

	SI	NO	
Línea telefónica	100%	--	Base : 6* casos
Pagina web	100%	--	Base : 1* casos
Presencial	100%	--	Base : 3* casos

*Bases menores a 30 son referenciales / Información a nivel total por no encontrarse diferencias significativas por puerto

P32. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada? (E: Leer escala) P33. ¿le resultó de utilidad la información brindada?



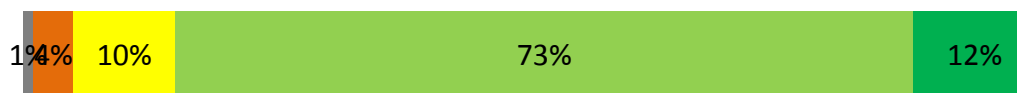
9. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL SATISFACCIÓN GENERAL



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general?

■ No aplica/ precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho
■ Ni satisfecho Ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



Top two box
(5+4)

85%

No precisa : 2 %

Base : 79 casos

PUERTO MINERALES
51 CASOS



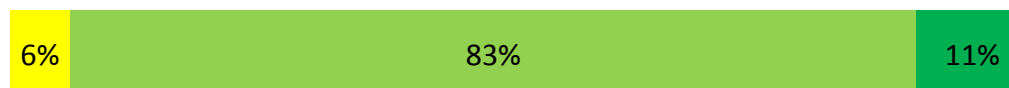
78%

MUELLE SUR
10 CASOS (*)



100%

MUELLE NORTE
18 CASOS (*)



94%

*Bases menores a 30 son referenciales

P34. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P35. ¿Por qué esta...? P360. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Por qué estas...?

Ni satisfecho ni insatisfecho+ insatisfecho+ Muy insatisfecho	TOTAL	PUERTO MINERALES	MUELLE SUR	MUELLE NORTE
Mucha burocracia para los tramites	18%	10%	--	100%
Brindan mala atención a los usuarios	18%	20%	--	--
Demoran en resolver los problemas	18%	20%	--	--
No son puntuales en las reuniones	9%	10%	--	--
Otros (Demoran en la atención, no cuentan con personal capacitado, no mejoran en nada...)	63%	70%	--	--
Base(*) :	11	10	--	1

P34. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P35. ¿Por qué esta...? P360. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

	TOTAL	PUERTO MINERALES	MUELLE SUR	MUELLE NORTE
Rapidez de la atención	6%	6%	--	11%
Agilizar los procesos	5%	4%	10%	6%
Más personal para atención telefónica	4%	2%	10%	6%
Contar con personal capacitado	4%	6%	--	--
Más personal que responda telefónicamente	4%	2%	10%	6%
Difundir los servicios que ofrece	3%	4%	--	--
Organizar reuniones anuales con APN	3%	2%	--	6%
Falta de coordinación para regular los accesos	3%	4%	--	--
Mayor agilidad en el proceso administrativo	3%	4%	--	--
Mejorar la atención del personal	1%	2%	--	--
Otros (mayor supervisión , menos burocracia , evaluación de la normativa...)	66%	40%	50%	40%
Base(*) :	79	51	10	18

*Bases menores a 30 son referenciales

P34. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general? P35. ¿Por qué esta...? P360. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?



10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



PRINCIPALES APRENDIZAJES- GENERAL

Aunque el negocio del puerto está en crecimiento, hay muchos problemas en relación a su funcionamiento: en especial en relación a los concesionarios y al liderazgo del puerto.

En relación a las concesiones, la comunidad portuaria se siente muy decepcionada de la concesión de APM Terminals Callao. Aunque inicialmente se percibía como una buena oportunidad de modernizar y hacer más eficiente el servicio brindado por ENAPU, la mayoría considera que la concesión es negativa para el puerto, principalmente porque APM Terminals Callao no tiene conocimientos claros sobre la carga y descarga general, solo sabe de carga y descarga de containers. Pero, peor aún, no tiene disposición de aprender o de flexibilizar sus procesos para ajustarse a las necesidades del puerto Callao, solo quiere imponer sus protocolos de atención sin escuchar a trabajadores o clientes.

En ese sentido, **la comunidad portuaria ve a APM Terminals Callao como un agente negativo que afecta el funcionamiento del puerto**, describiéndolos como **una empresa preponde, que opera casi al margen de la legalidad pues hace sus propias interpretaciones de la norma y las aplica a su beneficio.**

En ese escenario, la comunidad portuaria siente que Autoridad Portuaria Nacional (APN) tiene un liderazgo “débil” que no ha sabido imponerse al concesionario y hacerle respetar los acuerdos mínimos de la concesión.

Así mismo consideran que otras entidades como capitanía, aduanas, migraciones y sanidad no respetan el rol de “líder” asignado a la Autoridad Portuaria Nacional (APN)



MUELLE NORTE / APM TERMINALS

- Encontramos calificaciones más bajas en lo relacionado a la infraestructura del puerto, seguido de movimiento de carga y fluidez de las operaciones.
- En general las razones de insatisfacción de estos atributos son diversas, encontramos la percepción de una infraestructura precaria, densidad en el flujo del movimiento de carga, colas largas. Así también sistema un engorroso, demoras en el transporte, poca fluidez e ineficiente respuesta del concesionario en relación a la fluidez de los procesos.
- La percepción de que el concesionario distribuye de manera óptima los recursos para el nivel de atención de los usuarios es muy baja, esto básicamente por la falta de personal; así también podría haber descontento en lo relacionado a la gestión operativa y a las mejoras en el servicio, hay una clara percepción de que no hay mejoras en este puerto por diversos factores, que van desde la atención, hasta los procesos e infraestructura.
- Alcanza el valor más bajo en Top Two Box (TTB), con relación a los otros concesionarios, en lo que respecta a que su atención y modernidad es comparable con los otros puertos de la región, así como también en lo que respecta a la rapidez de ingreso una vez que se cuenta con pase.
- Este concesionario ha presentado también reclamos, relacionados a daños en la carga, perdidas y cobros indebidos.
- El nivel de satisfacción en relación a la labor del concesionario es de 61% de Top Two Box (TTB), teniendo un 39% que califica ni satisfecho ni insatisfecho, grupo que podría estar más orientado a un grado de insatisfacción



MUELLE NORTE / APM TERMINALS

- A nivel cualitativo, este concesionario obtuvo las mayores críticas , las cuales van desde mala atención , incumplimiento de los tiempos de carga y descarga, falta de personal. En general una ineficiente gestión.
- En lo que respecta a la evaluación del rol de la Autoridad Portuaria encontramos calificaciones bastante aceptables, pudiendo haber ciertos problemas en lo que respecta a la atención / tiempos de respuesta.
- Este concesionario es el que presenta el nivel más alto de satisfacción en relación a la labor de APN, con un Top Two Box (TTB) de 94%, sugiriendo mejorar la atención, agilizar los procesos y mayor personal para la atención de necesidades.
- Se sugiere contar un protocolo de atención, un seguimiento a las tareas de este concesionario dado que presenta deficiencias claras, orientarse principalmente a la atención por parte de su personal, así también supervisar la gestión en relación a los procesos.





PUERTO MINERALES- TRANSPORTADORA CALLAO

- Este puerto presenta bajos niveles de satisfacción en los aspectos relacionados a infraestructura y fluidez de operaciones , esto básicamente por la falta de ampliación del puerto y la poca fluidez de los procesos / demoras en el transporte.
- Así también se percibe deficiente la distribución de los recursos, la atención a los usuarios y las mejoras en relación a los servicios, esto está básicamente referido a la atención / personal presente y a la percepción de no mejoras del puerto, esto se reafirma con la baja calificación que obtiene este puerto en relación a la eficiencia de la infraestructura en relación a la atención de las demandas de los usuarios.
- En lo que respecta a Naves, encontramos una deficiencia en lo relacionado a la recepción y despacho de naves, la cual esta entendido por demoras en los trámites y la falta de rapidez para despachar y recepcionar las naves.
- En lo que respecta a las operaciones administrativas, ningún atributo evaluado supera el 50% de Top Two Box (TTB), por lo cual es considerable revisar el desempeño de estos aspectos, siendo el más crítico para este puerto la falta de rapidez para ingresar cuando uno cuenta con pase.



PUERTO MINERALES- TRANSPORTADORA CALLAO

- La satisfacción de los entrevistados en relación a la labor de este concesionario es medianamente aceptable, obteniendo un 61% de Top Two Box (TTB), las principales razones de insatisfacción se determinan por las demoras en la atención y la falta de seguridad, seguida de una deficiente infraestructura y mala atención por parte del personal.
- En lo que respecta a la evaluación de APN encontramos un descontento en lo que respecta a los procesos administrativos, relacionado básicamente a la recepción , otorgamiento de licencias y control y supervisión por parte de APN, a pesar de esto encontramos que el nivel de satisfacción con APN es de 78% de Top Two Box (TTB).
- Se sugiere en base a lo encontrado cuidar de manera directa lo relacionado a la atención por parte del personal, así como reforzar el tema de recepción y despacho de naves, al parecer los usuarios encuentran deficiente el espacio (infraestructura), lo cual puede perjudicar la percepción de fluidez en este puerto.
- De la misma manera reforzar lo relacionado al cuidado de las cargas, este puerto es el que ha presentado mayor número de reclamos en relación a este aspecto.



MUELLE SUR-DP WORLD

- A nivel general las calificaciones que obtiene este concesionario son aceptables, alcanzado valores superiores en orden y seguridad portuaria, contrariamente a esto podría alcanzar valores menores (50% top two box (TTB)) en lo que respecta a infraestructura, movimiento de carga y fluidez portuaria.
- Los problemas en relación a estos aspectos radican principalmente por la percepción de que falta ampliar el puerto, así como la percepción que el flujo es un tanto denso.
- Se refuerza que este concesionario obtiene valores muy parejos y aceptables entre todos los aspectos evaluados, encontrando pocos elementos de alerta, pese a estos valores podríamos considerar algunos aspectos por mejorar ; básicamente relacionado al acceso y a los pagos , considerando que los pagos son alto.
- Los reclamos hacia este concesionario irían relacionados básicamente a cobros indebidos y daños en la carga, es importante mencionar que son mínimos los casos que han presentado reclamos.
- El grado de satisfacción obtenido en lo que respecta a la labor de este concesionario es de 80%, siendo el mayor en relación a los otros dos concesionarios evaluados.



MUELLE SUR-DP WORLD

- Pese a este nivel de satisfacción, a nivel cualitativo se obtuvieron algunas deficiencias de este concesionario, básicamente relacionadas a los accesos limitados, espacios pequeños y ausencia de pólizas para los trabajadores de estiba.
- Como aspectos positivos encontramos su buena disposición y el trabajo especializado. Se valora también la infraestructura, teniendo este concesionario la ventaja de haber construido el puerto desde cero por lo que podría más elementos modernos que otros puertos no tienen.
- En lo que respecta a la percepción a la labor de APN, encontramos una deficiencia en lo que respecta a control, supervisión y fiscalización , así como en el otorgamiento de licencias.
- En relación a lo mencionado encontramos que lo que habría que trabajar con este puerto es la imagen actual de APN, siendo necesario fortalecer su rol y reforzar el punto de las licencias.





PRINCIPALES APRENDIZAJES- EN RELACIÓN A APN

En relación a la Autoridad Portuaria Nacional (APN) :

Es muy importante que la Autoridad Portuaria Nacional (APN) recobre la confianza de la comunidad portuaria, pero para hacerlo tiene que percibirse como una entidad con más liderazgo.

En ese sentido la comunidad portuaria espera que Autoridad Portuaria Nacional (APN) tenga un rol más impositivo con el concesionario, que le imponga sanciones y que lo llame a un mejor accionar para beneficio de todo el puerto. También, desean que asuma su rol de líder frente a las otras entidades que regulan el puerto (capitanía, aduanas, sanidad, migraciones) y los dirija para llegar a soluciones concretas en relación a desembarque de tripulantes, creación de antepuerto, etc.

Asimismo, esperan que realice otras funciones, principalmente de capacitación en la gestión portuaria, tanto para su propio personal como para los trabajadores del puerto en general.

Finalmente, como ya se mencionó aunque saben que no es la función directa de la APN desean que el puerto acoja más concesiones y en esa línea esperan que APN apoye la gestión del MTC, OSITRAN por medio de reuniones en las que pueda elevar la voz de la comunidad portuaria y proponga la búsqueda de nuevas empresas concesionarias.



ARGENTINA BOLIVIA CHILE ECUADOR ESTADOS UNIDOS MÉXICO PARAGUAY URUGUAY VENEZUELA

F-S-16
Versión 02

Adjudicación Simplificada AS N° 010-2017-APN “MEDICIÓN PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN LOS 7 TERMINALES PORTUARIOS CONCESIONADOS, ASÍ COMO LA IMAGEN DE LA APN COMO LÍDER DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL”.

INFORME FINAL
IS259-2



Elaborado especialmente para:



Cuore 

PERÚ ARGENTINA BOLIVIA CHILE ECUADOR ESTADOS UNIDOS MÉXICO PARAGUAY URUGUAY VENEZUELA



FICHA TÉCNICA

Tipo de Investigación



Cuantitativa

Metodología



Encuestas telefónicas

Muestra



156 encuestas

Universo



Trabajadores portuarios, Gremios empresariales, Instituciones públicas, Gremios portuarios

Ámbito geográfico



Paíta, Yurimaguas, Pisco y Matarani

Fecha de campo



Del 06 de Enero al 26 de febrero del 2018.



FICHA TÉCNICA

Tipo de Investigación



Cualitativa

Metodología



Focus Group

Ámbito Geográfico



Matarani, Yurimaguas, Pisco, Paita

Muestra



4 Focus Group y 2 entrevistas

Fecha de campo



Del lunes 15 al viernes 19 de Enero del 2018.





Especificaciones

TOP TWO BOX (TTB)

Es una herramienta utilizada a menudo como indicador en estudios de satisfacción de clientes y en todo tipo de estudios de mercado. Este método representa de forma numérica la suma de las variables con las puntuaciones más altas.

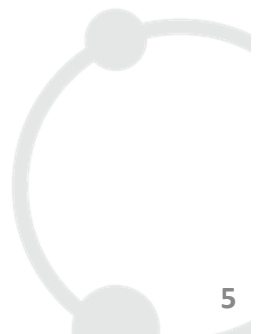




OBJETIVOS

OBJETIVO PRINCIPAL

Medir la percepción de los usuarios sobre los servicios que se brindan en los siete terminales portuarios concesionados e identificar las áreas de mejora y recomendaciones principales para su atención por los operadores, así también medir la imagen de la APN en su rol de autoridad líder del Sistema Portuario Nacional.





OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE TERMINALES PORTUARIOS CONCESIONADOS

Identificar la opinión de los usuarios de los servicios portuarios.

Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren atención para mejorar la calidad de los servicios portuarios.

MEDICION DE INDICADORES DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL Y DE PERCEPCIÓN DEL ROL DE LA APN

Conocer la opinión de la comunidad portuaria nacional acerca del liderazgo de la APN y el rol que cumple como autoridad máxima del sector portuario.

Identificar los problemas, limitaciones o insuficiencias que requieren de atención para mejorar la calidad.



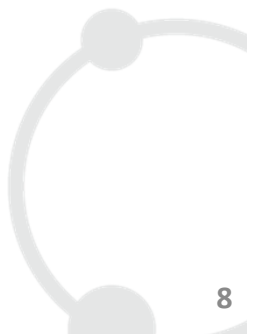
I. EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

- 1. Evaluación del Terminal Portuario / Razones de insatisfacción**
- 2. Evaluación del Terminal Portuario : Naves y Procesos administrativos**
- 3. Evaluación del Terminal Portuario: Orientación y Reclamos**
- 4. Satisfacción General**





- I. EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO**
- 1. Evaluación del Terminal Portuario / Razones de insatisfacción**



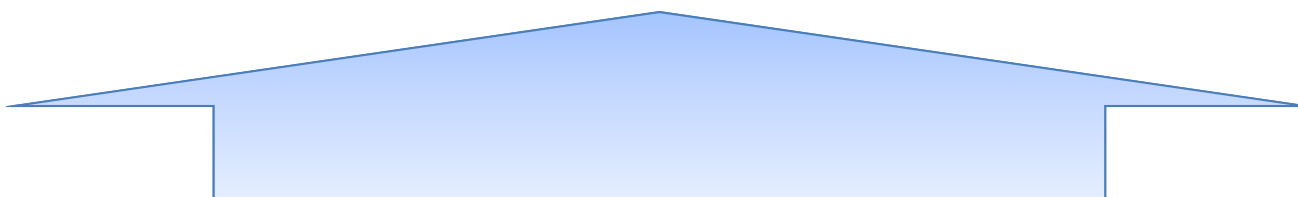


1. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS



La mayoría de terminales concesionados en provincias señalan percibir mejoras en su puertos

En la mayoría de casos la población portuaria considera que la concesión ha modernizado la infraestructura del puerto y que ha aumentado la productividad y demanda del mismo



“Están llegando naves que antes no llegaban, por la misma infraestructura que tiene el muelle, el lado del espigón antes era limitado, ahora tenemos muelle de 12 metros” Paíta



Sin embargo, en el caso del terminal portuario de Yurimaguas no se comparte la misma visión puesto que el puerto concesionado ha tenido dificultades técnicas que han llevado a su suspensión.



MATARNI: la comunidad portuaria señala que el terminal portuario ha tenido mejoras estructurales pero deberían aún mejorar sus accesos.

La población portuaria tiene una satisfacción media-alta con la concesión del terminal portuario, por un lado perciben que esta acción ha traído mejoras, principalmente se ha modernizado la infraestructura del terminal portuario, atrayendo más movimiento económico al puerto.

“Matarani está mejor, el terminal está mejor que Ilo por el rompeolas, Ilo es mar abierto” Matarani

“Vemos que hay nueva infraestructura, hay un nuevo muelle, nuevos almacenes” (Matarani)



Sin embargo, señalan que hay problemas con los accesos al terminal portuario, que se pueden congestionar por momentos, que se requiere mejorar la infraestructura de los accesos al terminal

“Los ingresos no son suficientes, siempre hay congestión” Matarani



PAITA: Están bastante satisfechos, perciben que el terminal portuario se ha modernizado gracias a la concesión

En líneas generales la concesión ha tenido un efecto positivo en el terminal portuario, ha mejorado su infraestructura, modernizado sus operaciones, implementado protocolos de seguridad y aumentado su productividad.

“De lo que se está viendo hasta el momento ha sido como se dice positivo” Paíta

“La estadía de una nave se ha reducido muchas horas por la misma tecnología que están operando sistemáticamente” Paíta



Reconocen que el crecimiento se vio afectado por el fenómeno del niño, pero que de no presentarse otros inconvenientes climáticos el crecimiento del puerto será continuo, en ese sentido les preocupa que de aumentar más la demanda el puerto no se de abasto.

“Hemos tenido un fenómeno costero que ha originado baje un poco la producción y exportación, pero ahora venimos creciendo” Paíta

“De crecer el puerto, se tendrían que contemplar que haya espacio para los distintos buques que van a venir, que se mejoren las pistas que bordean el terminal” Paíta



PISCO: Señalan que el terminal portuario se ha modernizado y ha mejorado sus protocolos de atención y seguridad gracias a la concesión, pero aún deben invertir más

Del mismo modo que en otros puertos se señala que la inversión ha permitido mejoras estructurales, mejor implementación de protocolos de seguridad y crecimiento económico

“Hay un mayor flujo en cuanto a los que van llegando de otro puerto, tenemos un cambio que es un mayor flujo, un mayor tráfico” Pisco

“Ese crecimiento también está implicando ciertos protocolos que se están cumpliendo, lo vemos que implementan protocolos de seguridad” Pisco

“Internamente como nosotros entramos a puerto si sabemos que hay cierto lineamientos de seguridad que obliga a ponerte el chaleco, tu casco, todo, entonces por ahí un poco que se ha ordenado la cosa porque antes no era así” (Pisco)



Pero, también al igual que en otros terminales portuarios indican que es necesaria mayor inversión del concesionario, pues aunque por ahora la infraestructura del terminal portuario es suficiente, pronto podría necesitar más espacio dentro del puerto y muchas mejoras en las instalaciones aledañas. Se considera prioritario invertir en los accesos al puerto que por momentos se congestionan.

“El concesionario se tiene que invertir más, los accesos necesitan mejor infraestructura” Pisco



YURIMAGUAS: Fuerte descontento, además de que actualmente el terminal portuario está cerrado, sienten que el puerto no está alineado a las necesidades portuarias de la región

En Yurimaguas hay mucho descontento y la mayoría percibe que la concesión solo ha retrasado y generado conflictos en el pueblo.

“En el puerto vemos muchas deficiencias, estamos caminando atrás como cangrejos” Yurimaguas

“OSITRAN ha hecho el estudio a nivel internacional, no local y nosotros como dueños de casa estamos pagando los platos rotos” Yurimaguas



Actualmente Yurimaguas tiene dos puertos. El puerto concesionado a COPAM que solo ha funcionado por 20 días y luego ha cerrado la mayoría de sus operaciones por observaciones del MTC y OSITRAN y el puerto de ENAPU que seguirá funcionando hasta que se solucionen las observaciones a COPAM. También hay un embarcadero informal denominado LA BOCA.

El puerto de ENAPU según la comunidad portuaria está al borde del colapso, sus estructuras son muy antiguas, su espacio es pequeño (solo 3 embarcaderos) solo puede funcionar algunos meses al año pues está ubicado en una quebrada y cuando baja el cauce del río las naves no puede ingresar y además está muy contaminado por la misma población que usa el puerto.

“El puerto de ENAPU, ya no da para más, no entramos” Yurimaguas

“La cantidad de desechos sólidos que hay y es preocupante, estamos monitoreando el río Huallaga y el Parana por la presencia de coliformes fecales, la basura que se arroja nos preocupa” Yurimaguas



YURIMAGUAS: Fuerte descontento, además de que actualmente el puerto está cerrado, sienten que el terminal portuario no está alineado a las necesidades portuarias de la región.

El puerto de COPAM según la comunidad portuaria no responde a las necesidades de la zona. Señalan que el puerto está hecho pensando en dimensiones de embarque, cantidad de carga y tarifas internacionales y que no se ajustan a las operaciones actuales de Yurimaguas que brinda en su mayoría servicios locales a Iquitos y en menor porcentaje a Ucayali.

“Cuando han hecho diseño del puerto, lo han vendido como puerto internacional, no lo han vendido como terminal portuario Yurimaguas que es lo que es, porque un terminal portuario tiene espacio y la estructura para hacer las cargas que nosotros hacemos” Yurimaguas

“El gran problema es que acá la gran afluencia de carga es departamental, ellos han hecho un puerto pensando en lo grande, en carga internacional, han fijado la tarifa pensando en internacional, en tonelaje, pero eso no es la realidad de Yurimaguas” Yurimaguas

Según ellos, el puerto internacional de COPAN:

1. Está diseñado principalmente para descarga de containers
2. La infraestructura del terminal es grande pensada en barcos de gran tamaño.
3. Manejan tarifario por toneladas

Mientras que su realidad es distinta:

1. La mayoría de sus embarcaciones no pueden transportar containers, ellos llevan principalmente sacos.
2. Sus barcos son pequeños quedan debajo del muelle haciendo la carga o descarga muy difícil y riesgosa
3. Ellos manejan tarifas menores pues transportan muchas veces por kilos

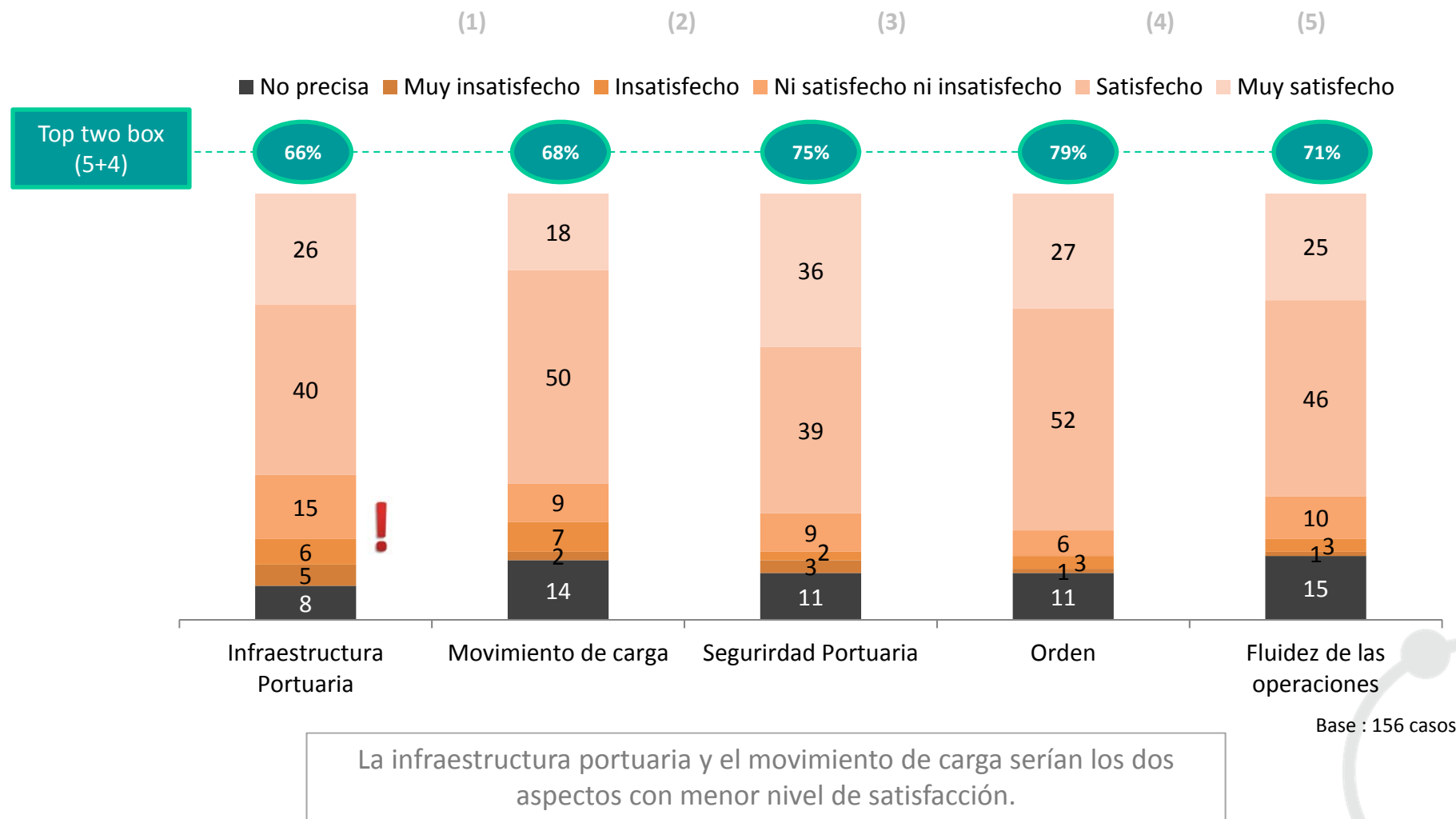
La comunidad portuaria siente que más que un puerto internacional necesitan un terminal portuario local que se ajuste en dimensiones, tarifas e infraestructura a sus necesidades

La comunidad portuaria exige que OSITRAN visite Yurimaguas, recoja la información necesaria, haga estudios técnicos y de solución al problema, ellos necesitan un puerto moderno pero que se ajuste a sus necesidades



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

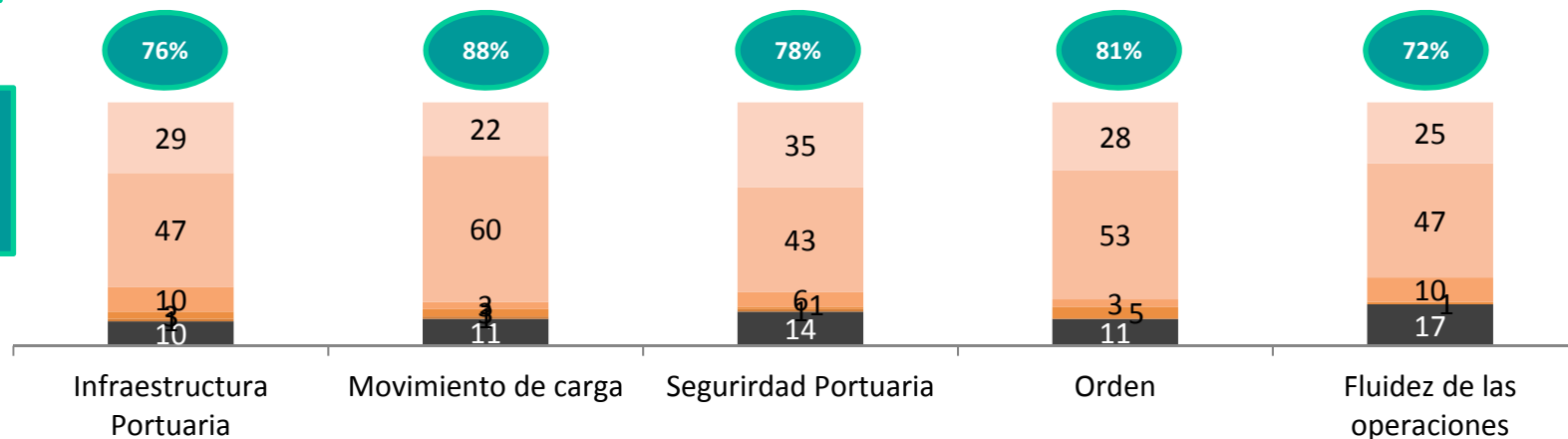
¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

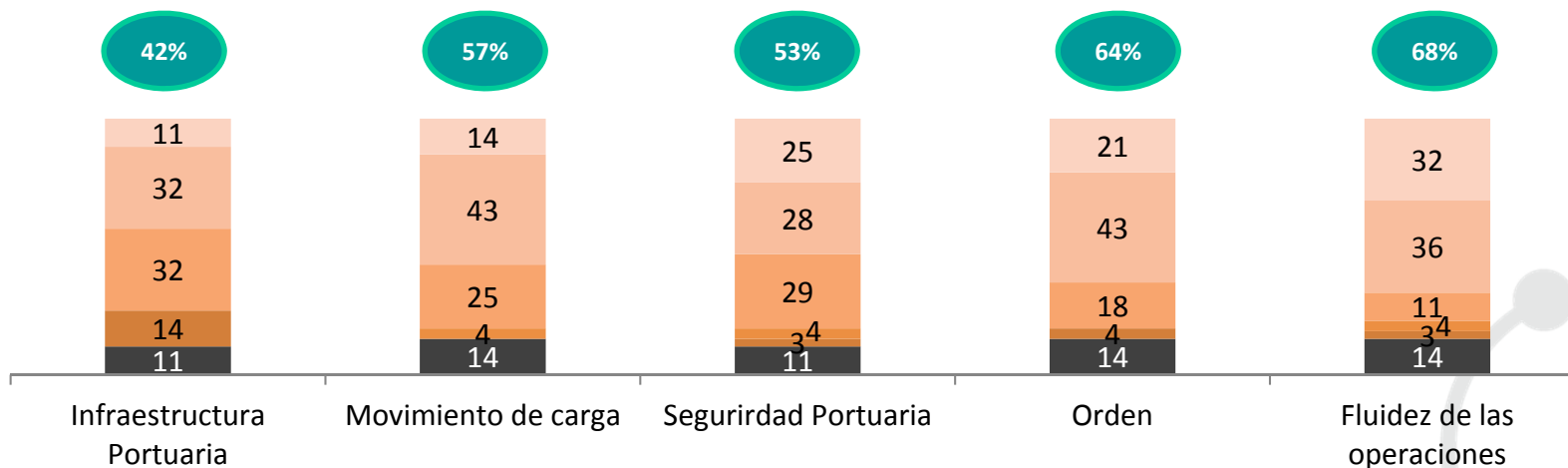
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos





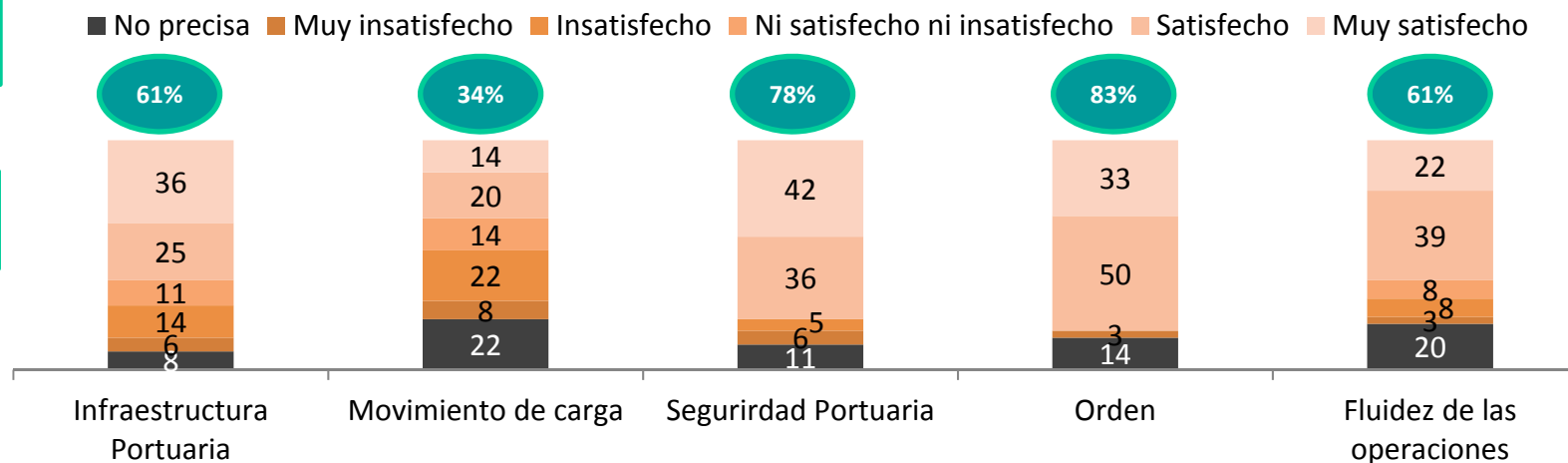
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con los siguientes aspectos?

Top two box
(5+4)

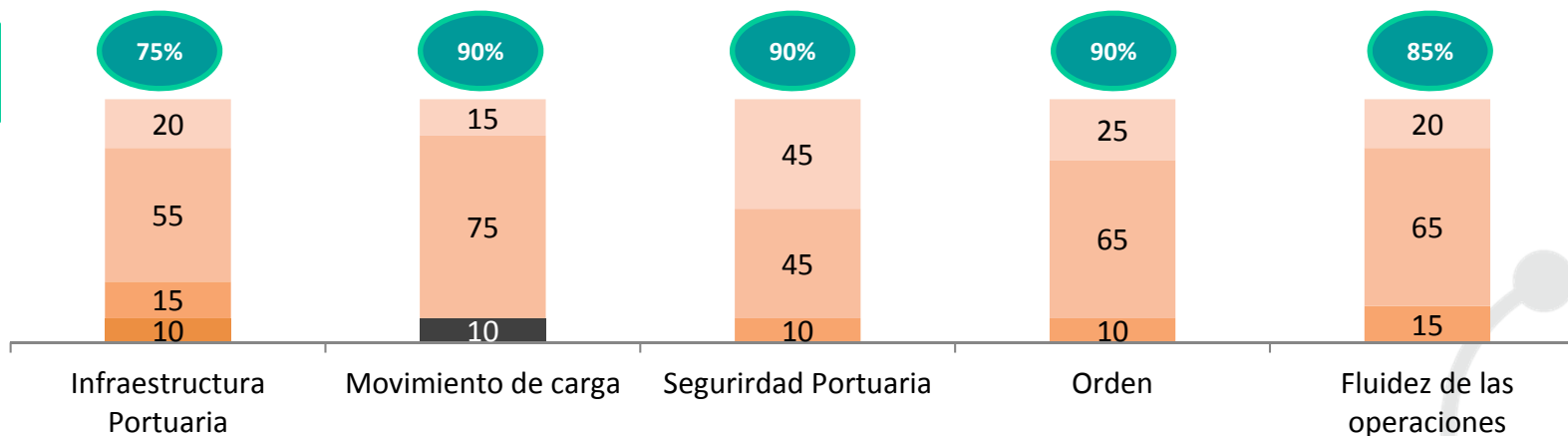
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Infraestructura Portuaria	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Es precaria	10%	31%	27%	--
Falta modernizar el puerto	30%	15%	9%	--
Falta implementar	30%	8%	--	--
La estructura esta deteriorada	10%	8%	9%	--
Falta zona de descarga	--	--	9%	20%
Otros	--	38%	46%	80%
Base	10*	13*	11*	5*

Movimiento de carga	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
El flujo es muy denso	--	75%	6%	--
Poca demanda	20%	--	31%	--
No cuenta con infraestructura necesaria	60%	13%	6%	--
Costos elevados	--	--	31%	--
Mucho desorden	--	13%	6%	--
Otros	20%	--	20%	--
Base	5*	8*	16*	--

P2.(E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Seguridad Portuaria	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta seguridad (se aglomeran al ingreso)	83%	90%	100%	--
No controlan a todos por igual	17%	10%	--	50%
No revisan al 100% los camiones	--	--	--	100%
Base	6*	10*	4*	2*

Orden	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta de orden	67%	67%	--	--
La falta de coordinación genera desorden	--	33%	100%	50%
Falta de control	33%	--	--	--
Solo cuentan con una balanza para la entrada y salida lo cual genera desorden	--	--	--	50%
Base	6*	6*	1*	2*

*Bases menores a 30 son referenciales 20

P2.(E: Si menciono cód. 3, 2 o 1 en alguno de los aspectos) ¿Por qué esta?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Fluidez de operaciones	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No hay fluidez	--	--	86%	67%
Demoras en el transporte	13%	20%	--	--
Hay retrasos por los trabajos de mejora	13%	20%	--	--
No cuentan con cuadrillas completas	13%	20%	--	--
Otros	61%	40%	14%	33%
Base	8*	5*	7*	3*

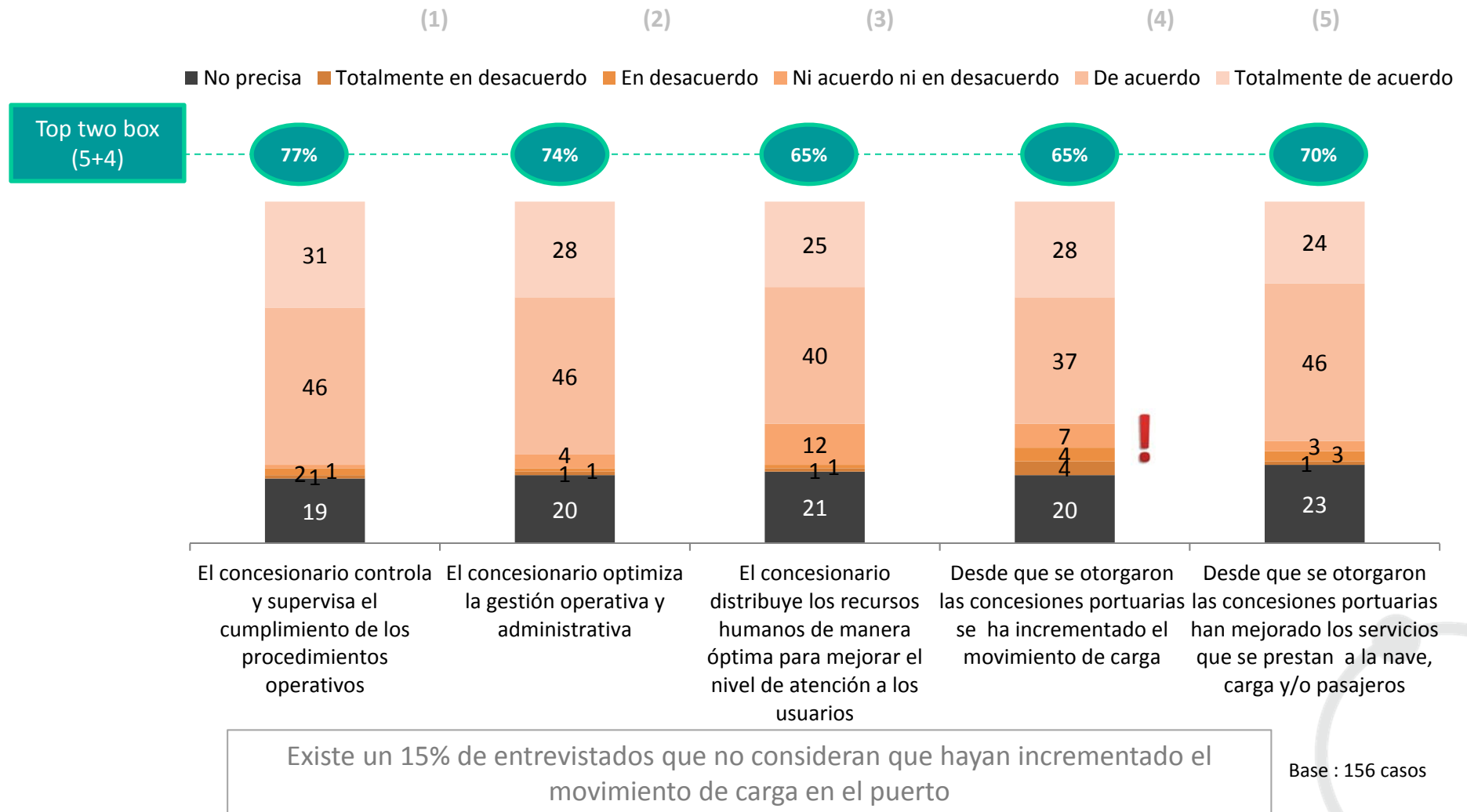
*Bases menores a 30 son referenciales

21



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

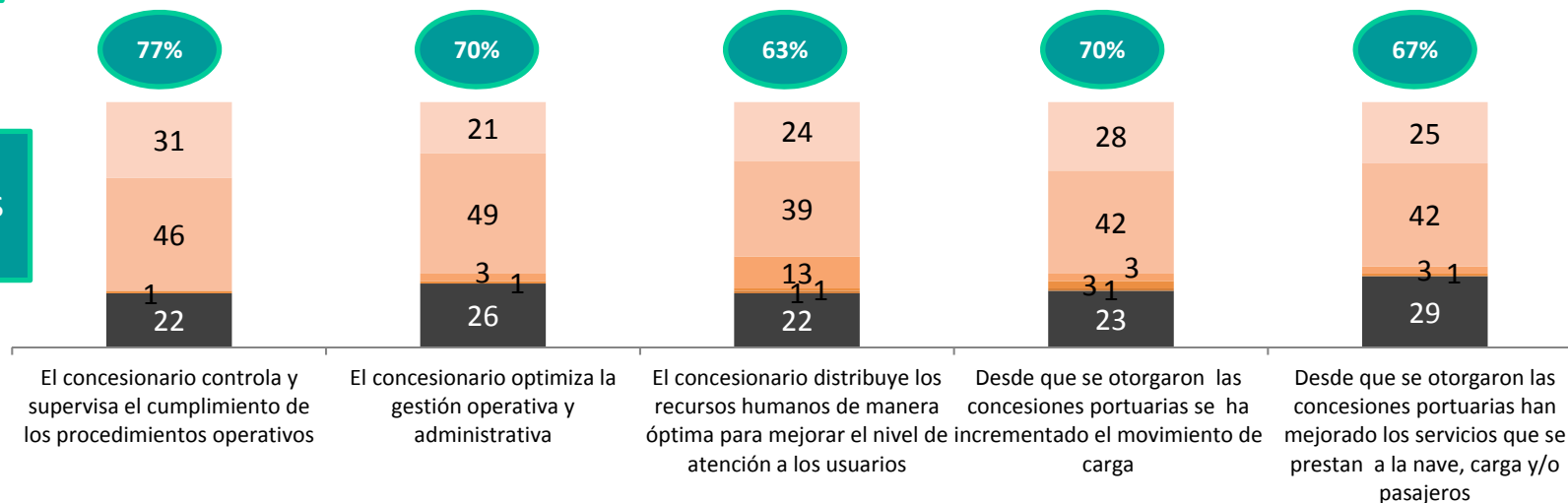
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

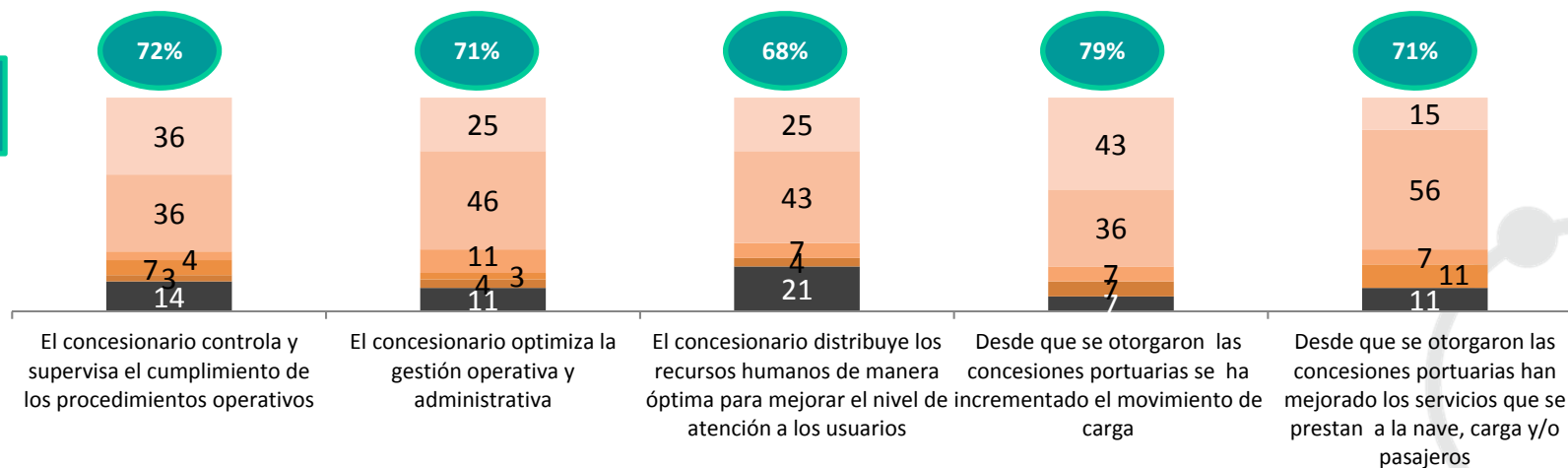
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

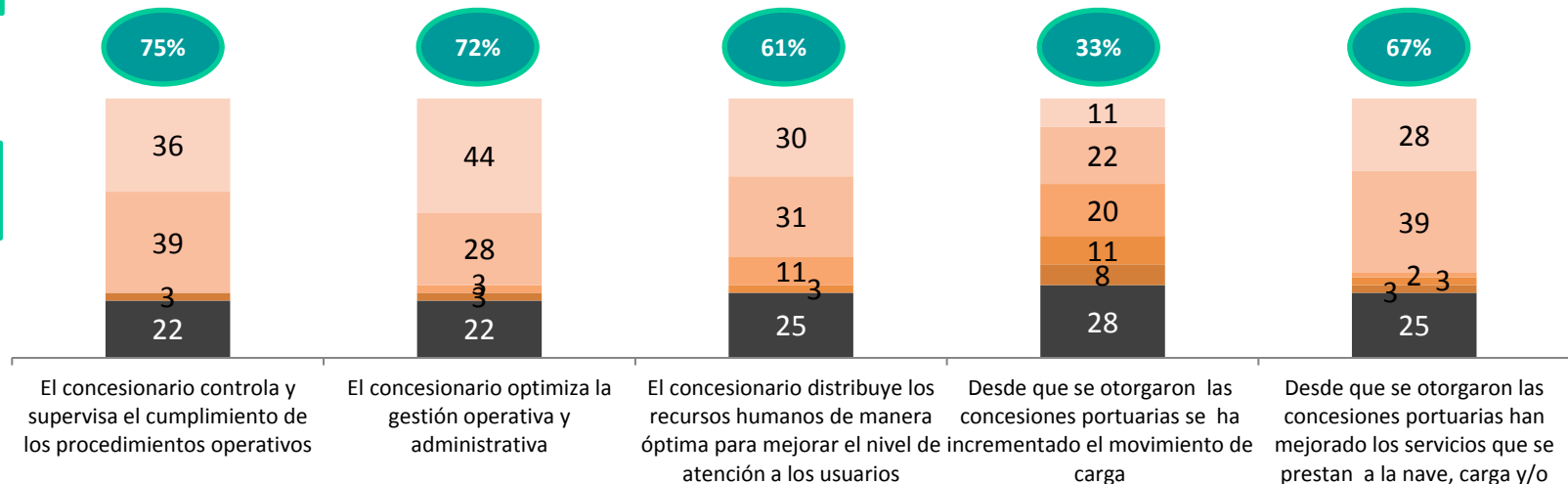
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

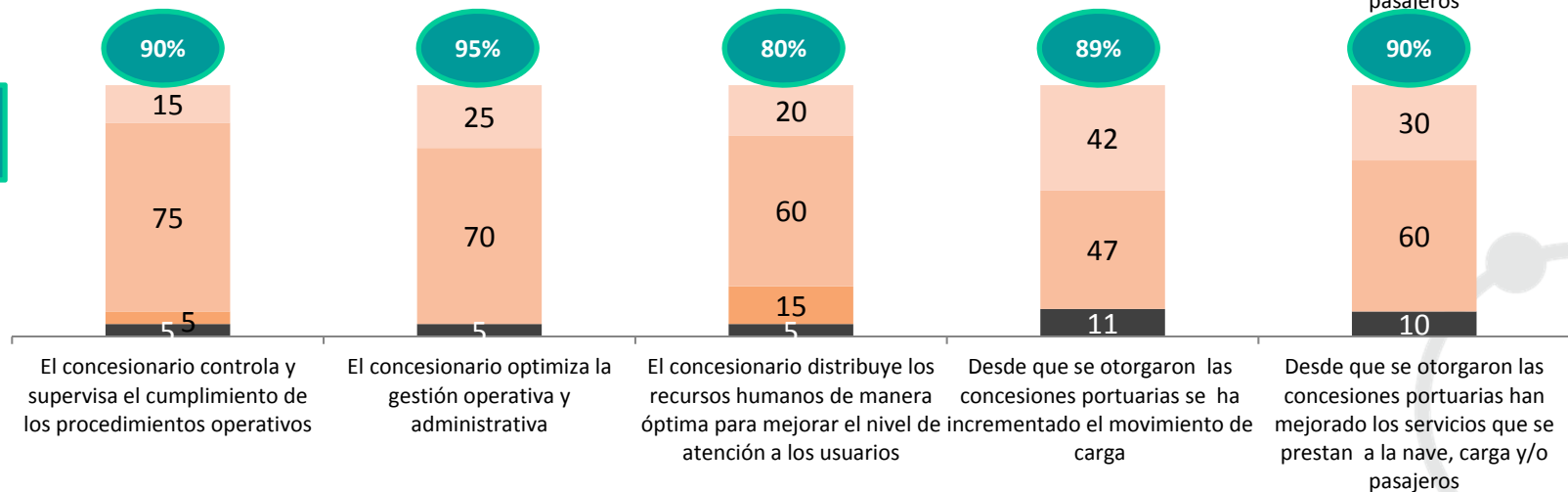
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

El concesionario controla y supervisa el cumplimiento de los procedimientos operativos	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Ponen muchos obstáculos/ trabas	--	75%	--	--
No controlan a todos por igual	100%	25%	--	100%
No precisa	--	--	100%	--
Base	1*	4*	1*	1*

El concesionario optimiza la gestión operativa y administrativa	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta optimizar los tiempos	--	100%	50%	--
Falta de coordinación	67%	--	--	--
Mucha burocracia	33%	--	--	--
No hay mejoras	--	--	50%	--
Base	3*	5*	2*	--

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

El concesionario distribuye los recursos humanos de manera óptima para mejorar el nivel de atención a los usuarios	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta personal	36%	33%	40%	67%
Falta mejorar la distribución de recursos humanos	18%	33%	--	--
Falta mejor trato al cliente	18%	--	--	33%
Otros	28%	--	--	--
No precisa	--	33%	--	--
Base	11*	3*	5*	3*

Desde que se otorgaron las concesiones portuarias se ha incrementado el movimiento de carga	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Costos elevados	20%	25%	29%	--
Ha disminuido por la falta de extracción de petróleo	40%	--	14%	--
No hay mejoras	--	25%	14%	--
Otros	40%	50%	43%	--
Base	5*	4*	14*	--

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

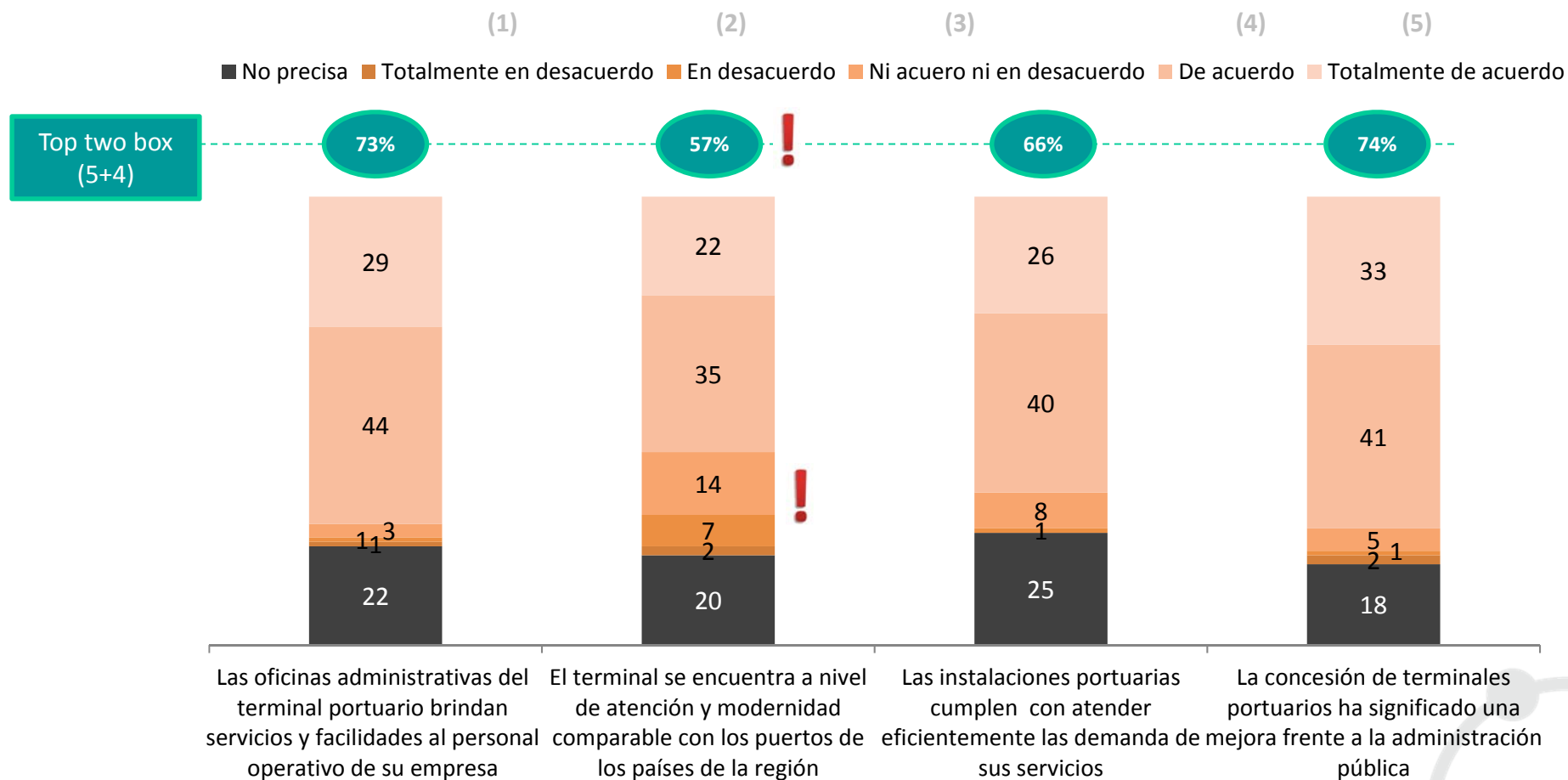
Desde que se otorgaron las concesiones portuarias han mejorado los servicios que se prestan a la nave, carga y/o pasajeros	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No hay mejoras	--	--	100%	--
Falta mejorar los equipos	33%	--	--	--
Falta personal	33%	20%	--	--
Falta mejorar la atención	--	20%	--	--
Otros	34%	60%	--	--
No precisa	3*	5*	3*	--

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?



Base : 156 casos

P3. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases) (E: Rotar frases)



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

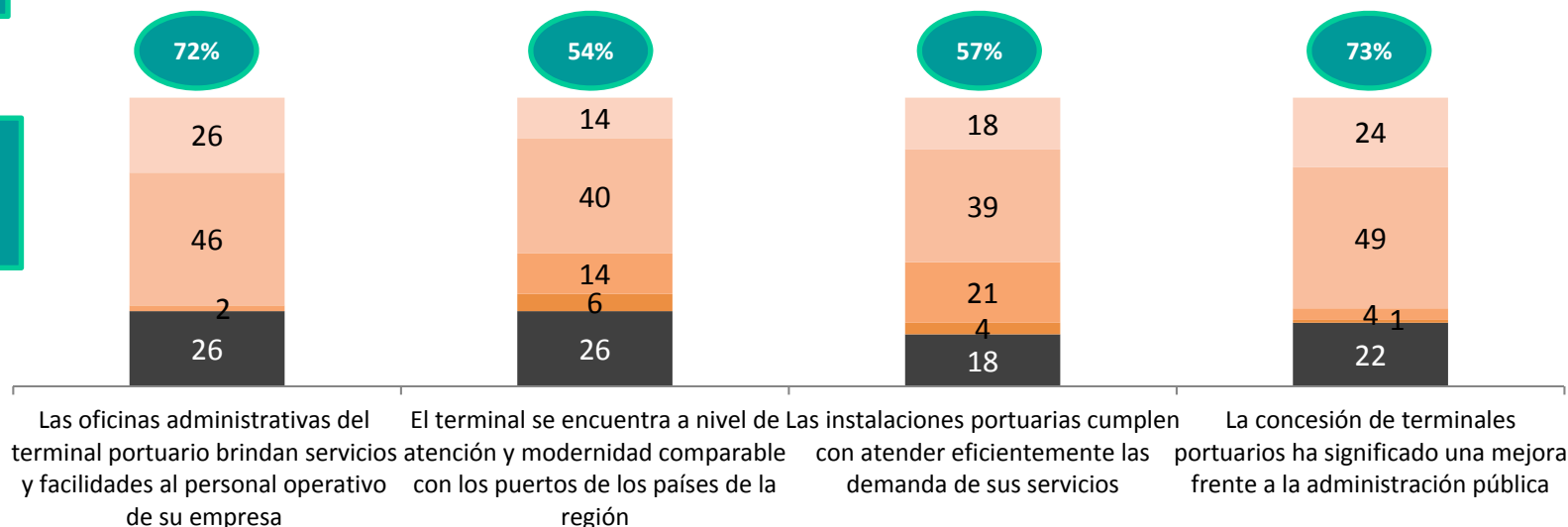
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

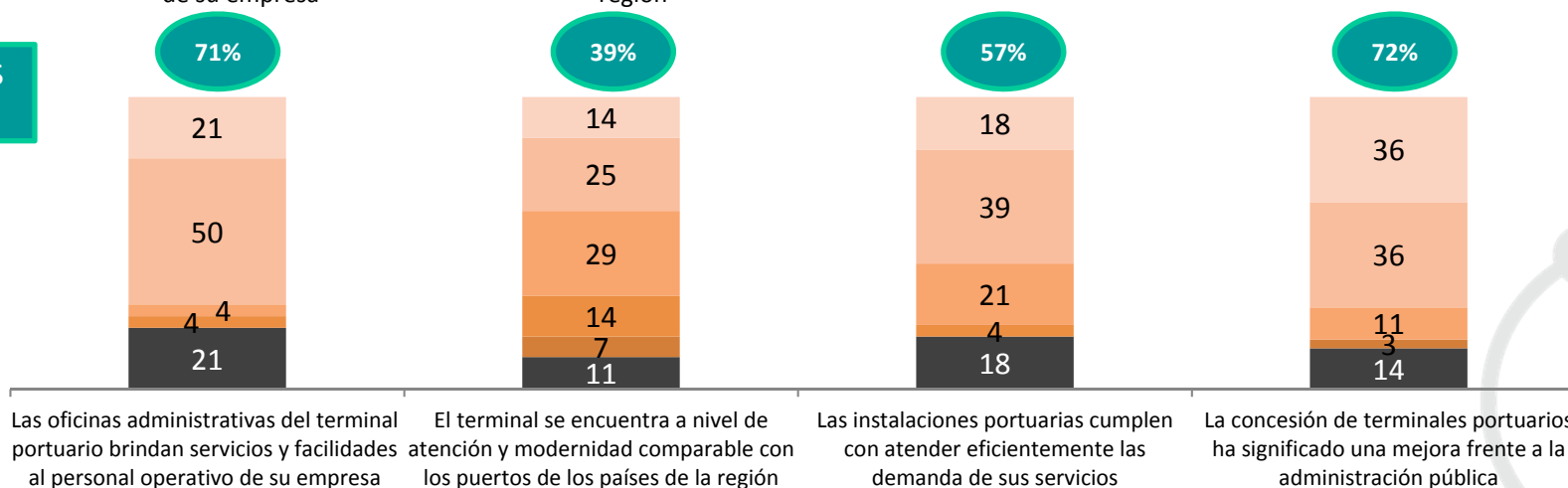
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos



P3. ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones? (E: Leer una a una las frases) (E: Rotar frases)



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO

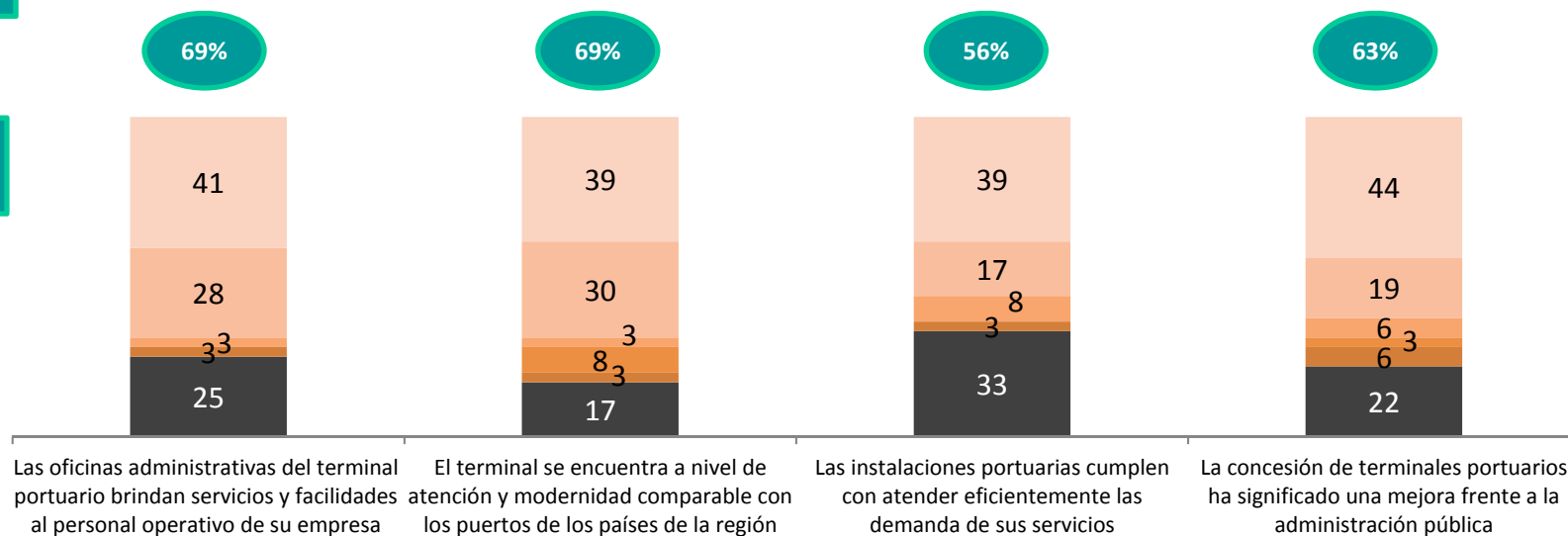
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes afirmaciones?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

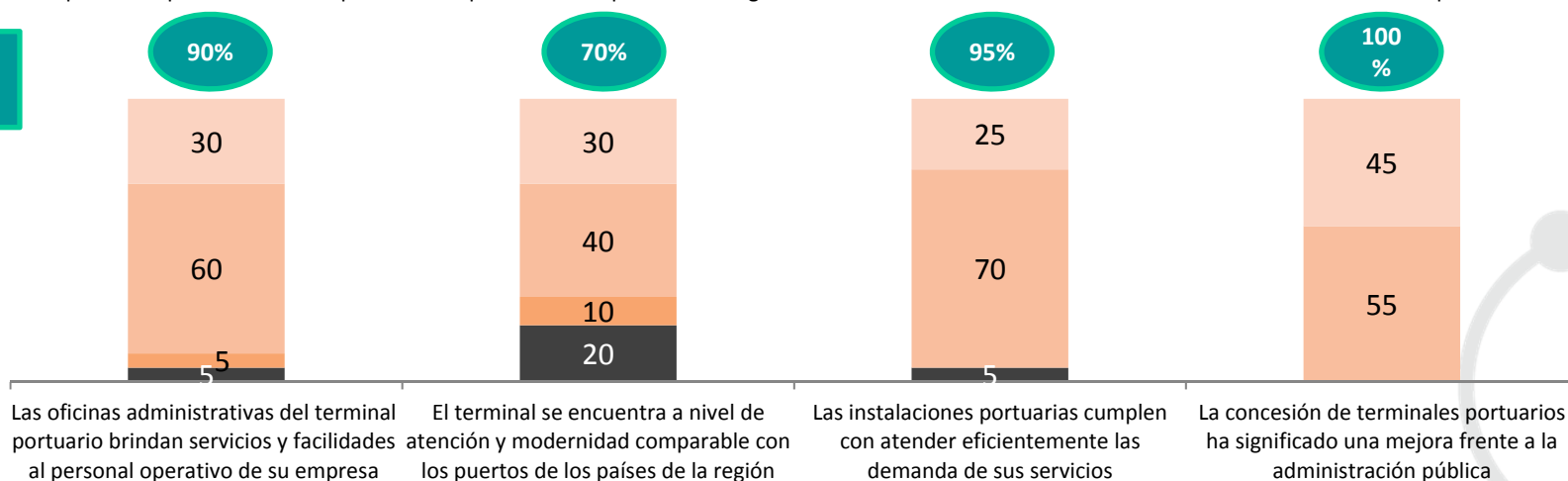
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Las oficinas administrativas del terminal portuario brindan servicios y facilidades al personal operativo de su empresa	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No brindan facilidades	--	50%	--	--
Mucha burocracia	--	50%	50%	50%
Demora de la documentación	100%	--	--	--
Otros	--	--	50%	50%
Base	1*	2*	2*	1*

El terminal se encuentra a nivel de atención y modernidad comparable con los puertos de los países de la región	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta modernizar infraestructura	79%	86%	60%	50%
No hay mejoras en el terminal	--	--	20%	--
Faltan equipos modernos	--	7%	--	50%
Falta ampliar	14%	14%	--	--
Otros	7%	107%	20%	--
Base	14*	14*	5*	2*

*Bases menores a 30 son referenciales31



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO – RAZONES DE INSATISFACCIÓN

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“TOTALMENTE DESACUERDO” (1) + “DESACUERDO” (2) + “NI ACUERDO NI DESACUERDO” (3)

Las instalaciones portuarias cumplen con atender eficientemente las demanda de sus servicios	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta mejorar la infraestructura	33%	57%	--	--
Brindan pésimo servicio	--	14%	25%	--
Demora en la atención	--	14%	25%	--
Falta personal	33%	--	25%	--
Otros	34%	15%	25%	--
Base	3*	7*	4*	--

La concesión de terminales portuarios ha significado una mejora frente a la administración pública	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No se aprecia ninguna mejora	50%	50%	40%	--
Falta personal capacitado	25%	--	20%	--
Falta mejorar la infraestructura	25%	25%	--	--
Otros	--	25%	40%	--
Base	4*	4*	5*	--

*Bases menores a 30 son referenciales 32



3. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS NAVES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

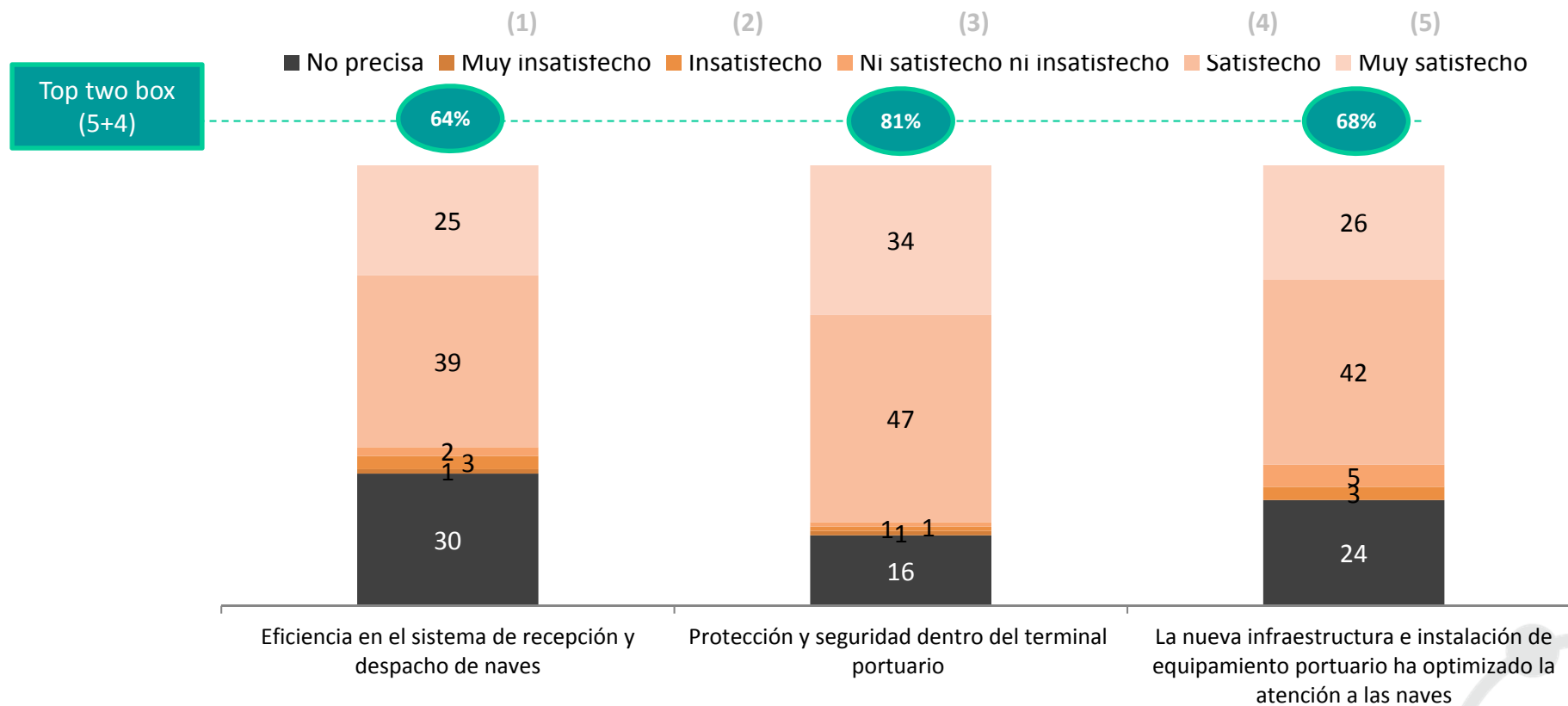




EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : NAVES

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con _____?

NAVES



Base : 156 casos

P5. Ahora hablemos de las Naves, le voy a mencionar algunos aspectos y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con _____ (LEER ATRIBUTO)? (RU PARA CADA UNO)



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : NAVES

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con _____?

NAVES

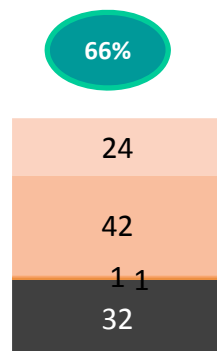
■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Top two box
(5+4)

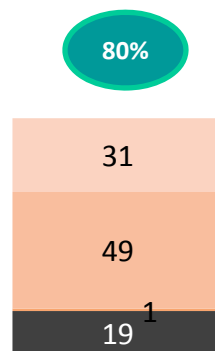
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos

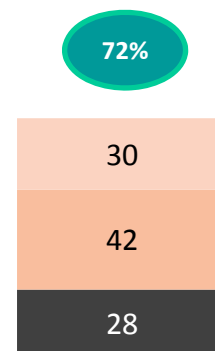
Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves



Protección y seguridad dentro del terminal portuario



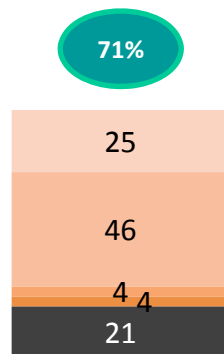
La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves



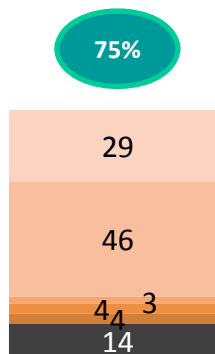
TP PAARACAS
PISCO

Base : 28 casos

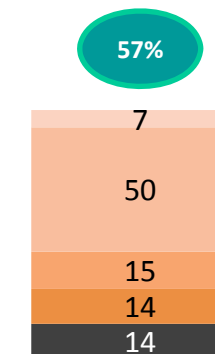
Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves



Protección y seguridad dentro del terminal portuario



La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves





EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : NAVES

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con _____?

NAVES

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

Top two box
(5+4)

COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos

Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves

Protección y seguridad dentro del terminal portuario

La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves

49%

78%

58%

30

19

6

6

39

45

33

3

19

33

25

11

31

75%

100 %

90%

20

55

5

20

35

65

25

65

10

Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves

Protección y seguridad dentro del terminal portuario

La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves

TISUR
MATARANI

Base : 20 casos



RAZONES DE INSATISFACCION : NAVES

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

Eficiencia en el sistema de recepción y despacho de naves	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta rapidez en la recepción y despacho de naves	--	50%	50%	--
Demora en los trámites	50%	50%	--	--
Almacén limitado	50%	--	--	100%
Otros	--	--	50%	--
Bases	2*	2*	4*	1*

Protección y seguridad dentro del terminal portuario	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Falta de seguridad	100%	67%	--	--
El desorden que existe dentro del terminal generan inseguridad	--	33%	100%	--
Base	1*	3*	1*	--

*Bases menores a 30 son referenciales



RAZONES DE INSATISFACCION : NAVES

¿Por qué?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

“MUY INSATISFECHO” (1) + “INSATISFECHO” (2) + “NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO” (3)

La nueva infraestructura e instalación de equipamiento portuario ha optimizado la atención a las naves	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Mala infraestructura	--	25%	25%	--
Esta en remodelación	--	38%	--	--
Falta equipamiento	--	13%	--	--
Otros	--	24%	75%	--
Base	--	8*	4*	--

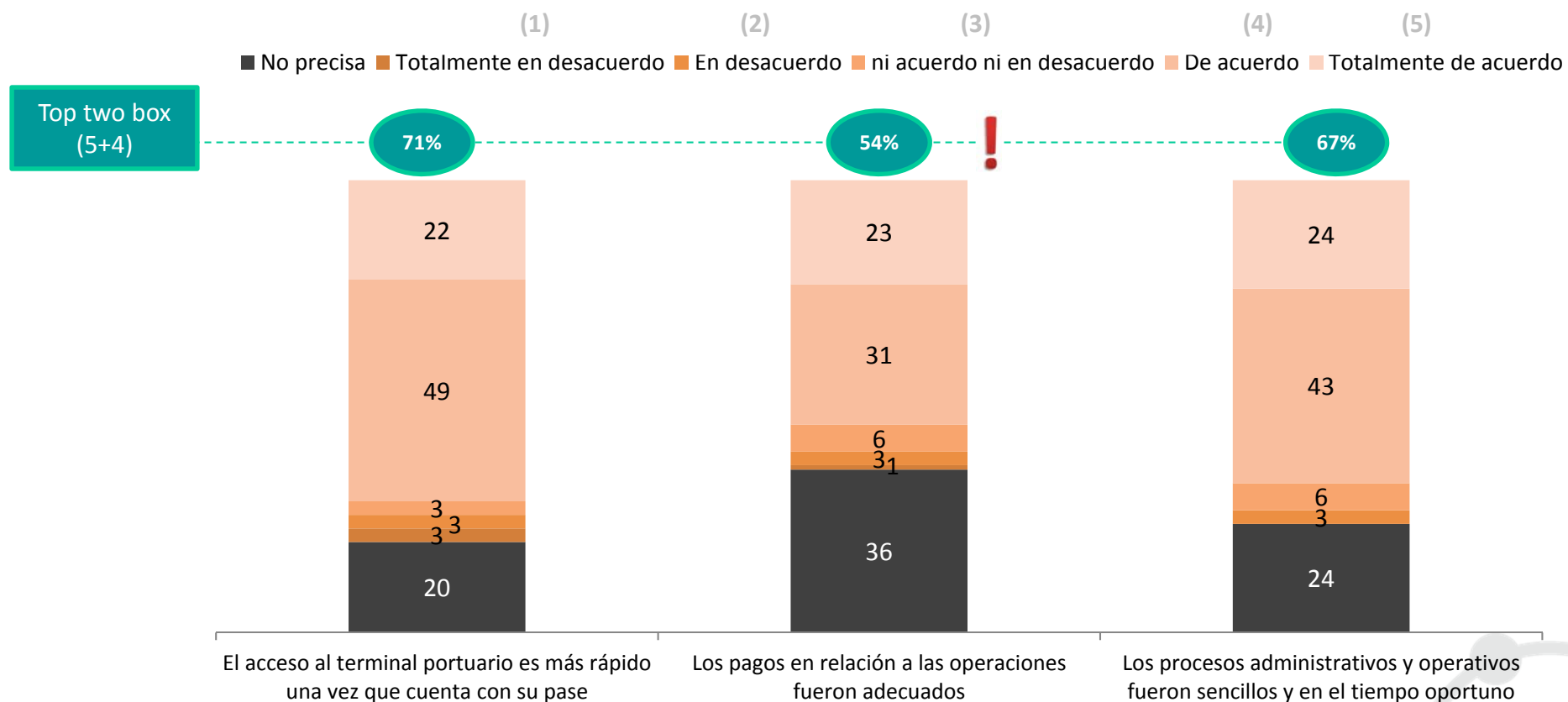
*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____?

OPERACIONES ADMINISTRATIVAS



Base : 156 casos

P7. Ahora hablemos de operaciones administrativas, le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____ (LEER ATRIBUTO)? (RU)



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____?

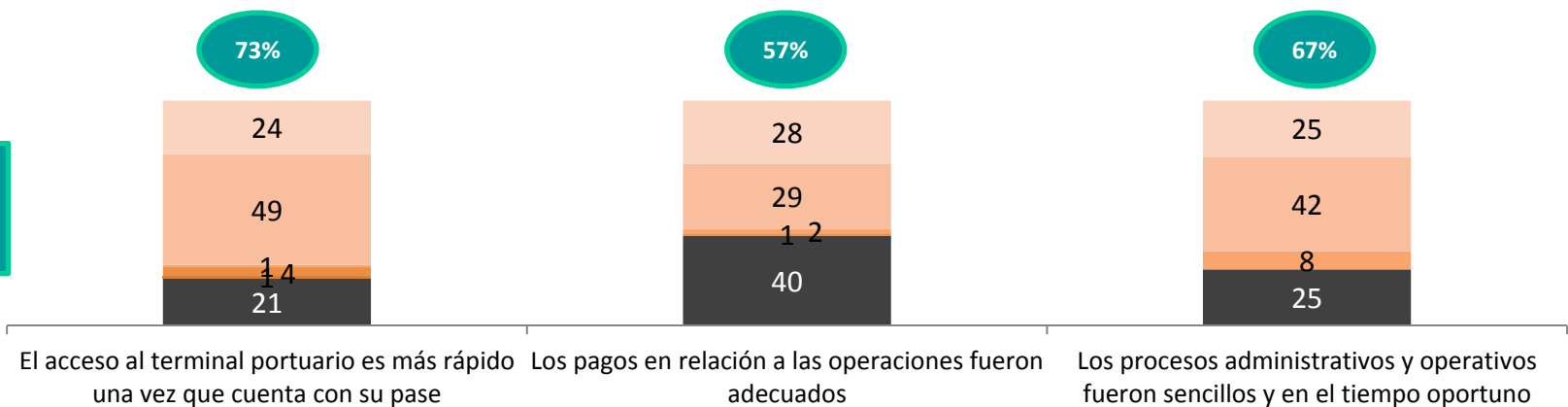
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

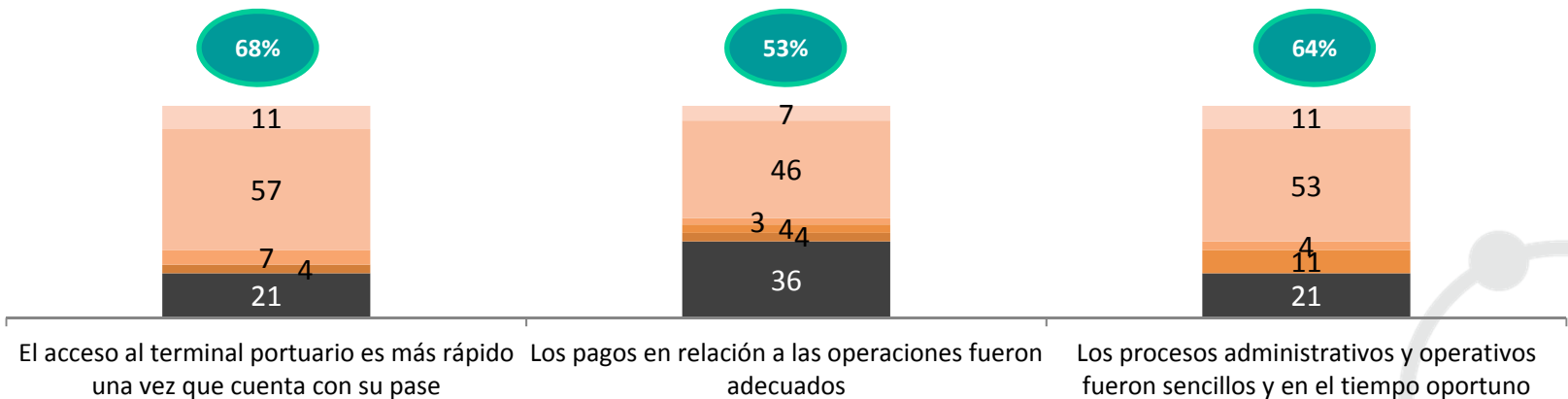
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos



P7. Ahora hablemos de operaciones administrativas, le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____ (LEER ATRIBUTO)? (RU)



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO: OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____?

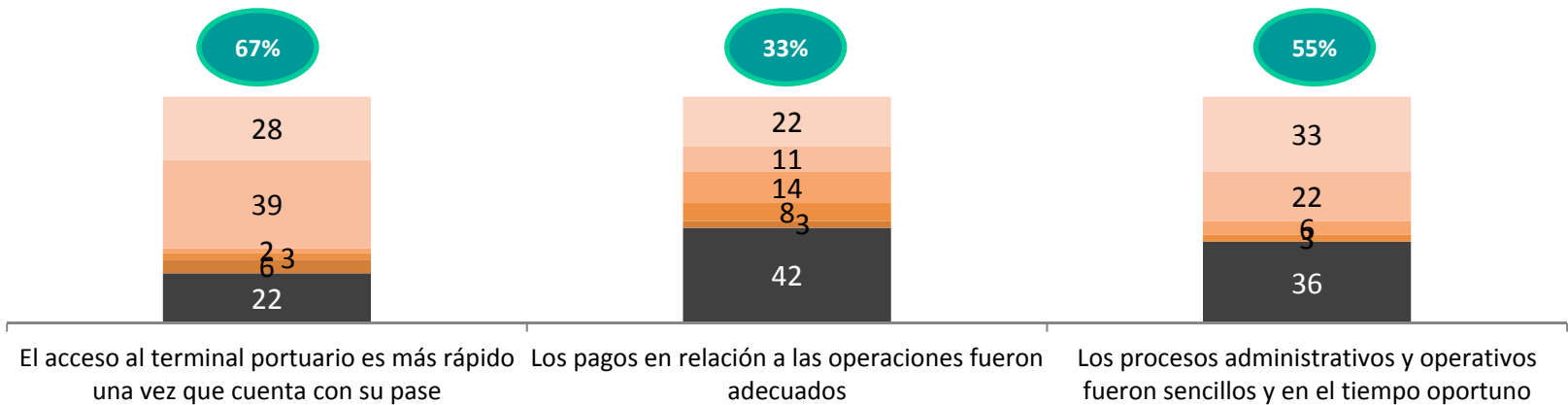
OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ ni acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

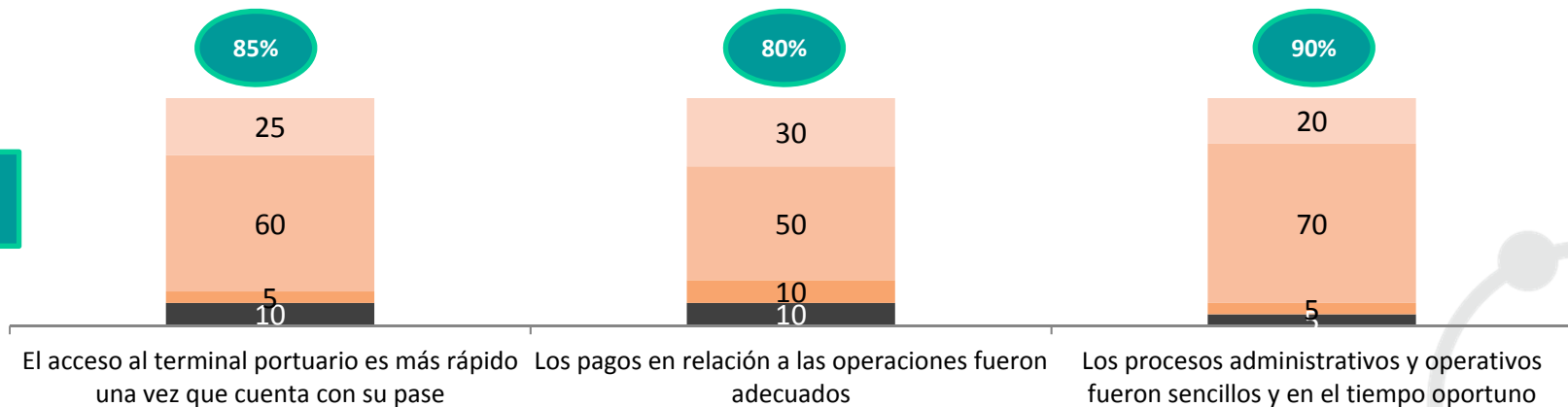
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos



P7. Ahora hablemos de operaciones administrativas, le voy a mencionar algunas afirmaciones y quisiera que me dijera de acuerdo a esta escala que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada uno de ellos. Me puede decir, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo SE ENCUENTRA con ____ (LEER ATRIBUTO)? (RU)



RAZONES DE INSATISFACCION : OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

El acceso al terminal portuario es más rápido una vez que cuenta con su pase	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Hay tramos en proceso de obtener pase	20%	33%	50%	--
El acceso es más lento por la burocracia	40%	67%	--	--
Demora en acceso	20%	--	25%	100%
Otros	20%	--	25%	--
Base	5*	3*	4*	1*

Los pagos en relación a las operaciones fueron adecuados	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Los pagos son altos	100%	100%	89%	100%
Otros	--	--	11%	--
Base	2*	3*	9*	2*

*Bases menores a 30 son referenciales



RAZONES DE INSATISFACCION : OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

Los procesos administrativos y operativos fueron sencillos y en el tiempo oportuno	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Demoran los procesos (no realizan un buen trabajo, le facturaron mal y ello genera demora)	67%	25%	100%	--
Hay mucha burocracia	33%	75%	--	100%
Base	6*	4*	3*	1*

*Bases menores a 30 son referenciales



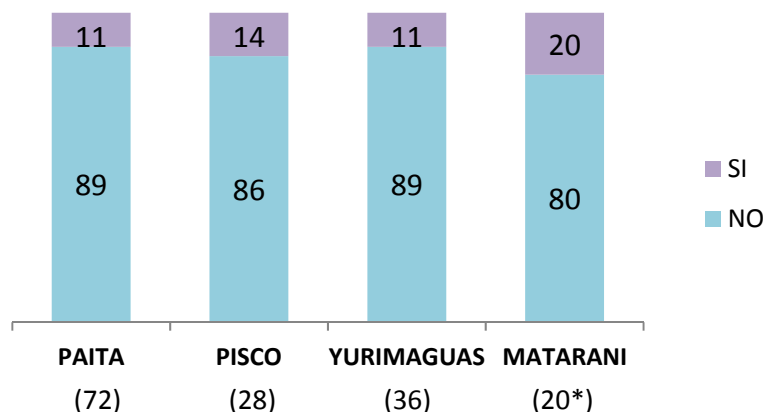
4. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS ORIENTACIÓN Y RECLAMOS



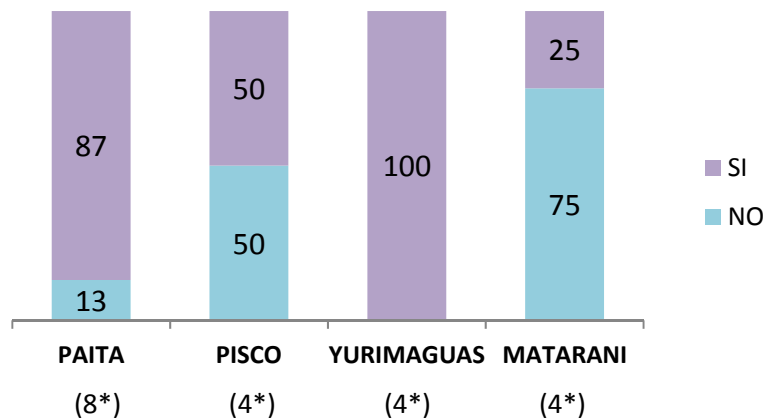
EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿Alguna vez ha presentado un reclamo



¿Le informaron como realizar un reclamo?



*Bases menores a 30 son referenciales

¿Cuál fue el motivo de su reclamo?

	PAITA	PISCO	YURIMAGUAS	MATARANI
Falta de comunicación telefónica	12%	--	75%	--
Cobros indebidos	12%	--	--	25%
Otros (daños a la carga, a la nave, falta de personal)	76%	100%	50%	75%
Base	8*	4*	4*	4*

Medios utilizados para realizar el reclamo	PAITA	PISCO	YURIMAGUAS	MATARANI
Correo electrónico	50%	50%	--	50%
Presencial	63%	25%	25%	--
Carta	-	25%	25%	50%
Línea telefónica	25%	--	--	25%
Otros(web, libro de reclamaciones)	--	--	50%	--
Base	8*	4*	4*	4*

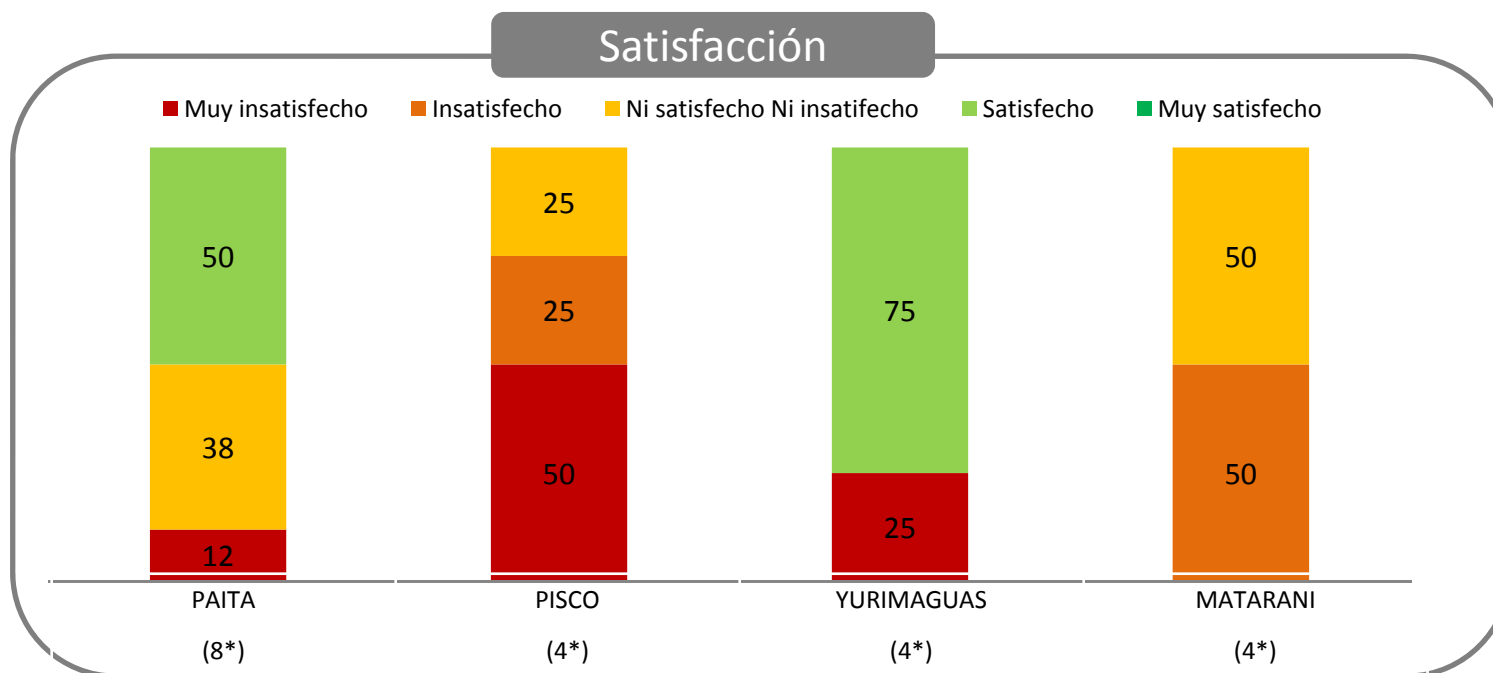


EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo?

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

*Bases menores a 30 son referenciales



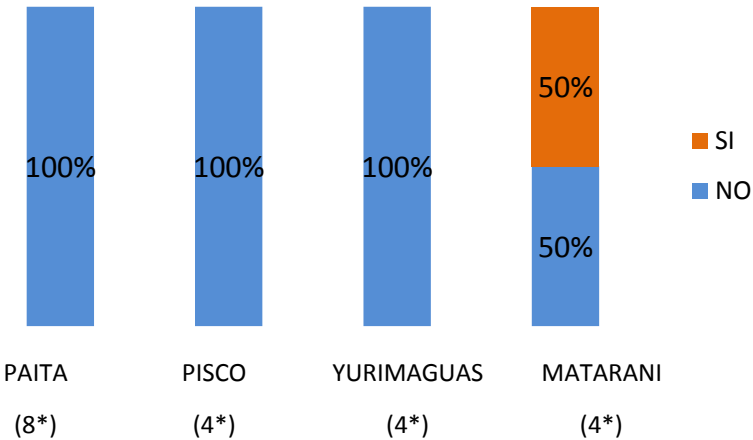


EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

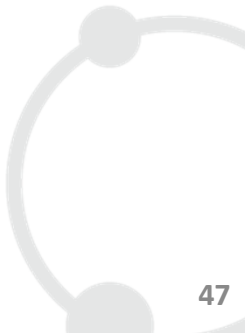
*Bases menores a 30 son referenciales

¿Encontró alguna dificultad o traba para presentar su reclamo?



¿Qué tipo de dificultad encontró?

MATARANI (4*)	
Falta orientación	50%
Le devolvieron el reclamo	50%



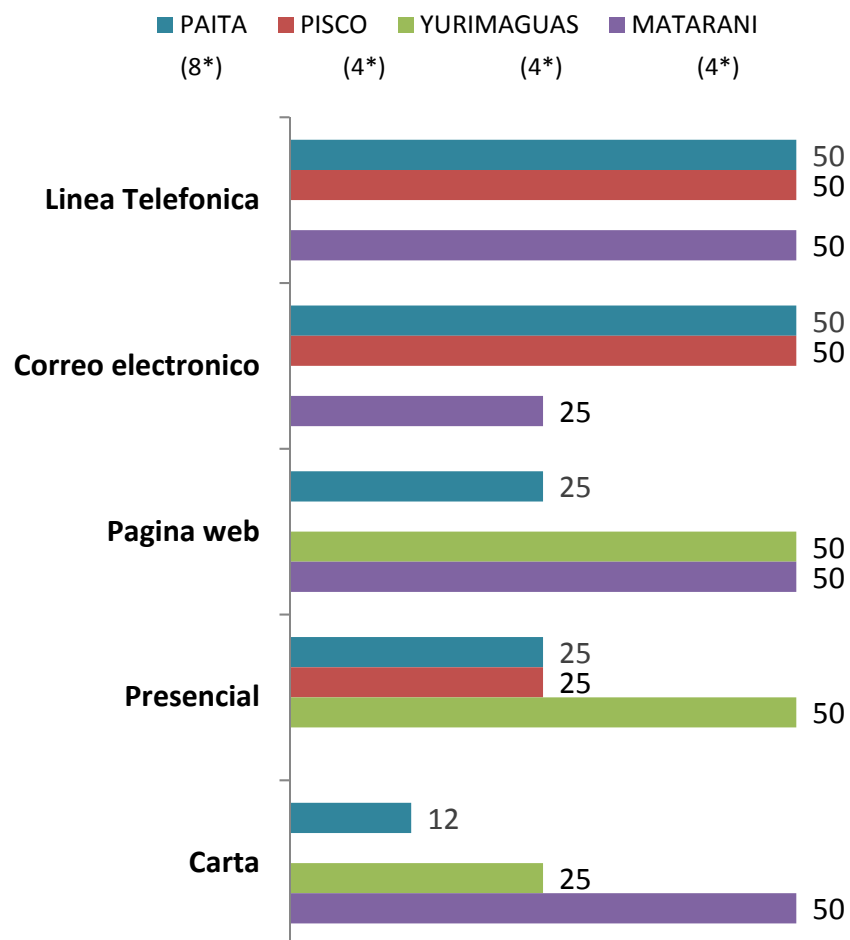


EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado?

Canales de comunicación

*Bases menores a 30 son referenciales



¿Requirió información de estos canales?

PAITA	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Pagina web	50%	50%
Presencial	100%	--

PISCO	SI	NO
Línea telefónica	50%	50%
Pagina web	--	--
Presencial	100%	--

YURIMAGUAS	SI	NO
Línea telefónica	--	--
Pagina web	50%	50%
Presencial	50%	50%

MATARANI	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Pagina web	100%	--
Presencial	--	--

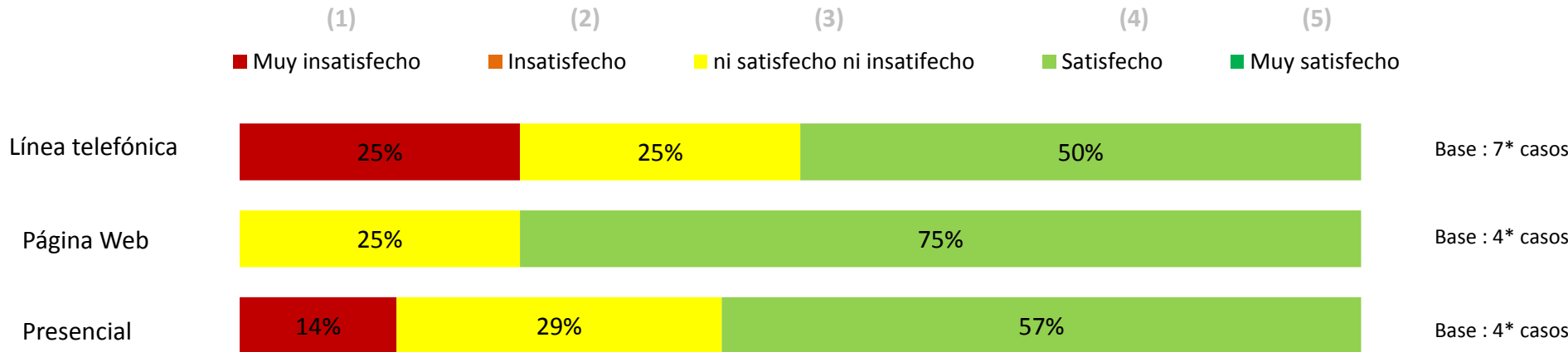
P14.¿De qué manera normalmente se comunica con el terminal portuario concesionado? (E: Asistida) P15.¿Alguna vez ha requerido información u orientación por medio de estos canales de información?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : ORIENTACION Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada?

TOTAL **



¿Le resultó útil?

	SI	NO
Línea telefónica	86%	14%
Pagina web	75%	25%
Presencial	75%	25%

*Bases menores a 30 son referenciales

** No se abre por ciudad debido a que no hay poca diferenciación entre ciudades



5. EVALUACIÓN GENERAL DE LOS TERMINALES PORTUARIOS

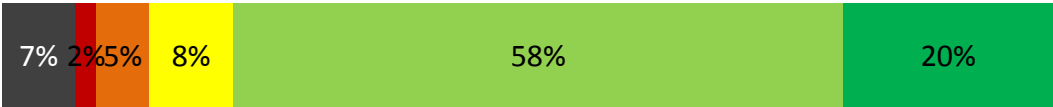
SATISFACCIÓN GENERAL



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

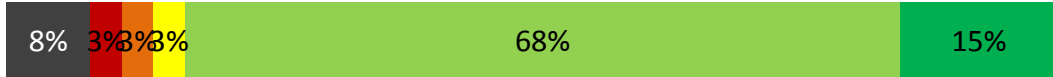
¿cuál es su nivel de satisfacción general?

(1) (2) (3) (4) (5)
■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho Ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



Top two box (5+4) 78%

PAITA (72)



Top two box (5+4)

83

PISCO (28*)



68

YURIMAGUAS (36)



69

MATARANI (20*)



85

*Bases menores a 30 son referenciales

P18.Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general?



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Por qué estas...?

Ni satisfecho ni insatisfecho+ insatisfecho+ Muy insatisfecho	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Precios altos	17%	43%	13%	--
Falta de seguridad	17%	14%	25%	--
Falta mejorar su infraestructura	--	43%	--	--
El personal no brinda buena atención al usuario	17%	14%	--	--
Falta ampliar el terminal	--	--	13%	--
Esta alejado	--	--	25%	--
Falta modernizar la infraestructura	17%	14%	--	--
Falta de control por la afluencia de personas	17%	14%	--	--
Falta de información tarifaria	--	--	--	33%
Falta de equipos	--	--	--	33%
Otros	15%	--	25%	33%
Base	6*	7*	8*	3*

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DEL TERMINAL PORTUARIO : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Mejorar su infraestructura	8%	39%	11%	--
Ampliar la zona de descarga	6%	4%	3%	5%
Majorar la atención	3%	11%	--	5%
Bajar las tarifas	1%	--	6%	10%
Otros	82%	54%	80%	20%
Base	72	28*	36	20*

P20. En su opinión ¿qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

*Bases menores a 30 son referenciales



Percepción de TISUR en el puerto de MATARANI es bastante favorable

La mayoría señala que el principal factor de su satisfacción con el concesionario es su **actitud de dialogo**, están abiertos a conversar y solucionar problemas que surjan en la operación.



“TISUR es terminal del sur, todos los conocen, creo que lo manejan bien, el puerto, se organizan, organizan la entrada y salida de naves” Matarani

“Los problemas se solucionan en el mismo momento, ellos te brinda servicio de acuerdo a lo que requiere el cliente” Matarani

Asimismo valoran que su presencia ha aumentado el movimiento y la rentabilidad del puerto



Aunque también se reconocen deficiencias, la mayoría de la comunidad portuaria considera que las fortalezas de TISUR en especial el aumento de la productividad son más importantes.



Principales fortalezas:

PARA TODA LA COMUNIDAD PORTUARIA

- ✓ **HA AUMENTADO LA PRODUCTIVIDAD DEL PUERTO ATRAYENDO A MÁS CLIENTES.**
- ✓ **MEJORA DE INFRAESTRUCTURA.**
- ✓ **SOLUCIONA LOS PROBLEMAS DE MANERA OPORTUNA**



Principales deficiencias:

Comunidad portuaria:

- ✓ Cobros muy elevados por el uso de maquinaria
- ✓ Están más orientados a la carga de minerales, les falta personal y maquinarias para la carga general.
- ✓ Falta estandarizar protocolos de ingreso y salida.

También solo para trabajadores:

- ✓ Problemas con las políticas y protocolos de seguridad laboral



Principales aspectos positivos de TISUR

HAN AUMENTADO LA PRODUCTIVIDAD DEL TERMINAL PORTUARIO: se percibe que el ingreso de TISUR a Matarani ha diversificado las operaciones atrayendo a más mercados y distintos tipos de carga al terminal, aumentando el movimiento económico de la ciudad

MEJORA DE INFRAESTRUCTURA: el ingreso de TISUR ha mejorado la infraestructura del terminal portuario, se ha modernizado a nivel general pero especialmente en relación a la carga y descarga de contenedores y de minerales

SOLUCIONA LOS PROBLEMAS DE MANERA OPORTUNA: señalan que el personal de TISUR en especial el personal administrativo, gerencial está disponible, tanto vía telefónica como por email. Responden sus dudas de manera oportuna y tienen apertura a negociar y llegar a soluciones que les sean satisfactorias en relación a sus reclamos.



“Yo creo que TISUR si le ha dado movimiento al puerto, es un bum por así decirlo, han traído cargas que no venían, Matarani no tenía tanto movimiento, antes era buque de granos, eso era todo, ha sido beneficioso” Matarani





Principales aspectos negativos de TISUR

PROBLEMAS CON LAS POLÍTICAS Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD LABORAL: los trabajadores sienten que su seguridad no es la prioridad de TISUR. Señalan que actualmente hay un accidente por mes en el puerto, que la infraestructura no es la adecuada, que no cuentan con ambulancia o paramédico las 24 horas al día y que no se capacita a los trabajadores para evitar accidentes.

FALTA DE UN PROTOCOLO DE SEGURIDAD CLARO DE INGRESO Y SALIDA : El personal que ingresa al terminal portuario indica que no siempre les solicitan la misma documentación al ingresar o salir del puerto. No se comprende por qué varían los requerimientos para ingreso siendo en algunos casos simples revisiones y en otros revisiones minuciosas. Se espera que estandaricen el proceso

“Hay un accidente por mes y eso vienen de años, sigue igual, no vemos una política que busque brindarle al trabajador la capacitación suficiente para minimizar los accidentes” Matarani

“La misma ambulancia que no está disponible que se ha tenido que ir a buscar al chofer para que atienda al accidentado hasta la misma ciudad, incluso la ley dice que el puerto debe tener un paramédico y no hay, solo atienden de lunes a viernes de 8 a 4 pm” Matarani



“Más capacitación del personal de seguridad, porque hay algunos que te revisan el carro totalmente a la entrada y a la salida, ven tu casco, tu chaleco, mientras que hay personal que no, te dejan pasar nomás, todos deberían revisar” Matarani



Principales aspectos negativos de TISUR

COBROS MUY ELEVADOS POR EL USO DE MAQUINARIA:

consideran que los cobros por alquiler de maquinaria de TISUR son muy elevados, señalan que cobran un mínimo de 8 horas o fracción por el uso de grúas o otros equipos de descarga lo cual perjudica principalmente a los operadores marítimos pequeños que hacen descargas de poco tonelaje y cuyos usos de la maquinaria son por periodos mucho más breves. Se solicita que se cobre por periodo de uso.

ESTÁN MUY ORIENTADOS A LA CARGA DE MINERALES, LES FALTA PERSONAL Y MAQUINARIAS PARA LA CARGA GENERAL:

se tiene la percepción de que las operaciones de TISUR están muy orientadas a los minerales, a pesar de que es una carga importante, los operadores esperan que mejore su implementación y amplíe el número de personal que tiene destinado a otros tipos de carga

“Yo veo que por solo mover bultos de toneladas, cobran 8000 dólares, sin asco al cargador, por ese equipo cobran entre 350 y unos 1000 dólares la hora, pero TISUR si tú quieres alquilar un equipo te cobra un mínimo de horas, por ejemplo 8 horas, así tú lo quieras usar por un minuto tienes que pagar las 8 horas” Matarani



“Para minerales si están listos pero para carga general no tanto, no tienen tanta infraestructura para lo demás” Matarani



Como ya se señalo, se percibe que el concesionario de COPAM ha propuesto un terminal portuario con diseño internacional que no satisface las necesidades locales de Yurimaguas

Como se ha señalado hay muchos problemas con la concesión de COPAM puesto que ellos han creado el puerto internacional de Yurimaguas, un puerto orientado a la carga y descarga de navíos contenedores de gran tamaño, pero las necesidades de Yurimaguas son distintas.

Para la gente de Yurimaguas ni COPAM ni OSITRAN ni el MTC han realizado un estudio técnico para comprender las necesidades portuarias de la zona: que actualmente usa navíos pequeños que transportan mercadería en sacos, animales y personas generalmente en la ruta local de Iquitos a Yurimaguas



“Es que se ha vendido una imagen que no es. Las embarcaciones si fueran todas mecanizadas es mejor, si yo sé pero no son las que tenemos, además no me sirve porque no es nuestra carga, no movemos toneladas, es carga local, económicamente nos perjudican” Yurimaguas

“Solo puedes transportar contenedores, maquinaria que viene en carga paletizada, nosotros tenemos más carga de estibadores como se dice carga que se lleva al hombro” Yurimaguas



Actualmente principalmente se señalan aspectos negativos de la concesión de COPAM



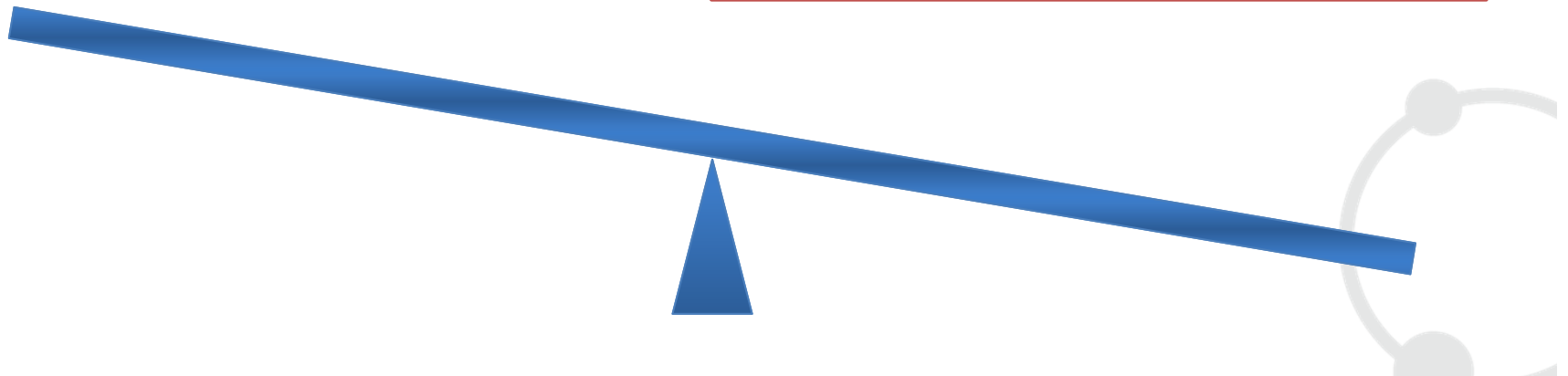
Principales fortalezas:

- ✓ **LA INFRAESTRUCTURA DEL PUERTO ES MODERNA Y AMPLIA AUNQUE NO SE AJUSTA A SUS NECESIDADES.**



Principales deficiencias:

- ✓ **Es un puerto de modelo internacional que no se ajusta a las necesidades locales.**
- ✓ No tiene cobertura telefónica o de internet
- ✓ No cuenta con bancos
- ✓ Está alejado de la ciudad





Principales aspectos negativos de COPAM

ES UN TERMINAL PORTUARIO DE MODELO INTERNACIONAL QUE NO SE AJUSTA A LAS NECESIDADES LOCALES: el problema más importante con el puerto de COPAM es que no se ajusta a las necesidades de Yurimaguas:

- Su muelles son muy grandes, no se ajustan a la altura de las actuales embarcaciones que usan.
- Su infraestructura está diseñada para carga y descarga de containers, actualmente ninguna de sus navíos cuenta con eso tipo de carga.
- Sus tarifas son pensadas en toneladas mientras que ellos llevan carga por sacos.

ESTÁ ALEJADA DE LA CIUDAD: el terminal está a 1 hora de Yurimaguas lo cual encarece el comercio pues hay que sumar el costo del transporte de la mercadería hasta la ciudad

NO TIENE COBERTURA DE INTERNET O TELEFÓNICA Y NO CUENTA CON BANCOS: Lo que dificulta mucho las operaciones, impidiendo las comunicaciones, dificultando el proceso de pago, etc.

“Es que no hay comunicación, no llegan las llamadas, no hay señal” Yurimaguas

“Porque allá no hay ningún banco, tenemos que venir hasta acá, hasta al ciudad 1 hora de ir y venir 1 hora y media sin saber si esa carga ya está pagada para poder llevarla” Yurimaguas

“Ellos dicen ven acá y paga tu tarifa pero eso no le conviene ni al lancharo ni al producto porque si pagamos ese precio de tonelaje de carga encarecemos el producto” Yurimaguas

“Nos dijeron que habría un banco y SUNAT, cajeros pero no porque lo normal es que pagues después de que la carga entra” Yurimaguas





Paita tiene una postura bastante positiva hacia el concesionario Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A (TPE)

La comunidad portuaria está satisfecha con TPE no solo porque **ha modernizado y dinamizado la economía del puerto**, sino porque ha realizado capacitaciones, ha implementado protocolos de seguridad laboral, lo cual perciben con mucho agrado.



TERMINALES PORTUARIOS
EUROANDINOS

Sin embargo indican que las tarifas que actualmente cobra el concesionario son elevadas y les gustaría que sean iguales con el resto de puertos nacionales

“Ahora los estibadores son más responsables y están involucrados en todo el sistema de seguridad” Paita





Se perciben más aspectos positivos que negativos en las operaciones de TPE



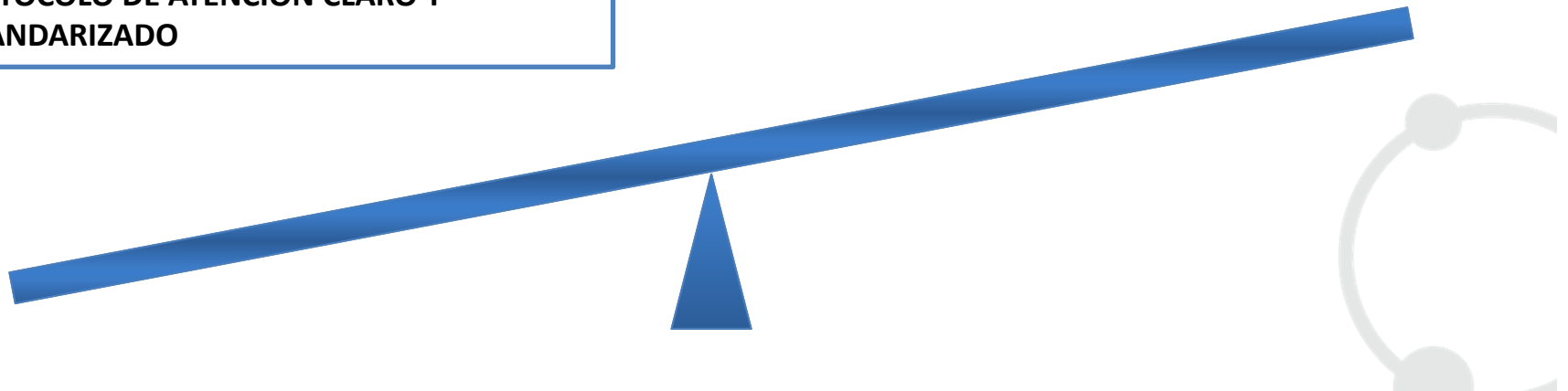
Principales fortalezas:

- ✓ **MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA DEL PUERTO**
- ✓ **AUMENTO DE PRODUCTIVIDAD EN EL TERMINAL PORTUARIO**
- ✓ **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ESTIBADOR.**
- ✓ **PROTOCOLO DE ATENCIÓN CLARO Y ESTANDARIZADO**



Principales deficiencias:

- ✓ Precio de tarifas muy elevado.
- ✓ No permiten contratar más de una cuadrilla de estiba por descarga.





Principales aspectos positivos de TPE

HAN AUMENTADO LA PRODUCTIVIDAD DEL TERMINAL PORTUARIO: se percibe que el ingreso de TPE a Paíta ha diversificado las operaciones atrayendo a más mercados y distintos tipos de carga al terminal. Además han modernizado muchos servicios lo cual agiliza el funcionamiento del puerto haciendo más eficaz y productivo.

MEJORA DE INFRAESTRUCTURA: Asimismo, el ingreso de TPE ha mejorado la infraestructura del puerto, se ha modernizado a nivel general.

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ESTIBADOR : señalan que TPE ha invertido en capacitar al personal del terminal portuario, en especial a los estibadores logrando mejoras en el servicio, haciendo que los clientes queden más satisfechos y mejorando la efectividad del puerto.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CLARO Y ESTANDARIZADO: se percibe mucho orden en las operaciones de TPE a diferencia de otros puertos donde generalmente el terminal se orienta o especializa en un tipo de carga, se percibe que el terminal está igual de preparado y dispuesto a atender todo tipo de carga o descarga. Además se señala que se han mecanizado muchos procesos para garantizar que se realicen en menos tiempo.

“Los estibadores han cambiado, han hecho un giro de 360 grados con los estibadores antiguos, ellos los capacitan y les dan misiones todos los años y a medida que van interviniendo en todas las naves van adquiriendo las experiencias y uno va incrementando su ritmo de productividad” Paíta

“Hay mejores control de ingresos, la seguridad, antes no había revisión, ahora hay unos escáner, incluso uno tiene su fotocheck y solo con eso pasas” Paíta





Principales aspectos negativos de TPE

PRECIO DE TARIFAS MUY ELEVADO: Señalan que las tarifas son muy elevadas en especial en consideración a las tarifas que aplicaba ENAPU en la zona.
Esperan que APN u OSITRAN hagan algún ajuste para no afectar las operaciones portuarias

NO PERMITEN CONTRATAR MÁS DE UNA CUADRILLA DE ESTIBA POR DESCARGA: en algunos casos, algunos operadores portuarios han deseado contratar 2 cuadrillas de estibas de manera simultanea para reducir el tiempo de descarga, sin embargo se reporta con malestar que la empresa no lo permite.
En especial cuando la carga es pesada o el tonelaje es alto los operadores preferirían que se les permita contratar más personal para poder hacer cargas o descargas de manera más ágil pero también más segura porque son trabajos muy riesgosos.

“Se asigna el mínimo posible de personal de estiba, no se eso es por el puerto, por APN o por el concesionario, si prefieres trabajar con 2 cuadrillas en lugar de 1 para minimizar el tiempo, no te lo permiten” Paíta

“En comparación a las tarifas anteriores que teníamos en ENAPU, con el concesionario del puerto hicimos una comparación y se había elevado en 400%.” Paíta





En Pisco se observa una buena aceptación de la comunidad portuaria a Terminal Portuario Paracas (TPP)

Como en otras ciudades se observa que la comunidad portuaria está satisfecha con TPP no solo porque **ha modernizado y dinamizado la economía del puerto**, sino porque tiene una actitud de escucha abierta al dialogo y ha implementado protocolos de atención especial para turistas.

“No hemos tenido ningún inconveniente, la atención, las medidas de seguridad, el protocolo se respetaba, así de una manera muy fluida” Pisco



Sin embargo, también al igual que en otros puertos concesionados se indica que las tarifas que son elevadas y que se deben mejorar los accesos al terminal portuario.



Se observan más ventajas que desventajas en las operaciones de TPP



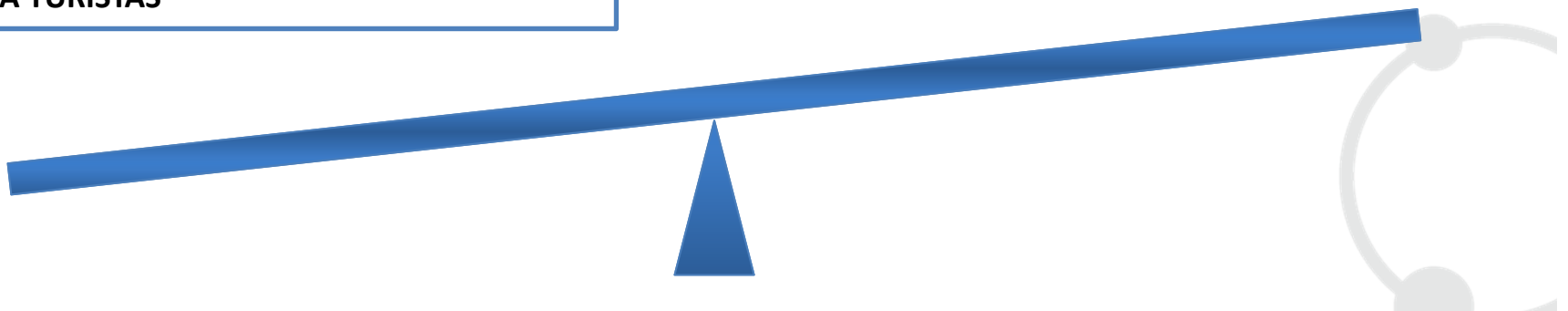
Principales fortalezas:

- ✓ **ACTITUD DE DIALOGO, ESCUCHA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**
- ✓ **HA MODERNIZADO Y AUMENTADO LA PRODUCTIVIDAD DEL PUERTO.**
- ✓ **HA IMPLEMENTADO PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**
- ✓ **TIENE UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL PARA TURISTAS**



Principales deficiencias:

- ✓ **No brinda servicios de almacenamiento y refrigeración de carga**
- ✓ **Tarifas muy elevadas**
- ✓ **Problemas con las descargas, principalmente de los transportistas**





Principales aspectos positivos de TPP

HAN AUMENTADO LA PRODUCTIVIDAD DEL PUERTO: se percibe que el ingreso de TPP a Pisco ha diversificado las operaciones atrayendo a más mercados y distintos tipos de carga al terminal.

MEJORA DE INFRAESTRUCTURA: Asimismo, el ingreso de TPP ha mejorado la infraestructura del terminal portuario, se ha modernizado a nivel general.

TIENEN ACTITUD DE ESCUCHA Y APERTURA AL DIÁLOGO: señalan que el personal tienen apertura a negociar y llegar a soluciones que les sean satisfactorias en relación a sus reclamos.

IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD: Asimismo, indican que desde su entrada al puerto TPP ha implementado protocolos de seguridad y mejorado el protocolo de atención.

TIENE UN PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESPECIAL PARA TURISTAS: en consideración con el flujo turístico que recibe el puerto por su cercanía a Paracas, el concesionario ha implementado un protocolo diferenciado para atender este tipo de servicio”

“Tuvimos un inconveniente, pero los búscanos, conversamos y sí hemos solucionado el problema y lo hemos consensuado bien con la gerencia” Pisco





Principales aspectos negativos de TPP

NO BRINDA SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO Y

REFRIGERACIÓN DE CARGA: Los operadores portuarios señalan que es necesario que implemente un servicio de almacenamiento y refrigeración de carga

“Pedíamos que lo desembarque por acá porque para nosotros es costoso ir hasta Callao y me decían que era por el precio de tarifa, que Callao cobra menos” Pisco

TARIFAS MUY ELEVADAS: la comunidad portuaria indica que las tarifas que cobra TPP son elevadas y hacen que el puerto pierda competitividad en especial al ser mayores a las que cobra APM en Callao

“El concesionario se tiene que invertir más en mejorar los ingresos, los alrededores del puerto” Pisco

PROBLEMAS CON LAS DESCARGAS, PRINCIPALMENTE DE LOS TRANSPORTISTAS: Principalmente los gremios de transportistas reclaman que los accesos son limitados y que el personal de descarga no siempre está bien capacitado lo cual puede dilatar los tiempos de descarga y afectar su productividad.

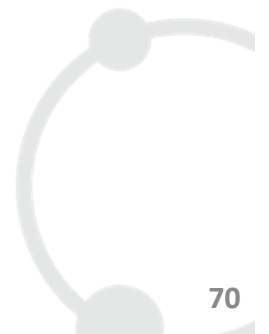
“Debe dar mayor facilidad la usuario, por ejemplo servicios de refrigeración como indica la señora, servicios de almacenamiento que no tiene y si los hay es mínimamente, entonces faltaría todo” Pisco





II. EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL

1. Evaluación de la Autoridad Portuaria/ Razones de insatisfacción



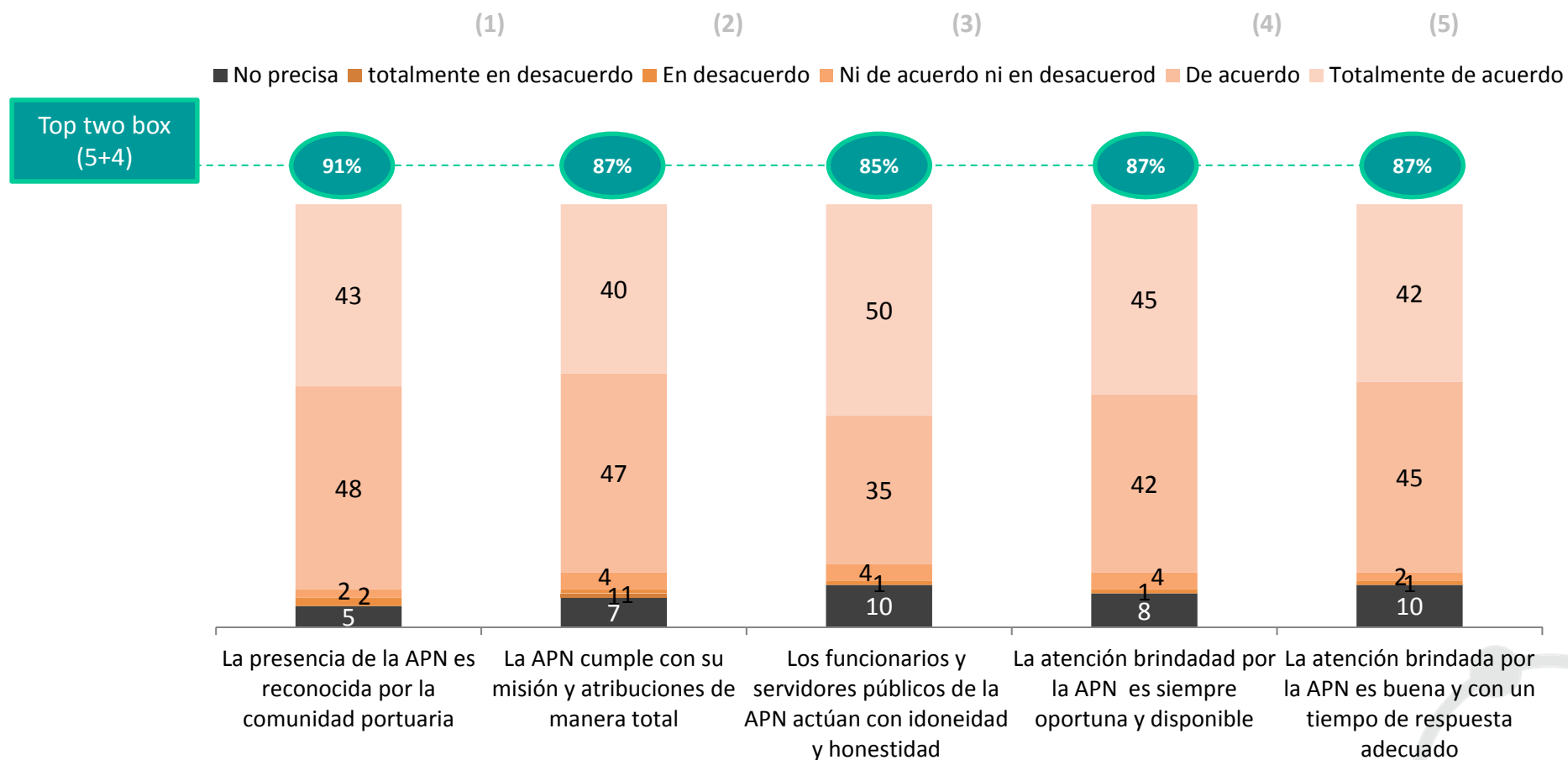


6. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con ____ ?



Base : 156 casos

A nivel general la Autoridad Portuaria es reconocida por la gran mayoría dentro de la comunidad portuaria



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

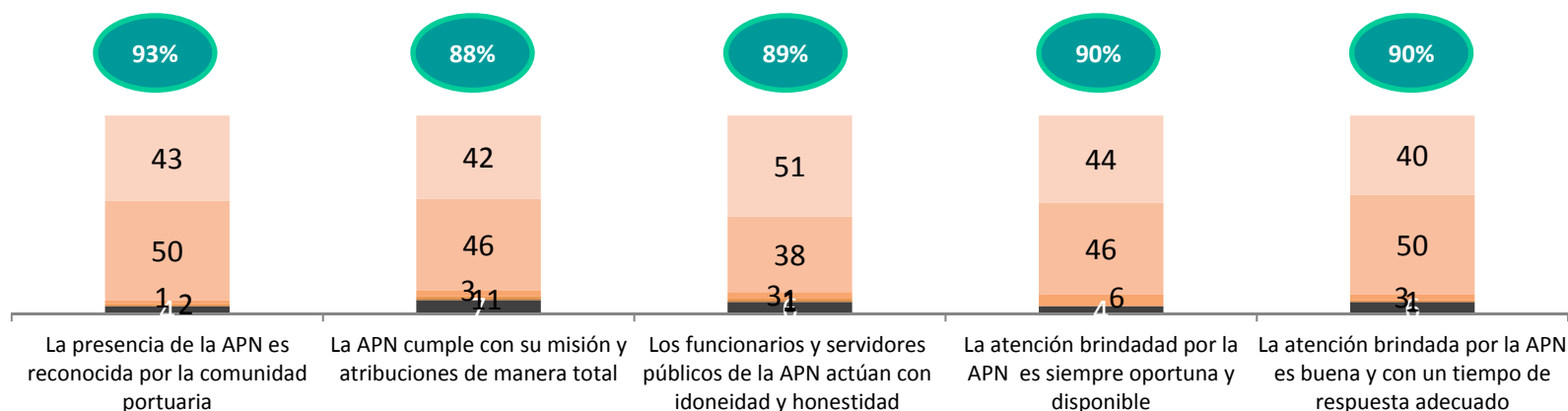
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con ____ ?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

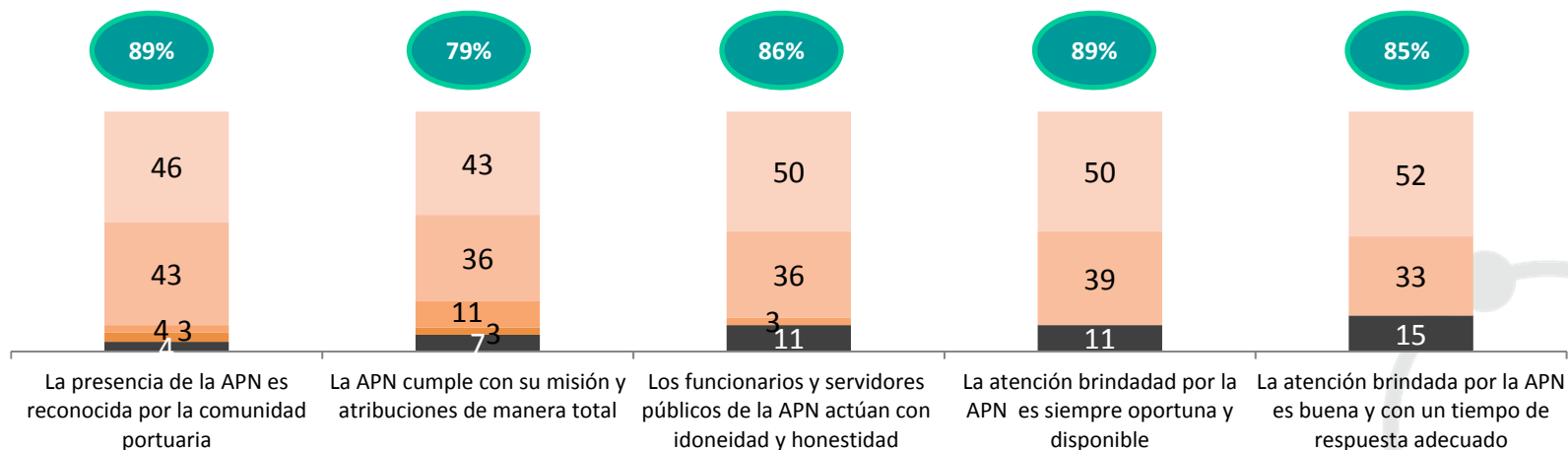
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos





EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

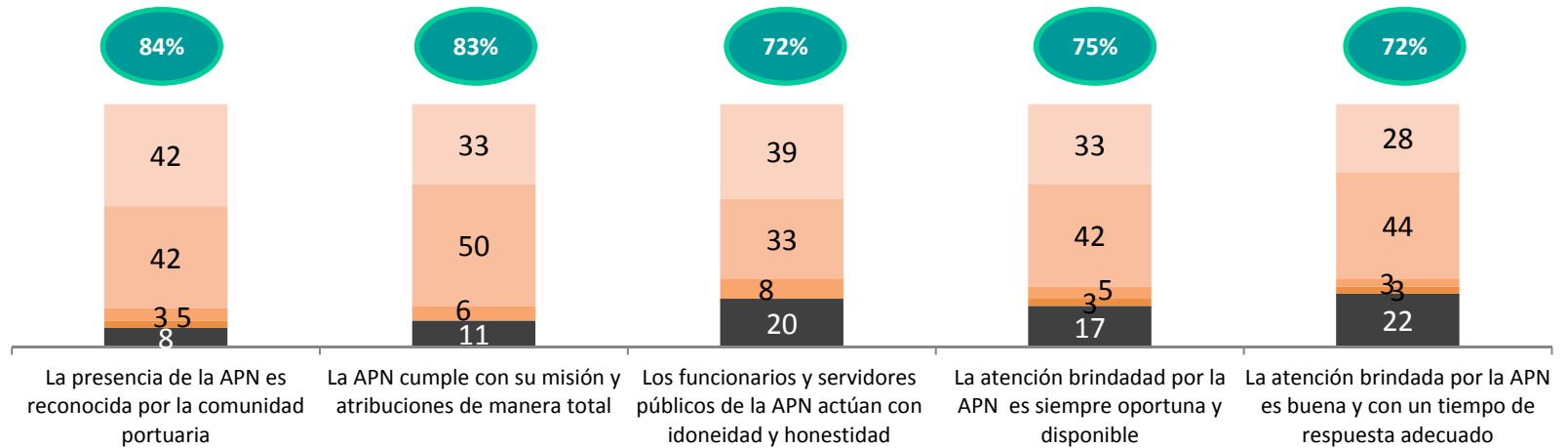
¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con ____ ?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Totalmente de acuerdo

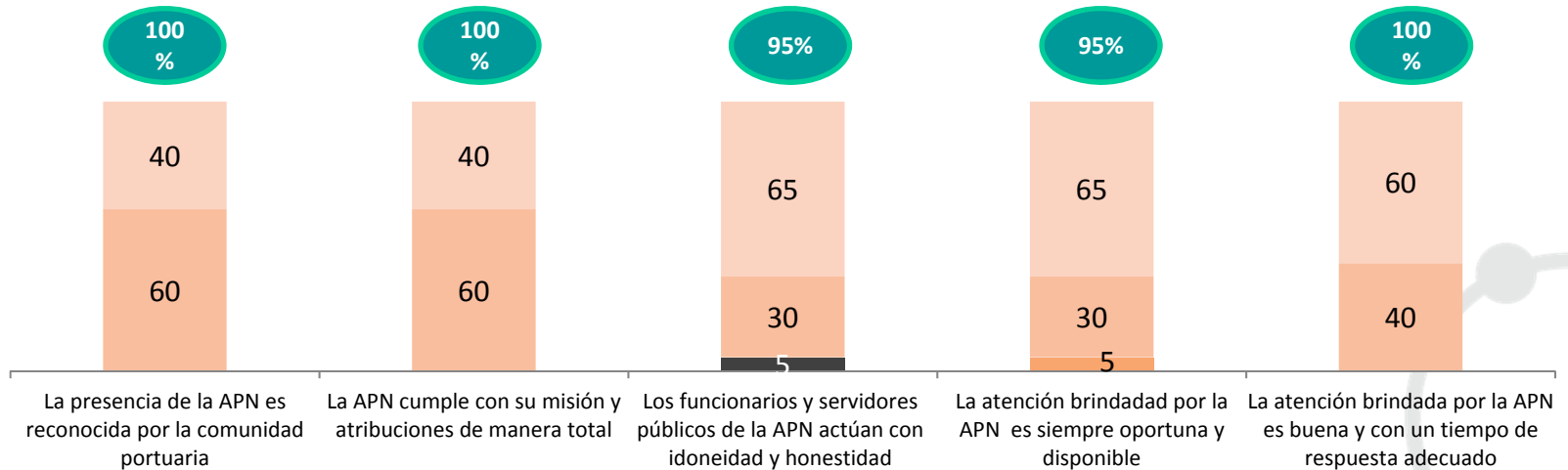
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos





EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES

¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

La presencia de la APN es reconocida por la comunidad portuaria	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Su labor no esta siendo difundida	--	--	100%	--
Falta autoridad	50%	50%	--	--
Sus cobros son altos	--	50%	--	--
Otros	50%	--	--	--
Base	2*	2*	3*	--

La APN cumple con su misión y atribuciones de manera total	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No les permiten actuar libremente, les ponen obstáculos para todo	25%	25%	50%	--
Comete abusos	25%	25%	--	--
Muchas burocracia	--	--	50%	--
Otros	50%	50%	--	--
Base	4*	4*	2*	--

*Bases menores a 30 son referenciales 75



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES ¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

Los funcionarios y servidores públicos de la APN actúan con idoneidad y honestidad	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
No están capacitados, desconocen su trabajo	25%	--	33%	--
No son honestos	25%	--	--	--
No precisa	50%	100%	67%	--
Base	4*	1*	3*	--

La atención brindada por la APN es siempre oportuna y disponible	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Demora en la atención	50%	--	100%	--
Asisten pero no siempre brindan soluciones oportunas	25%	--	--	100%
No siempre están disponibles	25%	--	--	--
Base	4*	--	3*	--

*Bases menores a 30 son referenciales 76



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES ¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"TOTALMENTE DESACUERDO" (1) + "DESACUERDO" (2) + "NI ACUERDO NI DESACUERDO" (3)

La atención brindada por la APN es buena y con un tiempo de respuesta adecuado	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Demora en la atención	67%	--	50%	--
No brinda buena atención	33%	--	--	--
No precisa	--	--	50%	--
Base	3*	--	2*	--



El nivel de conocimiento de la APN y sus funciones varia de acuerdo al puerto

En provincias la Autoridad Portuario Nacional (APN) se considera una entidad nueva, en algunos puertos Pisco y Paita se conoce más de su trabajo, en otros como Yurimaguas se sabe muy poco sobre sus funciones.

En general se percibe que su función principal es monitorear el puerto, en ese sentido comparte funciones con capitanía y aduanas.



- ✓ Fiscaliza todo lo que son terminales portuarios regulando las acciones del operador concesionario y de los operadores marítimos.
- ✓ Emitir normas técnicas sobre seguridad y brindar capacitaciones.
- ✓ Evaluar y emitir licencias de operaciones para las agencias marítimas.
- ✓ Negociar entre los diferentes operadores de la comunidad portuaria. Apoyar en la resolución de conflictos entre gremios, concesionarios, etc.

“APN era la autoridad que norma y regula todos esos procesos integrados de las instituciones, regular el flujo de salida de los puertos ,hace los filtros para las charlas de inducciones, las capacitaciones” Matarani

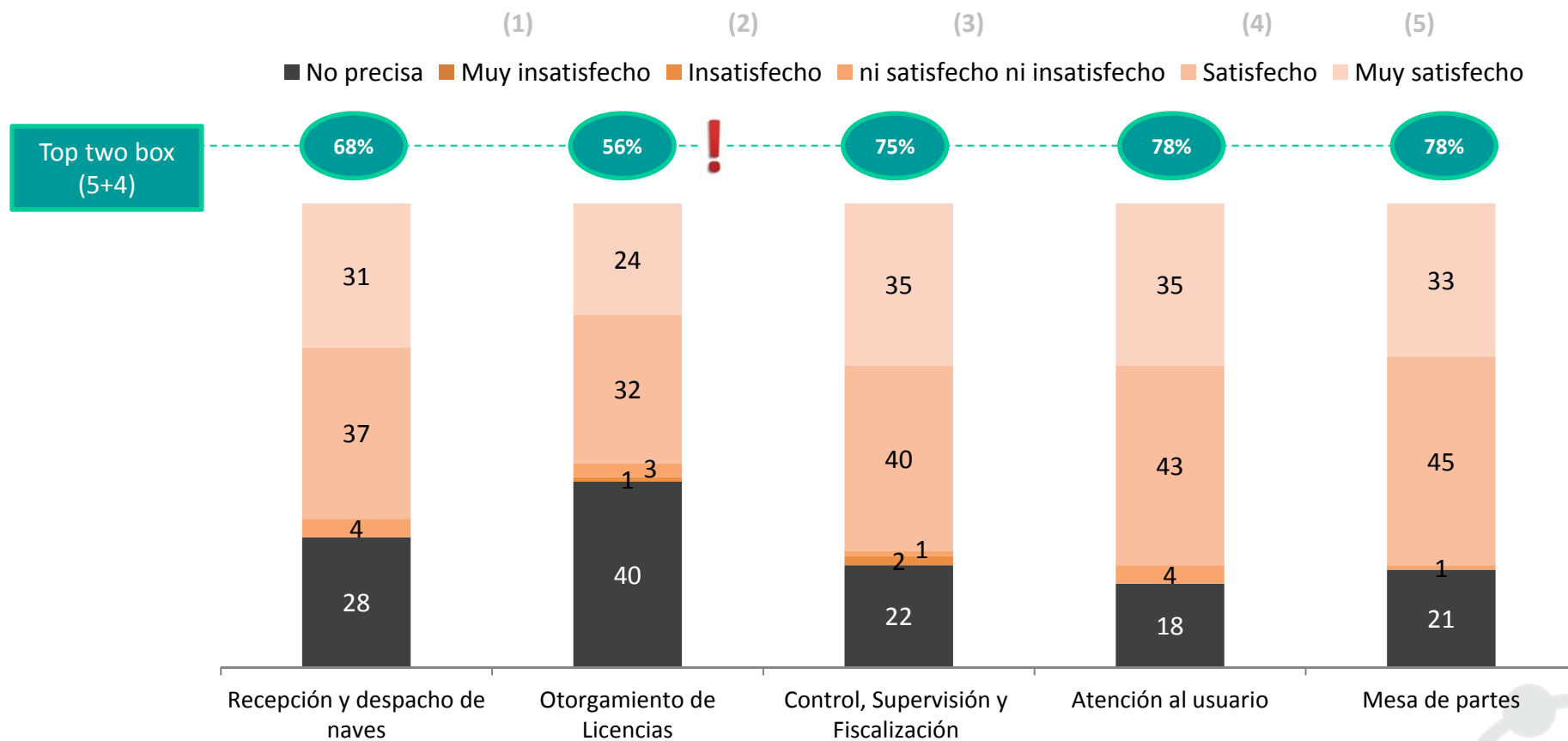


7. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL PROCESOS ADMINISTRATIVOS



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con..... ?



Base : 156 casos

Quienes demuestran insatisfacción en el otorgamiento de licencias es a razón de la demora en la gestión.



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

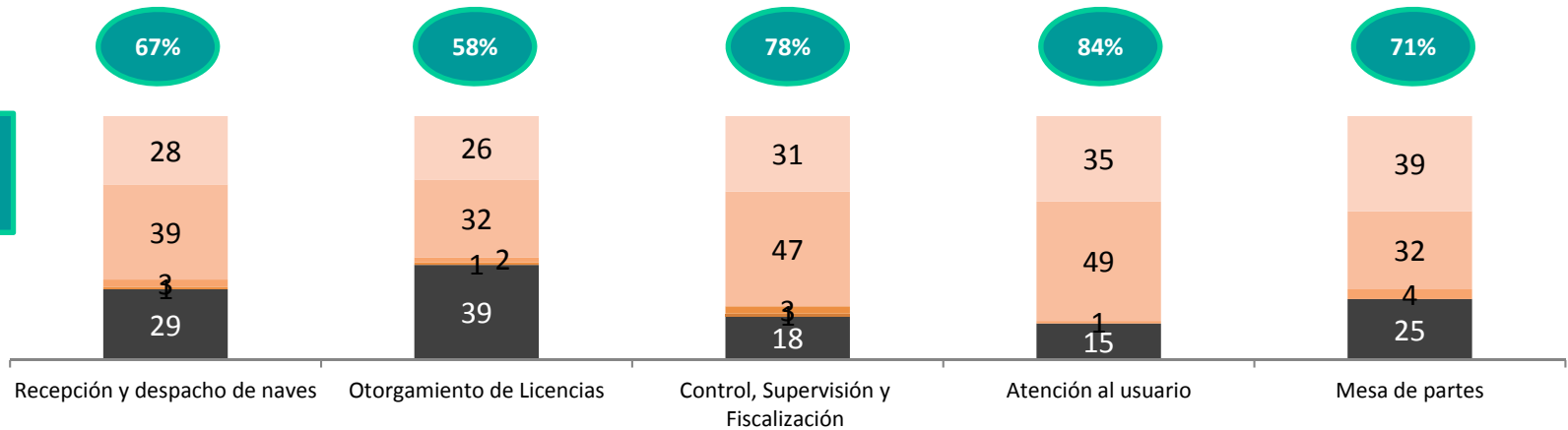
¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con..... ?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

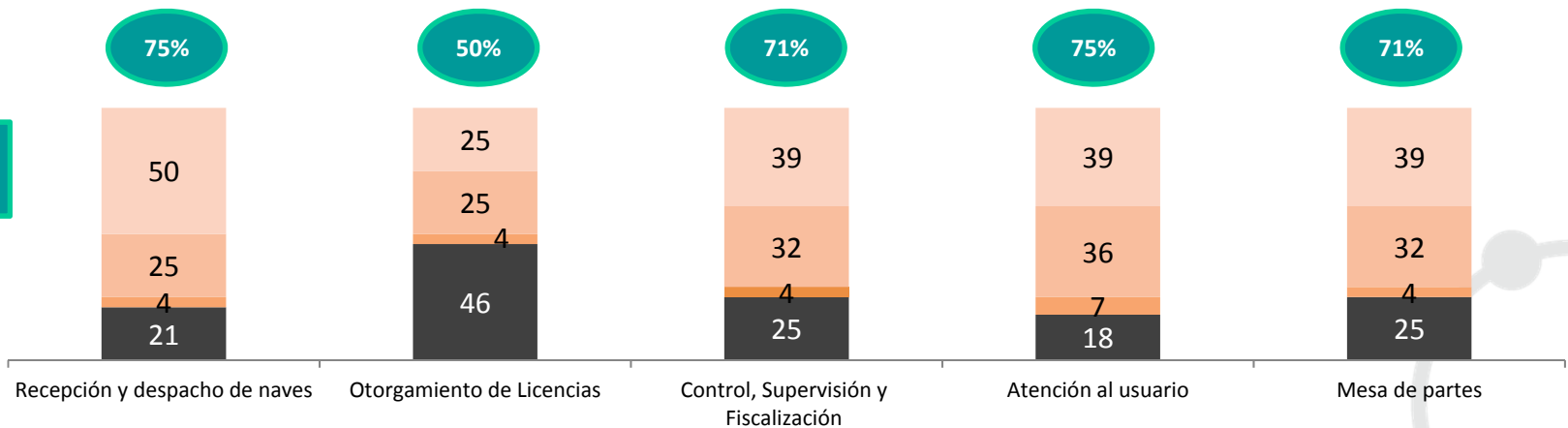
TP
EUROANDINOS
PAITA

Base : 72 casos



TP PARACAS
PISCO

Base : 28 casos





EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA

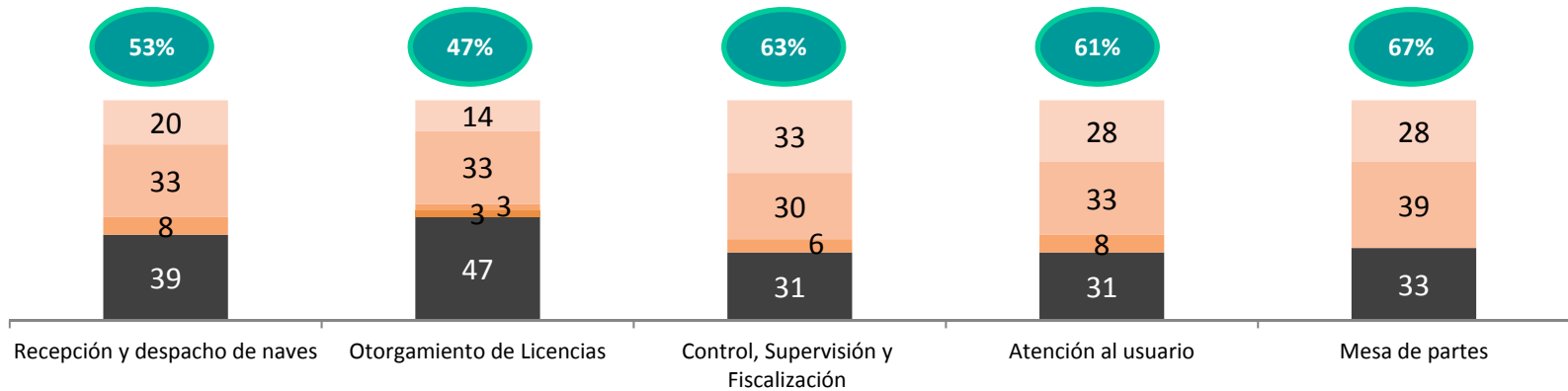
¿Qué tan satisfecho o insatisfecho SE ENCUENTRA con..... ?

Top two box
(5+4)

■ No precisa ■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho

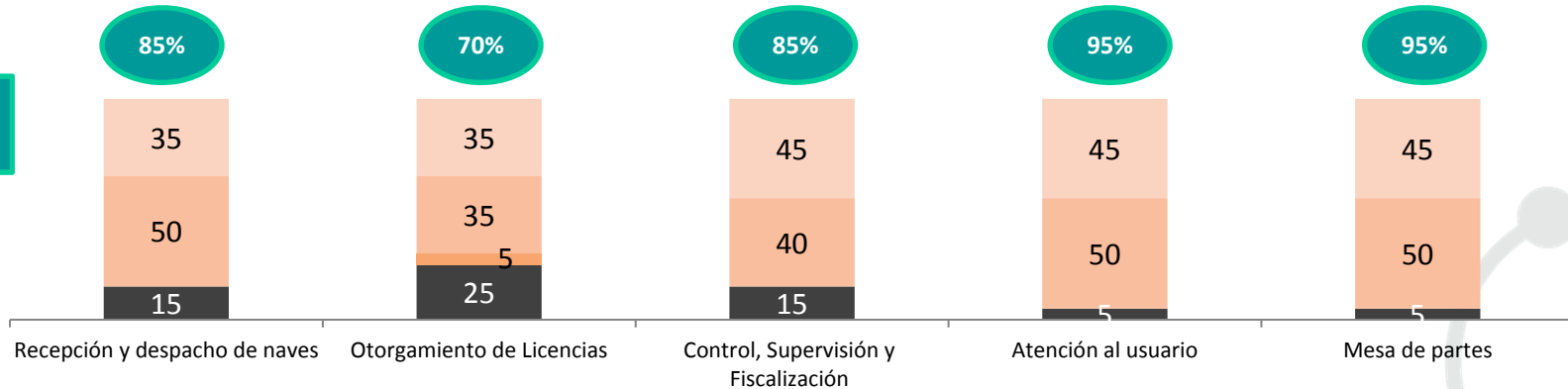
COPAM
YURIMAGUAS

Base : 36 casos



TISUR
MATARANI

Base : 20 casos





Expectativas: Se espera que la Autoridad Portuaria Nacional (APN) tenga un rol más activo en el puerto y lidere las negociaciones entre los diferentes actores del puerto

- ❖ **QUE TENGA PRESENCIA EN EL PUERTO LAS 24 HORAS**, los puertos en los que no se percibe tan presente como Matarani y Yurimaguas exigen más presencia activa de la APN.
- ❖ **QUE DEMANDE A LOS CONCESIONARIOS MÁS INVERSIÓN EN EL TERMINAL PORTUARIO**, se espera que APN pueda apoyar las negociaciones con los concesionarios para que se mejoren las vías de acceso a todos los puertos.
- ❖ **QUE TENGAN REUNIONES CONSTANTES CON EL PERSONAL DEL TERMINAL PORTUARIO**, los gremios de trabajadores portuarios esperan que la APN este atenta a sus necesidades y que busque de manera proactiva conocer su situación.
- ❖ **QUE SIEMPRE ESTE PRESENTE CUANDO SURJAN ACCIDENTES**, los gremios de trabajadores portuarios esperan que la APN este presente y apoye las gestiones de haber algún accidente con alguno de ellos dentro del terminal.

“Podrían tener más reuniones con los gremios, con los agentes, reuniones periódicas” Matarani

“Cuando hay accidentes la APN nunca aparece, hemos tenido un muerto, accidentes graves, nunca aparecen” Matarani



Expectativas: salvo Pisco que señala ya recibir este servicio la mayoría de puertos desea que Autoridad Portuaria Nacional (APN) brinde capacitaciones sobre seguridad, operaciones, etc.

- ❖ **QUE BRINDE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD PORTUARIA**, la comunidad portuaria, los mismos gremios o los agentes marítimos perciben la necesidad de que los tripulantes, estibadores, etc. estén mejor capacitados. Desean que la APN brinde capacitaciones.



“Deberían brindar capacitación, en especial de seguridad” Matarani

“Deberían organizar como una escuelas que otorguen certificados para que la persona sea marinero mercante, motorista, timonel” Yurimaguas

TEMAS DE CAPACITACIÓN:

- Seguridad laboral
- Manejo de maquinaria de distintos tipos de carga
- Practicas para disminuir el impacto que genera al actividad portuaria en el medio ambiente.



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES ¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"MUY INSATISFECHO" (1) + "INSATISFECHO" (2) + "NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO" (3)

Recepción y despacho de naves	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
En ocasiones se demoran	33%	100%	67%	--
Falta más control	33%	--	33%	--
Disminuir procedimientos	33%	--	--	--
Base	3*	1*	3*	--

Otorgamiento de Licencias	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Demoran demasiado en otorgar las licencias	--	100%	50%	100%
Falta de control			50%	
Base	2*	1*	2*	1*

*Bases menores a 30 son referenciales 85



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : RAZONES ¿Por qué ?

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

"MUY INSATISFECHO" (1) + "INSATISFECHO" (2) + "NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO" (3)

Control, Supervisión y Fiscalización	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Se necesita mayor supervisión	33%	100%	--	--
Falta actividad de la fiscalización	--	--	100%	--
No es a todos por igual	33%	--	--	--
Nocprecisa	33%	--	--	--
Base	3*	1*	2*	--

Atención al usuario	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Brindan mala atención	100%	100%	--	--
Solo atienden por oficio	--	--	33%	--
Otros	--	--	66%	--
Base	1*	2*	3*	--

Mesa de partes	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Nos piden hacerlo vía digital	--	100%	--	--
Base	--	1*	--	--

*Bases menores a 30 son referenciales 86



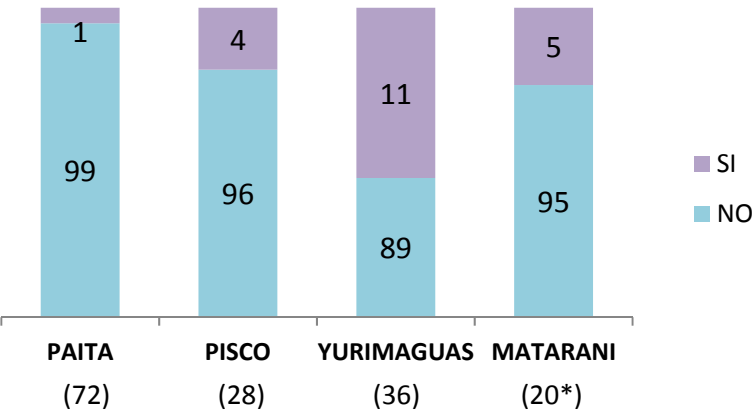
8. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL ORIENTACIÓN Y RECLAMOS



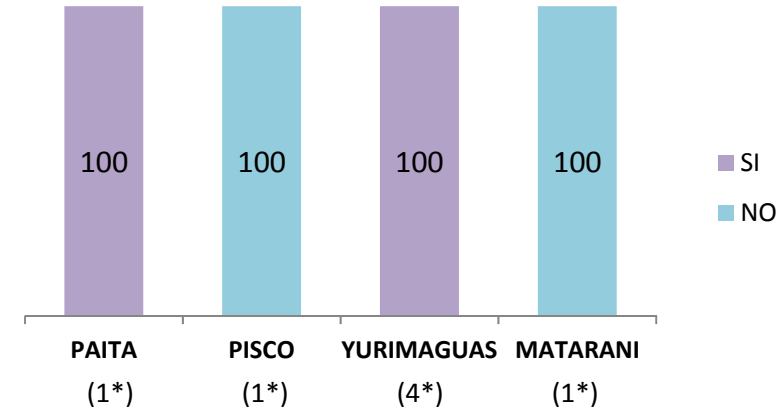
EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿ Alguna vez ha presentado un reclamo?



¿ Le informaron como realizar un reclamo?



Medios utilizados para realizar el reclamo

	PAITA	PISCO	YURIMA GUAS	MATARA NI
Carta	--	100%	25%	100%
Línea telefónica	--	--	75%	--
Presencial	--	--	25%	100%
Correo electrónico	100%	--	--	--
Base	1*	1’*	4*	1*

*Bases menores a 30 son referenciales

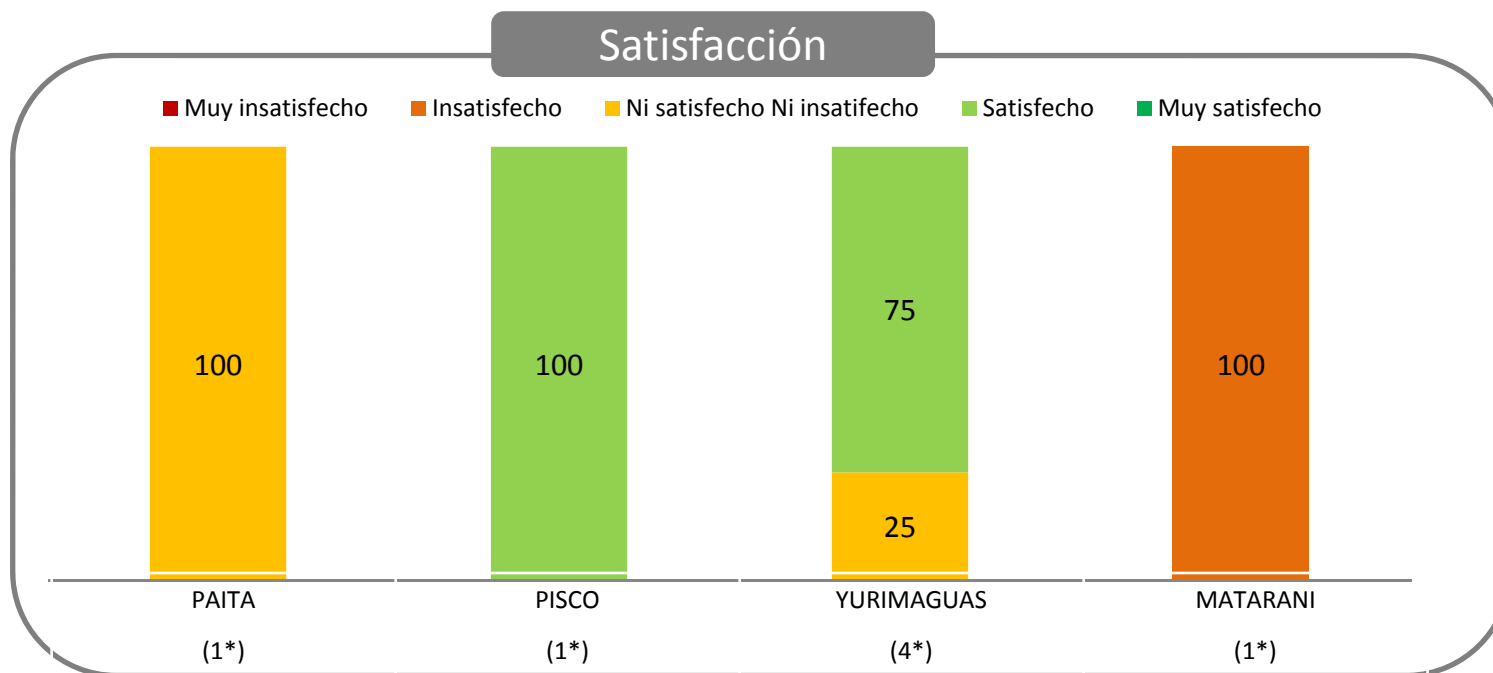
P25.¿ Alguna vez ha presentado un reclamo en relación al servicio recibido por la APN? P26. ¿El personal le informó cómo presentar adecuadamente su reclamo? P27. ¿Qué medio(s) utilizó para presentar su reclamo?



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : ORIENTACIÓN Y RECLAMOS

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la solución a su reclamo?

ORIENTACIÓN Y RECLAMOS



¿Encontró alguna dificultad o traba para presentar su reclamo?



Base : 7* casos

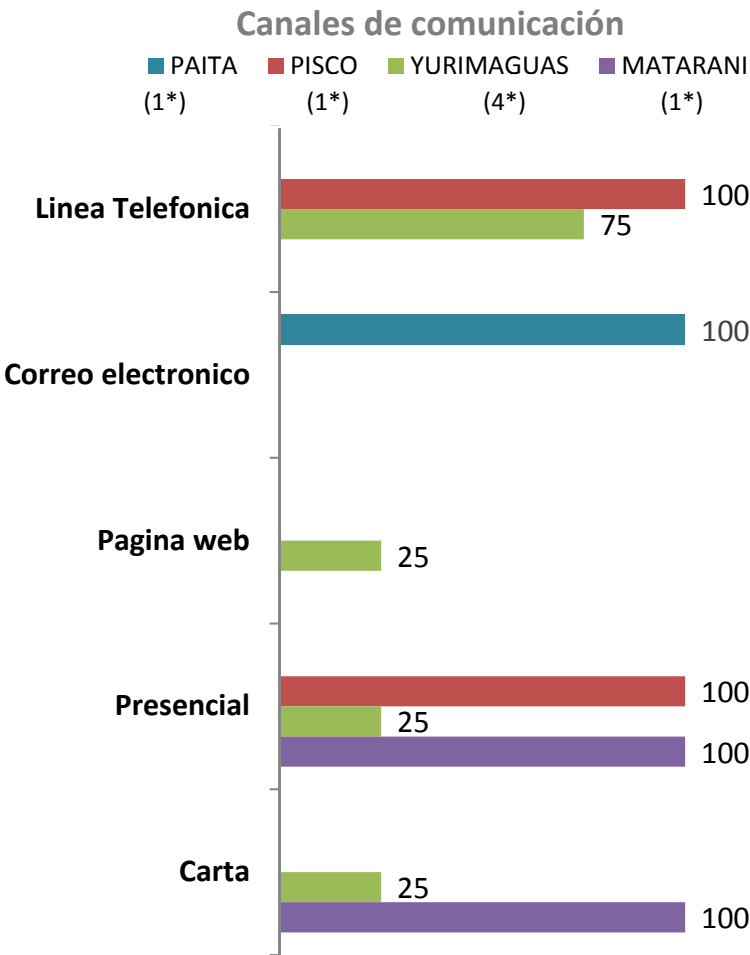
*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿De qué manera normalmente se comunica con la Autoridad Portuaria Nacional ?

*Bases menores a 30 son referenciales



¿Requirió información de estos canales?

PISCO	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Pagina web	--	--
Presencial	100%	--

YURIMAGUAS	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Pagina web	100%	--
Presencial	100%	--

MATARANI	SI	NO
Línea telefónica	--	--
Pagina web	--	--
Presencial	100%	--



Canales de atención de la Autoridad Portuaria Nacional (APN)

De acuerdo a la comunidad portuaria APN tiene actualmente tres vías de comunicación: presencial, telefónica y vía mail. (Solo Pisco mencionó el uso de un boletín mensual)

No se observan reclamos en relación a la comunicación con APN .
El canal de comunicación más utilizado es el mail, pero todos los canales de comunicación se utilizan y se perciben como efectivos.

"Como actividad portuaria ya no nos acercamos a la oficina del APN, todo es electrónico, o sea los partes es todo vía electrónica, está bien, es rápido" Matarani

"La comunicación es directa, siempre están" Pisco

"Nosotros recibimos una revista anual por parte de ellos" Pisco

"Si está de guardia atienden, llaman a cualquier hora y atienden para despacho o arribo" Matarani

"Lo más ágil es el correo electrónico" Paíta



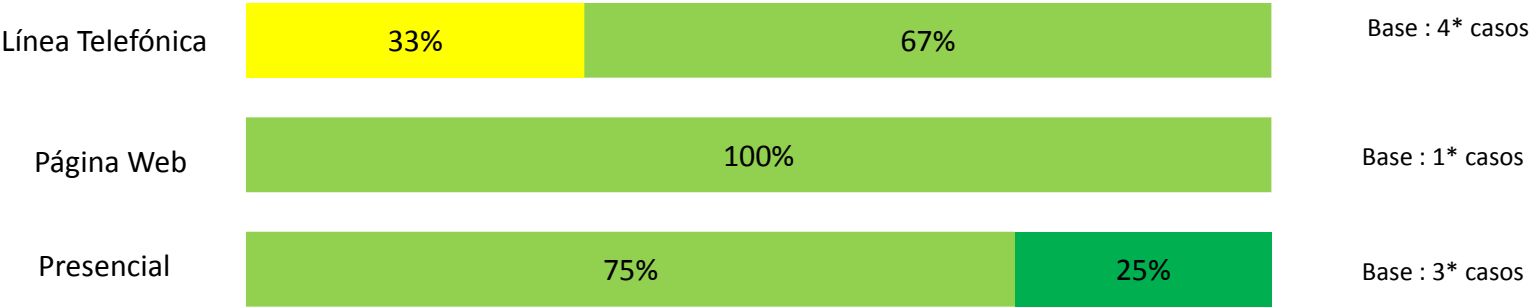


EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : CANALES DE COMUNICACIÓN

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la información u orientación brindada?

TOTAL**

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ ni satisfecho ni insatisfecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



¿Le resultó útil?

	SI	NO
Línea telefónica	100%	--
Pagina web	100%	--
Presencial	67%	33%

** No se abre por ciudad debido a que no hay poca diferenciación entre ciudades

*Bases menores a 30 son referenciales



9. EVALUACIÓN DEL ROL DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL SATISFACCIÓN GENERAL

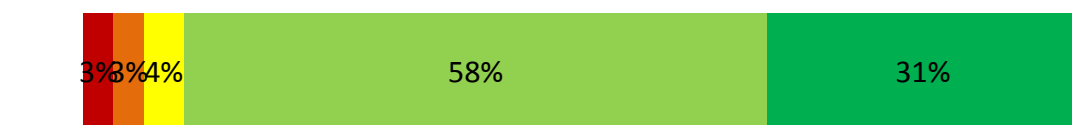


EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Cuál es su nivel de satisfacción general?

(1) (2) (3) (4) (5)

■ Muy insatisfecho ■ Insatisfecho ■ Ni satisfecho Ni insatifecho ■ Satisfecho ■ Muy satisfecho



No precisa : 1 %

Base : 156 casos

Top two box
(5+4) 89%

Top two box
(5+4)

PAITA
(72)



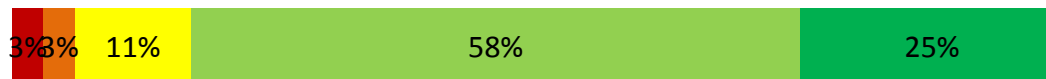
90

PISCO
(28*)



86

YURIMAGUAS
(36)



83

MATARANI
(20*)



95

*Bases menores a 30 son referenciales

P34. Considerando todos los aspectos que hemos evaluado del **terminal portuario concesionado** y según la siguiente escala (MOSTRAR TARJETA) ¿podría decirme, cuál es su nivel de satisfacción general?



El nivel de satisfacción de la comunidad portuaria con la labor de APN varia de acuerdo al puerto

En PAITA el nivel de satisfacción con Autoridad Portuario Nacional (APN) es alto

- Principalmente porque perciben que APN tiene presencia constante en el terminal, lo ven regulando e inspeccionando el puerto.
- Asimismo señalan que son accesibles para responder cualquier duda o consulta, mediante vía telefónica o mail.



“Es un ente regulador del puerto que ha llegado en medio de la modernización, ha asumido las funciones de capitanía” Paíta

“los inspectores que tiene se acercan al puerto, verifican las operaciones.” Paíta

En PISCO el nivel de satisfacción con Autoridad Portuario Nacional (APN) es bastante alto

- Principalmente señalan que la APN ha intervenido en el puerto por medio de capacitaciones constantes en relación a temas de seguridad portuaria y de manejo del impacto ambiental. Este aspecto es muy valorado por ellos.
- Asimismo, resaltan que tiene presencia constante en el puerto y que están disponibles, mediante vía telefónica o mail, para responder sus dudas o consultas.



“si hemos visto la presencia de la APN con nosotros” Pisco

“Siempre estamos con los ejercicios para prever que no ingrese otra mercancía que no sea hidrocarburo, entonces siempre que realizamos, pasamos carta al APN y ellos están prestos a asistir al sitio. Antes no había nada contra derrames, no había un curso que te llevara a preparar sobre cómo controlar un derrame, ahora con la participación de APN hay más control” Pisco



El nivel de satisfacción de la comunidad portuaria con la labor de APN es diferente en cada puerto

En MATARANI el nivel de satisfacción con Autoridad Portuaria Nacional (APN) es medio



- Si bien es cierto la perciben como una entidad activa que tiene presencia en el puerto y que ejerce mecanismo de control. Esperan que tenga presencia en el puerto las 24 horas y no siempre lo cumple.
- Asimismo, señalan que es muy “suave” para fiscalizar a TISUR, en especial los gremios consideran que cuando han tenido que negociar con el concesionario la APN apoya la postura de TISUR en lugar defender la posición de los trabajadores.

“No están tan presentes no exigen a TISUR, si ellos estuvieran presentes las 24 horas, viendo la seguridad y la instalación yo diría que es una buena labor pero no pues no lo hacen” Matarani

“Cuando hay huelgas y reclamos debería ser más activa, no se ha visto participación de ellos, como autoridad marítima creo que es su función” Matarani

En YURIMAGUAS el nivel de satisfacción con Autoridad Portuaria Nacional (APN) es bajo



- Principalmente porque conocen muy poco sobre sus funciones, la mayoría siente que la APN no se ha hecho presente en el puerto. Los que si conocen de APN no tiene claro cómo dialoga con capitanía y en MTC, creen que al ser una entidad gubernamental más, se van a obstaculizar los procesos y hacer más “burocrático” el servicio.
- La comunidad considera que dada la situación de emergencia con el puerto COPAM cerrado, con los gremios en huelga, seria imperativo que la APN tenga presencia activa en la ciudad

“La verdad que antes la autoridad portuaria brillaba por su ausencia, ahora recién la conocemos, creo que le falta socializar sus funciones, la mayoría de personas no saben qué hace” Yurimaguas

“Antes habían 3: capitanía, APN y MTC y en capitanía hay todo regional y departamental, yo con una nomás quisiera quedarme no con 4, porque es demasiada burocracia” Yurimaguas



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Por qué estas...?

Ni satisfecho ni insatisfecho+ insatisfecho+ Muy insatisfecho	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Mucha burocracia para los tramites	--	33%	17%	--
Falta mas control y fiscalización	--	33%	17%	--
Brindan mala atención a los usuarios	--	--	17%	--
No tratan a todos por igual	--	--	17%	--
Falta de comunicación	20%	--	--	--
No es una entidad imparcial	--	--	--	100%
Otros	80%	33%	32%	--
Base	5*	3*	6*	1*

*Bases menores a 30 son referenciales



EVALUACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA : SATISFACCIÓN GENERAL

¿Qué mejoras deberían realizarse en el puerto?

	TP EUROANDINOS PAITA	TP PARACAS PISCO	COPAM YURIMAGUAS	TISUR MATARANI
Mantener una buena comunicación con los usuarios	8%	11%	3%	10%
Rapidez de la atención	1%	--	11%	5%
Mayor agilidad en el proceso administrativo	1%	7%	3%	--
Mayor conexión a nivel de sistema, capitanía y aduanas	3%	4%	6%	--
Contar con personal capacitado	--	4%	3%	--
Cumplir su función de fiscalización de seguridad en el puerto	1%	--	3%	5%
Contar con local propio	1%	4%	3%	--
Mayor orden el transporte marítimo	--	7%	--	--
Otros	85%	63%	68%	80%
Base	72	28*	36	20*

*Bases menores a 30 son referenciales



10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



PRINCIPALES HALLAZGOS

En lo que respecta a los Terminales Portuarios:

- El orden y la fluidez portuaria son los aspectos mejor valorados en la evaluación del concesionario
- En cuanto a la infraestructura portuaria mencionan que son infraestructuras precarias y faltaría modernizar las instalaciones, esto se nota sobre todo en Pisco que aunque el terminal portuario es suficiente, pronto se necesitaría mayor espacio dentro del puerto , así como mejorar los accesos al terminal.
- El movimiento de carga es un aspecto crucial en Yurimaguas ya que indican que el puerto concesionado a COPAM no está alineado a sus necesidades y además éste solo funcionó por un corto tiempo debido a que tuvo observaciones del MTC y OSITRAN.
- El terminal portuario de Matarani es el que tiene mejores calificaciones en cuanto a las mejoras que han hecho el concesionario TISUR.
- Dentro de la seguridad portuaria mencionan que la falta de ésta se debe a por la aglomeración de trailers en la puerta de ingreso.
- Sobre las operaciones administrativas consideran que existen muchas burocracia en los procesos, además de considerar altos algunos pagos.



PRINCIPALES HALLAZGOS

En lo que respecta a los Terminales Portuarios:

- A nivel general la satisfacción del terminal portuario de Paita y el de Matarani son altos con un 83% y 85% respectivamente, esto debido a la mejoras en infraestructura que se han realizado en ambos , además se indica que en TISUR, el terminal portuario de Matarani, existe una actitud de diálogo lo que les ayuda a solucionar problemas de manera oportuna.
- La comunidad portuaria en Paita expresa que TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS ha realizado capacitaciones y han implementado protocolos de seguridad laboral lo cual les agrada y por eso presentan un nivel de satisfacción alto.
- El principal canal de comunicación con los terminales portuarios es la vía telefónica seguida del correo electrónico .
- Se sugiere mejorar el servicio brindado por parte de los concesionarios, por medio de un protocolo de servicio, así como agilizar los servicios administrativos .



PRINCIPALES APRENDIZAJES

En lo que respecta a los Terminales Portuarios:

En líneas generales, la mayoría de terminales portuarios concesionados en provincias tienen una percepción positiva por parte de la comunidad portuaria (Salvo Yurimaguas).

- ✓ Se percibe que las concesiones han traído consigo mejoras estructurales, modernidad, implementación de protocolos de atención, seguridad y protección medioambiental, y mayor demanda que aumenta la producción del terminal portuario.
- ✓ Sin embargo, también se señala que las concesiones han aumentado los costos de los terminales portuarios, encareciendo sus tarifas.
- ✓ Asimismo, en todas las provincias se percibe que la infraestructura que rodea al puerto, calles, carreteras, accesos se ha tornado insuficiente y que es necesario hacer algo para mejorar los ingresos al puerto y garantizar que no habrá problemas futuros.



PRINCIPALES HALLAZGOS

En lo que respecta a la Autoridad Portuaria

- En general la Autoridad Portuaria Nacional es evaluada de manera satisfactoria , sobre todo en su reconocimiento por la comunidad portuaria, alcanzando un 100% en terminal portuario de Matarani.
- En Yurimaguas se tienen una satisfacción ligeramente más baja que en los otros terminales portuarios a razón de demoras en atención y que existe desconocimiento de la función de APN.
- En cuanto a los procesos administrativos ,se ve una satisfacción ligeramente baja dentro del otorgamiento de licencias más que nada por la demora en la entrega de éstas , también existe una pequeña insatisfacción en la recepción de despacho de naves porque se presentan ocasionales demoras.
- El medio más utilizado para comunicarse con la APN es la línea telefónica y de manera presencial.



PRINCIPALES HALLAZGOS

En lo que respecta a la Autoridad Portuaria

- En general la satisfacción de las personas con la APN es muy buena con un 89% de Top two Box (TTB) , siendo los puertos con mayor satisfacción Matarani con 95% y Paita con 90%.
- Los puertos de Pisco y Yurimaguas presentan un nivel de satisfacción de 86% y 83% respectivamente , esto se da por diversas razones , como :muchas burocracia para los trámites y la falta de control y fiscalización.
- Dentro de las recomendaciones que se podrían mejorar para aumentar aún mas esta satisfacción serian brindar mayor rapidez en la atención agilizando procesos engorrosos. Así mismo se podría brindar una capacitación de atención al cliente para más satisfacción de las personas.



PRINCIPALES APRENDIZAJES

En lo que respecta a la Autoridad Portuaria

- En relación a la imagen de la Autoridad Portuaria Nacional (APN) se observa que la institución esta percibida de manera más positiva en provincias que en Lima.
- Se observa que en los terminales portuarios en los que describen de manera más positiva su desempeño (Pisco y Paita) señalan que su presencia es constante. En ese sentido, se observa que la principal expectativa es poder contar con APN en todo momento en el terminal portuario y que este presta a solucionar cualquier inconveniente que surja en el día a día.
- También se espera que asuma un rol de liderazgo en la resolución de conflictos entre concesionarios, agentes marítimos y gremios.
- Finalmente esperan que brinde capacitaciones a la comunidad portuaria.



ARGENTINA BOLIVIA CHILE ECUADOR ESTADOS UNIDOS MÉXICO PARAGUAY URUGUAY VENEZUELA