



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL PUERTO DE HUELVA

Resumen Ejecutivo 2024

Autoridad Portuaria de Huelva



Puerto de Huelva

Autoridad Portuaria de Huelva

Resumen Ejecutivo Estudio 2024




01.1 Objetivos

Con la realización del presente Estudio de Percepción de la Calidad de los Servicios del Puerto de Huelva año 2024, los objetivos específicos perseguidos han sido:

1. Conocer en qué grado están satisfechos los distintos tipos de clientes de la APH.
2. Determinar cómo evoluciona la satisfacción de los clientes con los distintos atributos definidos.
3. Identificar cuáles son los atributos que más influyen en la satisfacción global del cliente.
4. Contrastar el grado de satisfacción de las distintas tipologías de clientes según las variables de clasificación.
5. Orientar las acciones de mejora sobre los atributos más relevantes para aumentar la satisfacción de los clientes.

01.2 Segmentos analizados

Con objeto de seguir el trabajo realizado en años anteriores y aprovechar al máximo los resultados de los estudios anteriores, se ha mantenido la clasificación de los clientes y usuarios del Puerto de Huelva que aparecen a continuación.

	Agentes de aduanas		Estibadores
	Capitanes de buque		Instituciones
	Concesionarios		Prestadores de servicios
	Concesionarios usuarios de servicios portuarios		Transportistas
	Consignatarios, armadores y navieras		

02. Análisis General

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

Segmentos	Universo	Respuestas	Porcentaje respuesta	Error ¹ muestral
Agentes de aduanas	8	5	62,5%	0,29
Capitanes de buque	-	4	-	0,49 ²
Concesionarios	175	85	48,7%	0,08
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8	5	62,5%	0,29
Consignatarios, armadores y navieras	35	17	48,6%	0,18
Estibadores	6	6	100,0%	0,00
Instituciones	19	11	57,89%	0,20
Prestadores de servicios	41	17	41,46%	0,19
Transportistas	11	4	36,36%	0,41

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

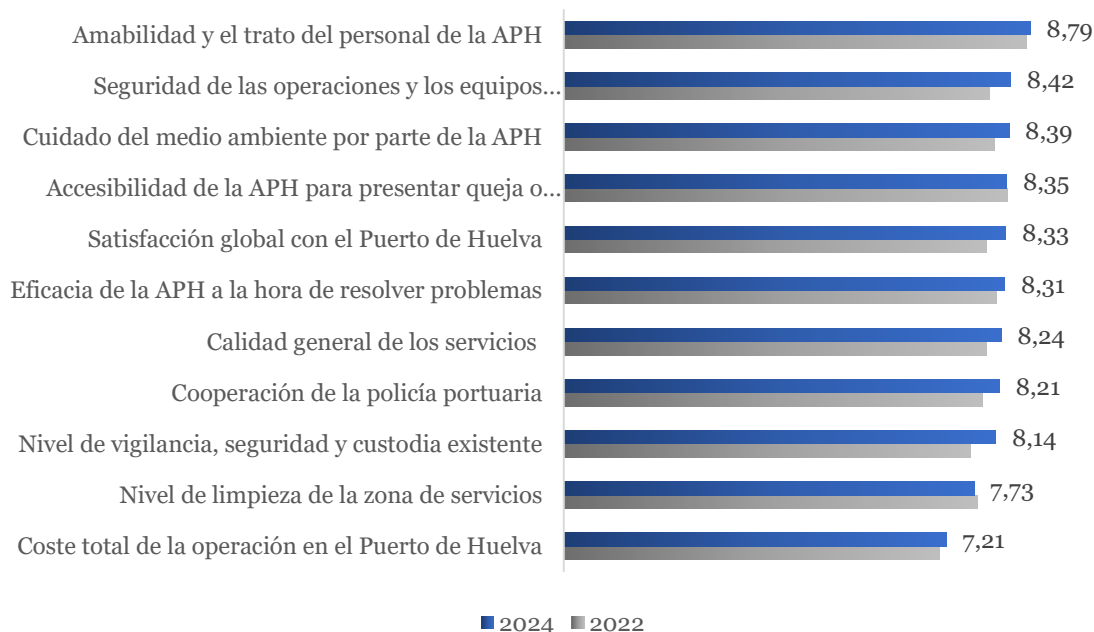
² La fórmula empleada para el cálculo del error muestral es, dado que no conocemos la población, $\text{Error(P)} = Z * \sqrt{P * q/n}$, siendo $P=0,5$ y el nivel de confianza 95%.

02.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva por segmento

Segmentos	Satisfacción Gral. 2024	Valoración 2022	Evolución
Agentes de aduanas	8,40	8,20	↑
Capitanes de Buque	8,75	8,80 ³	-
Concesionarios	8,24	7,77	↑
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8,20	8,33	↓
Consignatarios, armadores y navieras	8,52	8,22	↑
Estibadores	8,00	8,00	=
Instituciones	8,36	8,65	↓
Prestadores de servicios	8,52	8,00	↑
Transportistas	8,50	8,00	↑
Satisfacción global [todos los segmentos]	8,33	7,97	↑

La satisfacción general con el Puerto de Huelva de los clientes y usuarios del Puerto de Huelva crece de nuevo, y se sitúa en el umbral de excelencia [8-10 puntos].

02.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH



³ La nota corresponde al año 2023. En el año 2025 se va a realizar un informe específico de este segmento.

En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,67	7,53	7,95	7,97	8,33	0,36
Calidad general de los servicios	7,38	7,40	7,81	7,96	8,24	0,28
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,55	7,55	7,88	8,03	8,42	0,39
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,91	7,09	7,64	7,67	8,14	0,47
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,14	7,36	7,81	8,12	8,39	0,27
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,23	8,08	8,49	8,72	8,79	0,07
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,08	7,72	7,92	8,36	8,35	-0,01
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,13	7,66	7,64	8,15	8,31	0,16
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,55	7,44	6,83	7,08	7,21	0,13
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	7,54	7,79	7,73	-0,06
Cooperación de la policía portuaria	-	-	8,07	7,89	8,21	0,32

02.3 Valoración general de las inversiones realizadas por la APH

En el gráfico siguiente, se muestra la valoración de los aspectos generales relacionados con la inversión de la Autoridad Portuaria de Huelva y su comparativa con los datos registrados en 2022.



En la tabla siguiente se muestran los datos asociados a los aspectos generales de la inversión de la APH desde 2006 hasta la última medición en 2022; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción general con el nivel de inversión	6,92	7,18	8,03	8,16	8,21	0,05
Adecuación de las inversiones a la demanda actual	6,56	6,82	7,58	7,51	7,67	0,16
Adecuación de las inversiones a las necesidades futuras	6,77	6,86	7,72	7,77	7,82	0,05
Información sobre líneas estratégicas y nuevos proyectos	-	-	6,91	7,73	7,70	-0,03
Disponibilidad de espacios para expansión de actividades	-	-	7,44	7,89	7,59	-0,30
Disponibilidad de infraestructuras para atracción de tráfico	-	-	7,24	7,89	7,56	-0,33
Apoyo de la APH a iniciativas de atracción de tráfico	-	-	7,52	7,94	7,70	-0,24
Disponibilidad de aparcamientos	-	-	-	7,84	7,54	-0,30

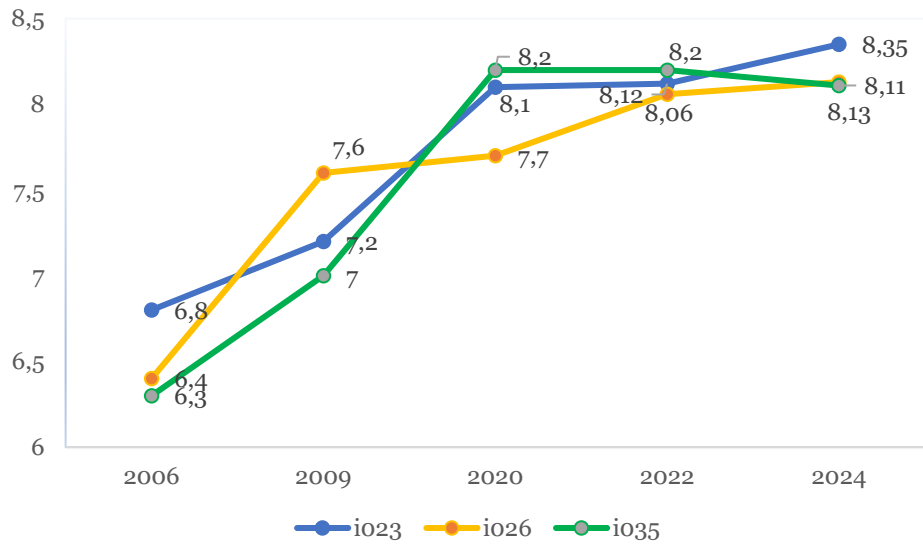
02.4 Indicadores CMI

El cálculo de los indicadores CMI se debe basar en las siguientes premisas:

Código	Indicador	Descripción
i023	Nivel de satisfacción de clientes con los servicios	Se calcula haciendo la media de las valoraciones hechas por los clientes y usuarios para los temas incluidos en las dimensiones A hasta H ⁴ .
i026	Nivel de satisfacción de los clientes con la oferta de infraestructuras, espacios e instalaciones	Se calcula haciendo la media de las valoraciones hechas por los clientes para los temas incluidos en la dimensión I.
i035	Nivel de satisfacción con servicios aduaneros y para-aduaneros	Se calcula haciendo la media de las valoraciones hechas por los clientes para los temas incluidos en la dimensión H.

⁴ A=servicio de recogida de residuos a buques / B=servicio de practicaaje / C=servicio de remolque / D=servicio de amarre / E= servicio de carga-descarga y estiba-desestiba / F=servicios al pasaje / G=servicios de la APH / H= puesto de inspección fronteriza PIF e inspecciones / I=infraestructuras

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



Indicador CMI	2006	2009	2020	2022	2024	Evolución
i023	6,80	7,20	8,10	8,12	8,35	↑
i026	6,40	7,60	7,70	8,06	8,13	↑
i035	6,30	7,00	8,20	8,20	8,11	↓

02.5 Mapa de atributos de satisfacción



02.6 Relación Puerto - Ciudad

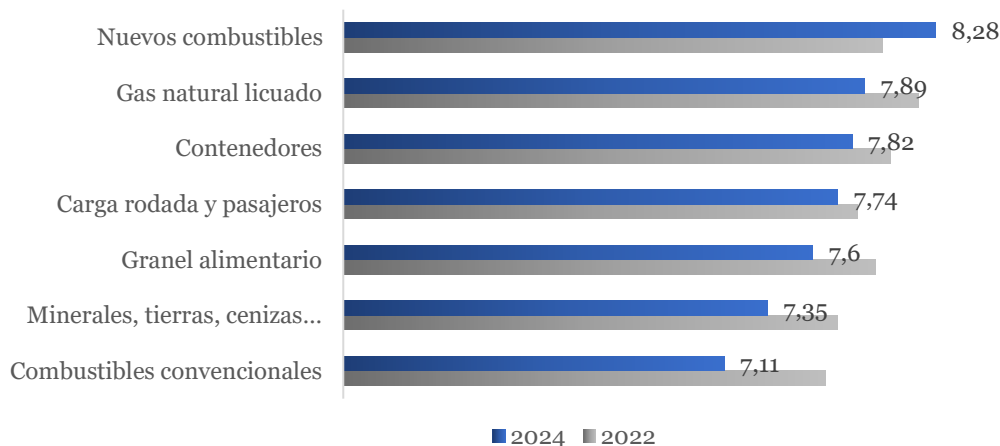
A continuación, analizamos la **percepción que los clientes y usuarios del Puerto de Huelva tienen sobre la relación que existe entre el puerto y la ciudadanía** en la actualidad.; así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.

Segmentos	Valoración relación puerto-ciudad 2022	Valoración relación puerto-ciudad 2024	Diferencia 2024-2022
Agentes de aduanas	7,60	7,40	-0,20
Concesionarios	8,02	8,25	0,23
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	8,60	8,00	-0,60
Consignatarios, armadores y navieras	8,12	8,47	0,35
Estibadores	8,17	7,00	-1,17
Instituciones	8,42	8,09	-0,33
Prestadores de servicios	7,87	8,17	0,30
Transportistas	8,33	9,25	0,92
Valoración general	8,07	8,19	0,12

02.7 Líneas de negocio futuras

A continuación, analizamos la **opinión que los clientes y usuarios del Puerto de Huelva tienen sobre cuáles serán en el futuro las líneas de negocio más importantes** para el puerto; así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.

Líneas de negocio relacionadas con los tráficos portuarios.

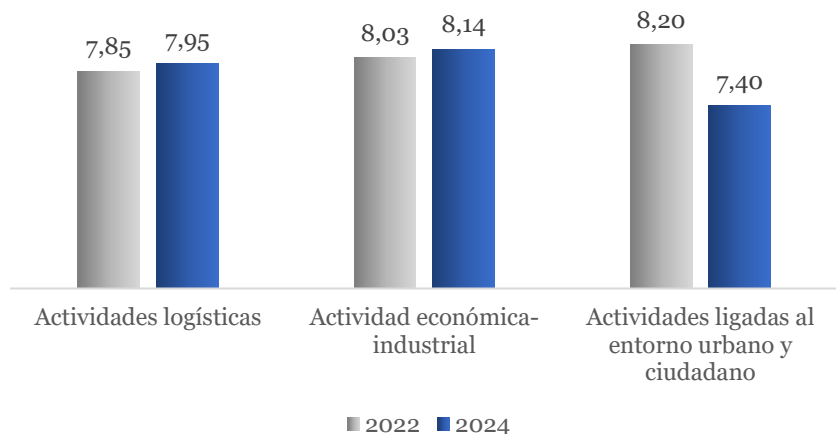


En la tabla siguiente, se muestran los datos desagregados por segmento.

	Agentes de aduanas	Concesionarios	Concesionarios USP*	Consignatarios, armadores, navieras	Estibadores	Instituciones	Prestadores de Servicios	Transportistas
Gas natural licuado	6,40	7,86	8,20	8,17	7,83	7,90	7,93	8,75
Nuevos combustibles	7,40	8,32	9,20	8,35	7,16	8,20	8,12	9,75
Combustibles convencionales	6,40	7,52	7,80	7,29	6,16	7,10	7,25	7,25
Granel alimentario	7,00	7,75	7,80	7,64	6,83	7,10	7,43	8,50
Mínerales, tierras, cenizas...	7,20	7,52	7,60	7,76	6,20	6,11	7,18	7,25
Contenedores	7,40	8,00	7,60	7,76	7,20	7,44	7,50	8,75
Carga rodada y pasajeros	7,80	7,94	7,75	7,75	6,80	7,55	7,13	7,75

*USP=Usuarios de Servicios Portuarios

Otras líneas de negocio.



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

	Agentes de aduanas	Concesionarios	Concesionarios USP*	Consignatarios, armadores, navieras	Estibadores	Instituciones	Prestadores de Servicios	Transportistas
Zona de actividades logísticas	7,00	8,33	7,60	7,88	7,00	7,50	7,62	8,00
Actividad económica-industrial	7,00	8,88	8,40	8,23	7,33	7,80	8,00	8,00
Actividades ligadas al entorno urbano y ciudadano	7,00	7,83	7,20	6,93	5,33	7,10	7,50	7,00

*USP=Usuarios de Servicios Portuarios

02.8 Comparación del Puerto de Huelva con otros puertos

Segmentos	Valoración del Puerto de Huelva respecto al mejor conocido	Satisfacción con la tramitación administrativa
Agentes de aduanas	8,00	7,80
Capitanes de buque	9,25	-
Concesionarios	8,25	8,02
Concesionarios usuarios de servicios portuarios	7,80	8,40
Consignatarios, armadores y navieras	7,92	8,25
Estibadores	7,40	7,60
Instituciones	7,87	8,00
Prestadores de servicios	8,40	8,47
Transportistas	9,33	8,00
Valoración general	8,21	8,11

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

Puerto	Mejor puerto según la percepción de clientes y usuarios
Huelva	40,20%
Algeciras	22,55%
Valencia	14,71%
Rotterdam	4,90%
Barcelona	3,92%
Vigo	2,94%
Málaga	1,96%
Cádiz	1,96%
Cartagena	1,96%
Sevilla	0,98%
Bilbao	0,98%
Hong Kong	0,98%
Portimao	0,98%
Shanghai	0,98%
Total	100,00%

02.9 Causas de mayor insatisfacción de clientes y usuarios

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Ninguno	12	12,63%
Limpieza	6	6,32%
Tasas concesionales elevadas	5	5,26%
El estado de algunas infraestructuras	4	4,21%
Necesidad de más policía portuaria y vigilancia	4	4,21%
Calados disponibles	4	4,21%
Atraque muelle levante y sur	3	3,16%
Que no haya un servicio de dragado regular para muelles o pantalanes concesionados	3	3,16%
Falta de infraestructuras	3	3,16%
Aparcamiento	3	3,16%
Desconexión con la ciudad	3	3,16%
Poca flexibilidad	2	2,11%
Accesos	2	2,11%
Falta de transporte que conecte el puerto con la ciudad y los alrededores	2	2,11%
Inversiones	2	2,11%
Restricciones de acceso puerto-ciudad	2	2,11%
Trabas burocráticas para el acceso de camiones	2	2,11%
Falta de puntos de recarga de vehículo eléctrico en los alrededores del Real Club Marítimo de Huelva	1	1,05%
Retrasos en las nuevas operativas de cabotaje	1	1,05%
El control policial en la zona del polígono de Azagra	1	1,05%
No permitir la pesca deportiva en sus zonas	1	1,05%
El puerto está alejado de la ciudad	1	1,05%
Conexiones	1	1,05%
La imposibilidad de acceder a las instalaciones propias cuando hay algún evento y cortan la carretera	1	1,05%
No se facilita la gestión de residuos	1	1,05%
Difícil acceso a la nueva terminal	1	1,05%
La distribución de muelles y cargas	1	1,05%
Servicios a los concesionarios	1	1,05%
Necesidad de quitar la valla que lo separa de la ciudad	1	1,05%
No hay terminal para pasajeros ni servicio de cafetería	1	1,05%
Coordinación de actividades entre usuarios	1	1,05%
Exigencia de subsanar el cuadro exterior tras intento de robo sin que se ayude al concesionario	1	1,05%
No contar con los ciudadanos y empresas para la aprobación de proyectos nuevos	1	1,05%
Criterios de navegabilidad y viabilidad desarrollo de obras de infraestructura	1	1,05%

Que no se tenga presente el valor añadido que aportan las empresas onubenses en sus proyectos	1	1,05%
Las infraestructuras de la ciudad y la provincia, no están a la altura de lo que demanda la propia actividad portuaria	1	1,05%
Politización	1	1,05%
Atención	1	1,05%
Mantenimiento de infraestructuras viarias en algunas zonas	1	1,05%
No disponibilidad de personal en Capitanía durante los fines de semana y por las tardes para solucionar problemas	1	1,05%
Pocas empresas de servicios a buque	1	1,05%
El servicio de recogida de basuras no está a la altura de los demás servicios	1	1,05%
Algunos servicios no están disponibles las 24 horas del día	1	1,05%
Criterio a la hora de asignar el espacio disponible cerca de los muelles	1	1,05%
Exceso de operadores portuarios, lo que impide que tengan tamaño suficiente, generen economías de escala y ofrezcan buenos precios.	1	1,05%
Falta de reserva de espacio para industrias que necesiten estar cerca del Puerto	1	1,05%
Tráfico rodado en la zona interior portuaria	1	1,05%
El control de la trazabilidad y movimientos de la mercancía en el interior de la zona aduanera	1	1,05%
Captación de tráfico de contenedores muy por debajo de lo esperado	1	1,05%
Los palangres de pesca a lo largo de la ría, dificultan la navegación puesto que se enrollan en las hélices de los buques.	1	1,05%
TOTAL	117	100,00%

Nota: Resaltadas en azul, los valores más elevados.

03.10 Causas de mayor satisfacción de clientes y usuarios

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
El personal de la APH, atención y cercanía	41	32,80%
Rapidez de respuesta personal APH	12	9,60%
Flexibilidad y profesionalidad	9	7,20%
Compromiso con Huelva y proyección en la ciudad	9	7,20%
Ubicación	6	4,80%
Buena gestión	6	4,80%
Seguridad	5	4,00%
Inversiones para mejorar la zona portuaria	4	3,20%
Inversiones	4	3,20%
Crecimiento	3	2,40%
Todo en general	2	1,60%
Enfoque industrial y energético	2	1,60%
Tramitación administrativa	2	1,60%
Cercanía a los organismos portuarios	2	1,60%
Operación fluida	1	0,80%
Servicio de Practicaje	1	0,80%

Atracción de tráfico	1	0,80%
Amplitud de la concesión recibida	1	0,80%
Visión estratégica	1	0,80%
Control de todas las actividades logísticas	1	0,80%
Paseo de la Ría	1	0,80%
La nueva reforma de la avenida	1	0,80%
Accesibilidad al público	1	0,80%
Capacidad de atraque y mantenimiento	1	0,80%
Tiempo de estancia de buques en puerto	1	0,80%
Disponibilidad y acceso a muelles	1	0,80%
Capacidad de almacenamiento	1	0,80%
Voluntad de crecimiento e innovación	1	0,80%
Accesibilidad	1	0,80%
Atraques	1	0,80%
Cuidado del medioambiente	1	0,80%
Su actividad y disposición	1	0,80%
TOTAL	125	100,00%

Nota: Resaltadas en azul, los valores más elevados.

02.12 Conclusiones

La satisfacción global de los clientes y usuarios con el Puerto de Huelva sigue subiendo y consolidándose en los niveles de excelencia perseguidos por la APH [8-10]. Este aumento de la satisfacción se produce en cinco de los segmentos analizados [agentes de aduanas; concesionarios; consignatarios, armadores y navieras; prestadores de servicios y transportistas]; registrándose exclusivamente en dos de los segmentos analizados un leve descenso, pero que continúa dentro de los umbrales de excelencia a los que se alude más arriba [concesionarios usuarios de servicios portuarios e instituciones]. El segmento de estibadores se mantiene en niveles idénticos a los de hace dos años.

Este incremento de la satisfacción global se confirma al analizar los aspectos generales asociados a la satisfacción con la APH; pues todos ellos avanzan, a excepción de la satisfacción con el nivel de limpieza, cuyo descenso es poco significativo. En este sentido, **el personal de la APH continúa siendo el pilar fundamental sobre el que se sustenta la satisfacción de clientes y usuarios.**

En el capítulo de la satisfacción con las inversiones realizadas por la APH, aunque a nivel global mejora y se mantiene en niveles de excelencia; un análisis en profundidad de los atributos muestra un área de mejora en los aspectos relacionados con la atracción de tráfico.

El aumento global de la satisfacción tiene su correspondencia en los índices CMI, que mejoran en general por quinto estudio consecutivo. El índice i023 es el que registra el avance más importante, dado que el pequeño aumento del índice i026 y ligero descenso del índice i035 son poco significativos. **Un balance muy positivo,**

que muestra la consolidación de la satisfacción para con los servicios y actividad del Puerto de Huelva en estándares excelentes.

Otro aspecto a destacar es la percepción de la relación que el Puerto de Huelva mantiene con la ciudad. En este sentido, aunque hay movimientos en las valoraciones de los segmentos, obteniéndose valores más altos para unos segmentos y algo más bajos para otros; la opinión de los clientes y usuarios del puerto es globalmente, que hay una mayor apertura.

Por lo que respecta al futuro del puerto, los clientes y usuarios creen que éste pasa por los nuevos combustibles, preferentemente; así como por la actividad económico-industrial. No obstante, los clientes y usuarios del Puerto de Huelva muestran que tienen menos claro por qué líneas de negocio pasa el futuro del puerto que en 2022.

Finalmente, es importante resaltar que no existen causas de insatisfacción significativas; en cambio, sí existen factores claros que inciden en la mayor satisfacción de los distintos segmentos analizados: todo lo relacionado con el equipo de la APH y su gestión.

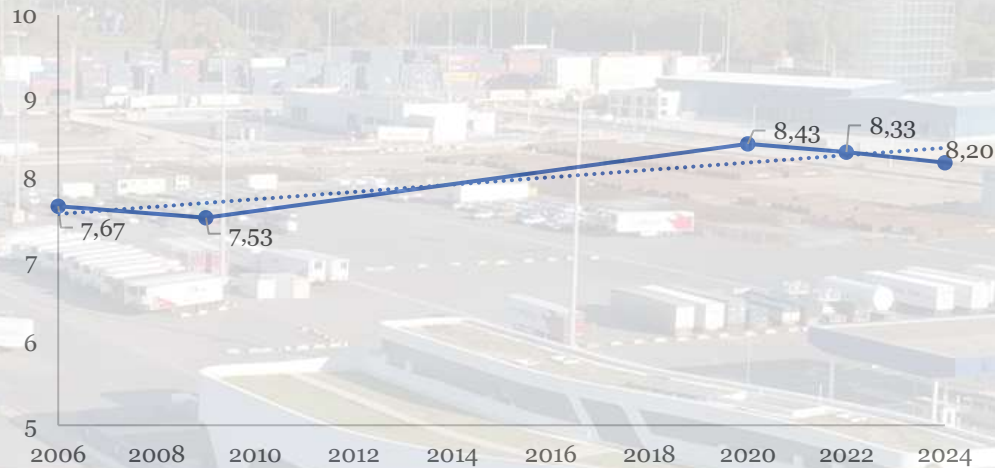
El Puerto de Huelva se consolida en niveles de satisfacción excelentes en 2024 y logra un avance global respecto de hace dos años. Este avance se sustenta, sobre todo, en los esfuerzos del equipo de la APH por ofrecer una atención y servicios de calidad.

03. Concesionarios usuarios de servicios portuarios

En esta sección se analizan los datos del segmento de concesionarios usuarios de servicios portuarios, para los cuáles se ha obtenido el 62,5% de las respuestas [5/8 usuarios]; siendo el error muestral de 0,29.

03.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los concesionarios usuarios de servicios del Puerto de Huelva en 2024 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

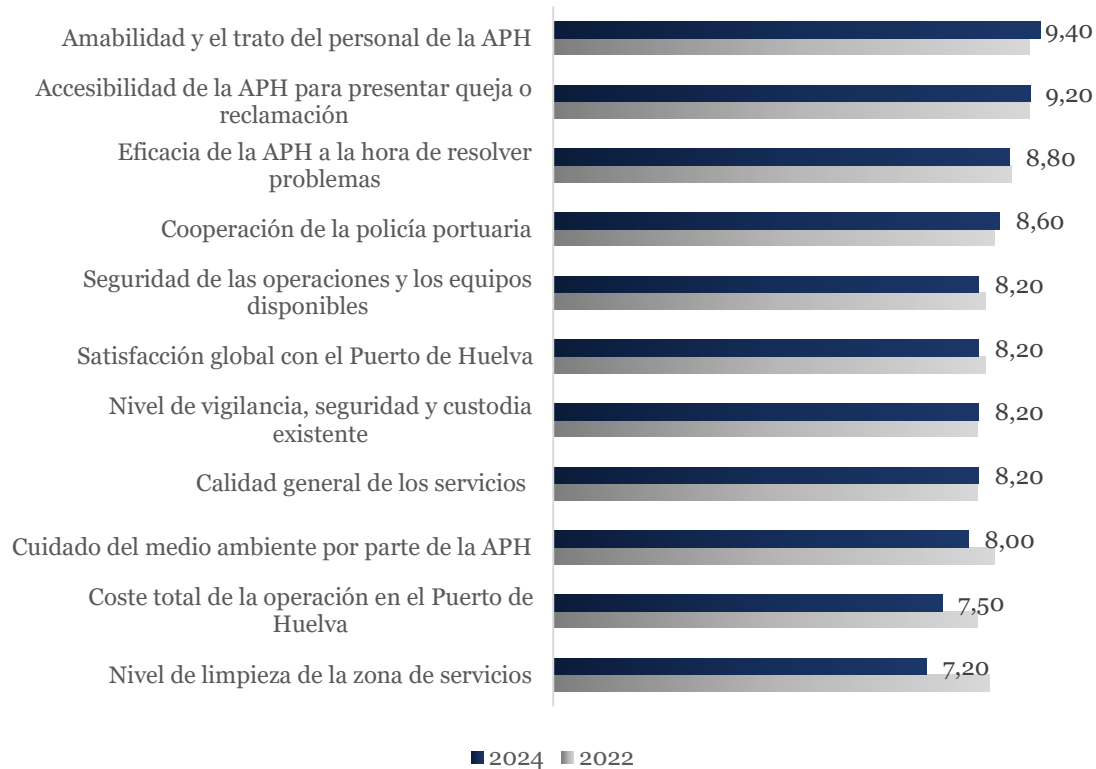


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de los usuarios satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



03.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



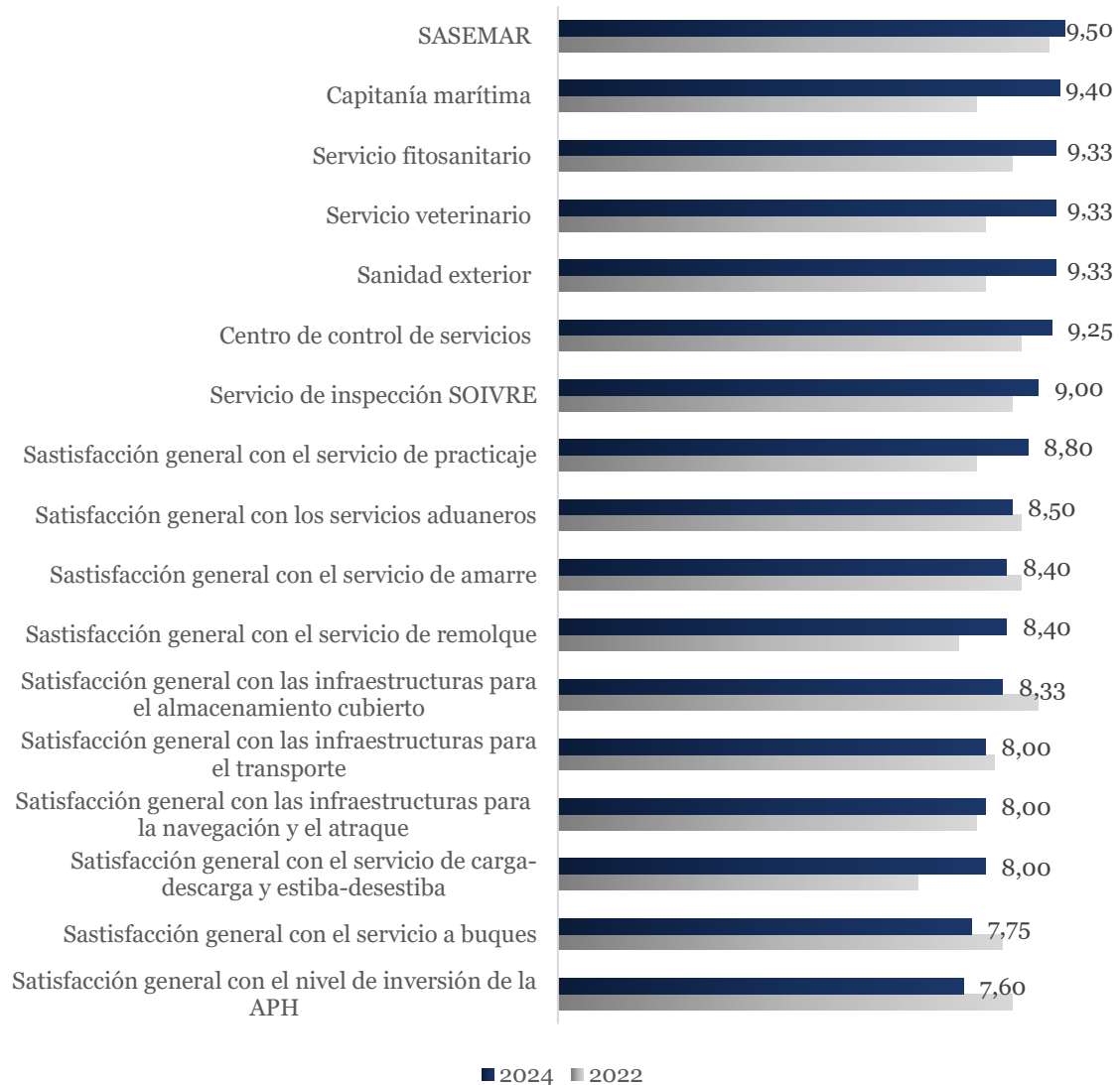
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2022-2024
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,67	7,53	8,43	8,33	8,20	-0,13
Calidad general de los servicios	7,38	7,35	8,49	8,17	8,20	0,03
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,55	7,81	8,43	8,33	8,20	-0,13
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,91	7,00	7,43	8,17	8,20	0,03
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,14	7,29	8,29	8,50	8,00	-0,50
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,23	8,47	8,86	9,17	9,40	0,23
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,08	7,76	8,67	9,17	9,20	0,03
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,13	7,59	7,71	8,83	8,80	-0,03
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,55	7,12	7,60	8,17	7,50	-0,67
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	8,00	8,40	7,20	-1,20
Cooperación de la policía portuaria	-	-	8,00	8,50	8,60	0,10

En negrita aparecen las diferencias más significativas, positivas y negativas.

03.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



03.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Atraque muelle de levante y sur	1	25,0%
Que no haya un servicio de dragado regular para muelles o pantanales concesionados	1	25,0%
Mantenimiento de algunas Infraestructuras	1	25,0%
Falta de infraestructuras	1	25,0%
Total	4	100,0%

03.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Trato y cercanía del personal	3	80,0%
Inversiones que se están realizando para mejorar toda la zona portuaria	1	20,0%
Flexibilidad y profesionalidad	1	20,0%
El tiempo de respuesta de sus profesionales	1	20,0%
Total	5	100,0%

03.6 Conclusiones

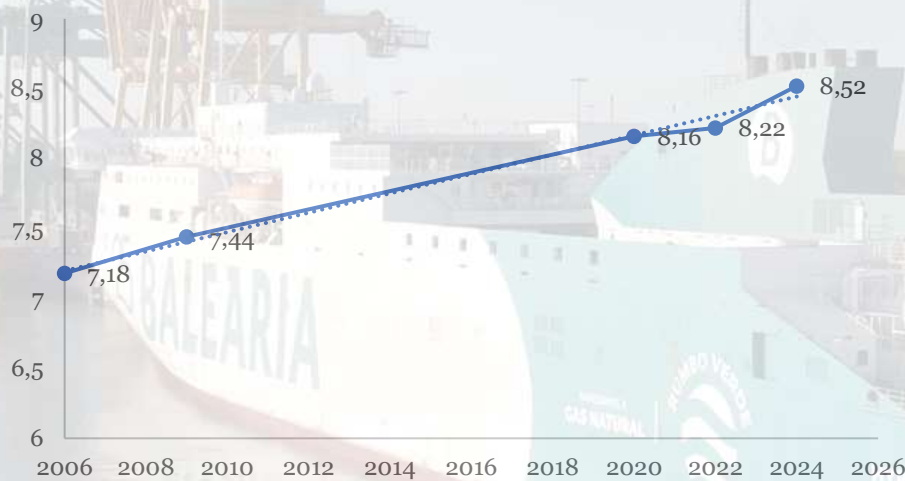
La satisfacción general de los concesionarios usuarios de servicios portuarios se mantiene en niveles altos y similares durante los últimos 6 años; concretamente, en 2024 alcanza un valor de 8,20, una cifra casi idéntica a la de hace dos años. El análisis de la distribución de frecuencia muestra que, al igual que en la anterior medición de 2022, todos los concesionarios usuarios de servicios portuarios entrevistados están situados en el tramo de las puntuaciones que muestran usuarios satisfechos (7-9).

04. Consignatarios, Armadores y Navieras

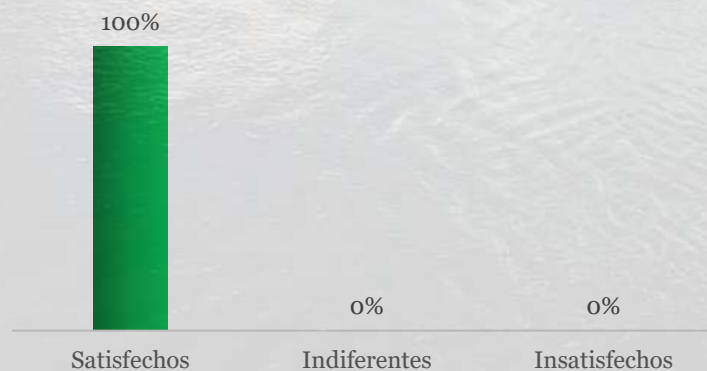
En esta sección se analiza el segmento de consignatarios armadores y navieras, para los cuáles se han obtenido el 48,6% de las respuestas [17/35 usuarios], siendo el error muestral de 0,18.

04.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

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



El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de los consignatarios, armadores y navieras satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



04.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



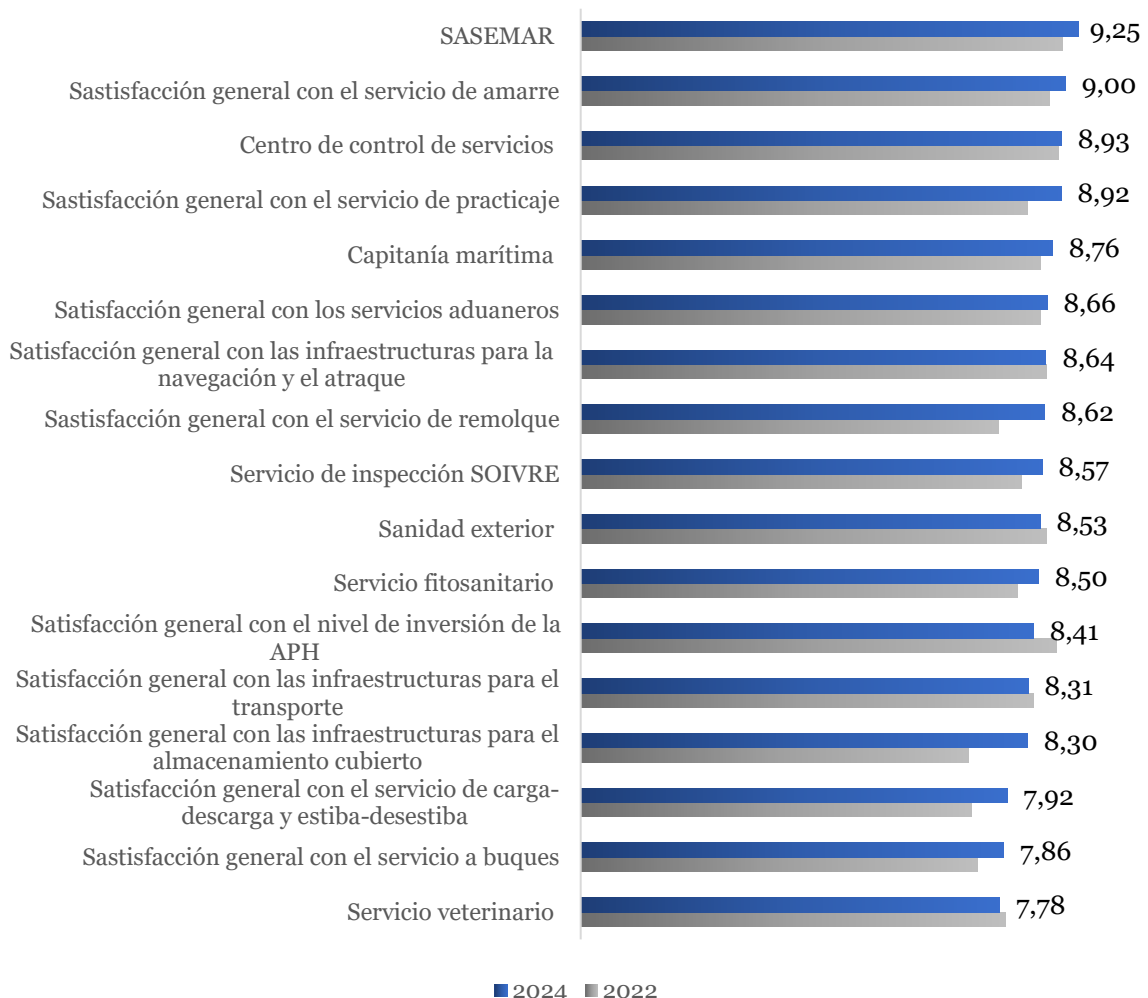
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los consignatarios, armadores y navieras con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,18	7,44	8,16	8,22	8,52	0,30
Calidad general de los servicios	7,00	8,00	7,84	8,55	8,64	0,09
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,27	7,78	8,00	8,55	8,76	0,21
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,64	7,11	7,78	8,67	8,76	0,09
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,70	8,11	8,06	8,61	8,70	0,09
Amabilidad y el trato del personal de la APH	7,09	8,44	9,16	9,39	9,41	0,02
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	7,09	7,67	8,79	8,89	8,87	-0,02
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,00	7,67	8,26	8,83	8,76	-0,07
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,30	7,44	7,69	7,39	8,11	0,72
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	7,74	8,11	7,88	-0,23
Cooperación de la policía portuaria	-	-	8,11	8,78	8,47	-0,31

Nota: En negrita aparecen las diferencias más significativas, positivas y negativas.

04.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de consignatarios, armadores y navieras respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



04.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Calados disponibles	2	16,6%
Que no haya un servicio de dragado regular para muelles o pantalanos concesionados	1	8,3%
Mantenimiento de infraestructuras viarias en algunas zonas	1	8,3%
Falta de infraestructuras	1	8,3%
No disponibilidad de personal en Capitanía durante los fines de semana y por las tardes para solucionar problemas	1	8,3%
Restricciones de acceso puerto-ciudad	1	8,3%
Pocas empresas de servicios a buque	1	8,3%
El servicio de recogida de basuras no está a la altura de los demás servicios	1	8,3%
Algunos servicios no están disponibles las 24 horas del día	1	8,3%
Trabas burocráticas para el acceso de camiones	1	8,3%
Criterio a la hora de asignar el espacio disponible cerca de los muelles	1	8,3%
Total	12	100,0%

04.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Cercanía del personal de la APH	7	41,1%
Profesionalidad	3	17,6%
Rapidez de respuesta personal de la APH	2	11,7%
Flexibilidad	2	11,7%
Capacidad de atraque y mantenimiento	1	5,8%
Ubicación del puerto	1	5,8%
Tiempo de estancia de buques en puerto	1	5,8%
Total	17	100,0%

04.6 Conclusiones

La satisfacción general con el Puerto de Huelva del segmento de los consignatarios, armadores y navieras crece por quinta medición consecutiva, situándose en 8,52. Todos los usuarios de este segmento entrevistados se encuentran satisfechos.

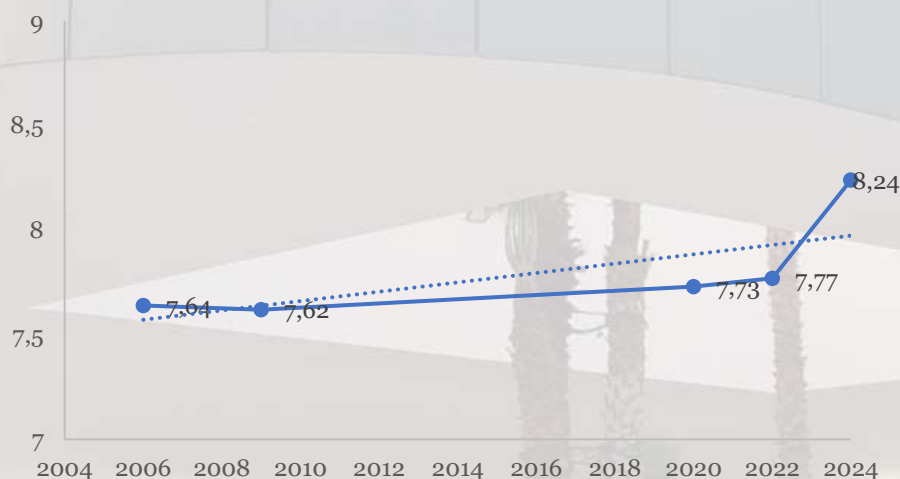
Los aspectos generales relacionados con la satisfacción continúan, en términos generales, en valores muy altos, y similares a los obtenidos en 2022. Así mismo, hay un avance destacado en la satisfacción con el coste total de operación.

05. Concesionarios

En esta sección se analizan los datos del segmento de los concesionarios, para los cuáles se ha obtenido el 48,7% de las respuestas [85/175 usuarios]; siendo el error muestral de 0,08.

05.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los concesionarios con el Puerto de Huelva en 2024 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

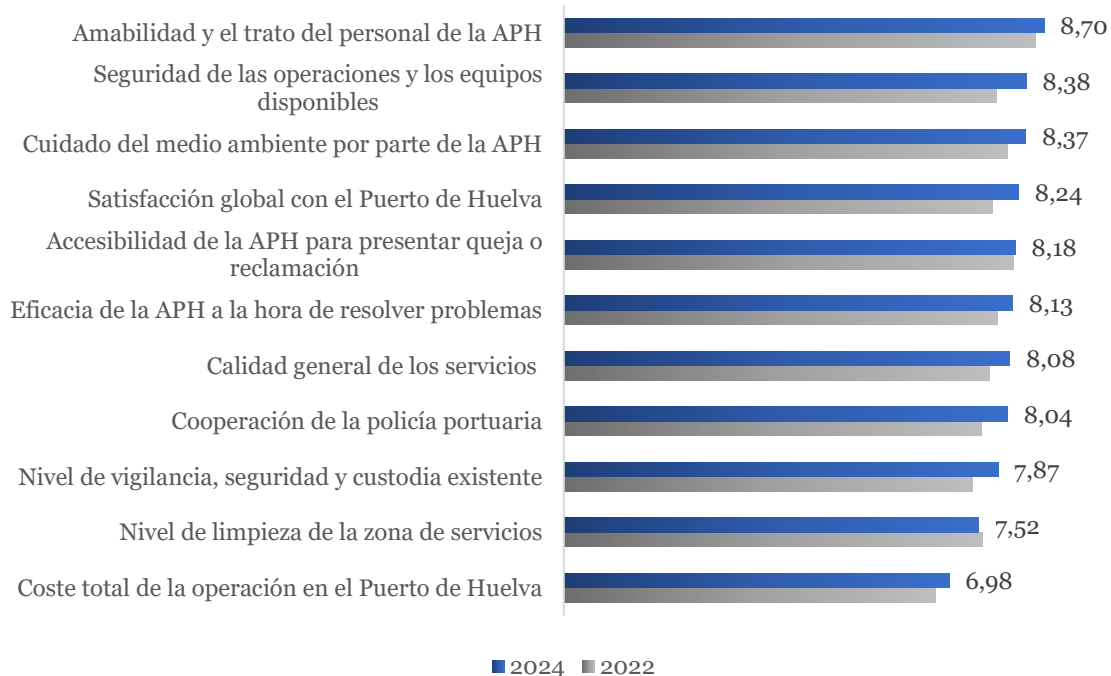


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de los concesionarios satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



05.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



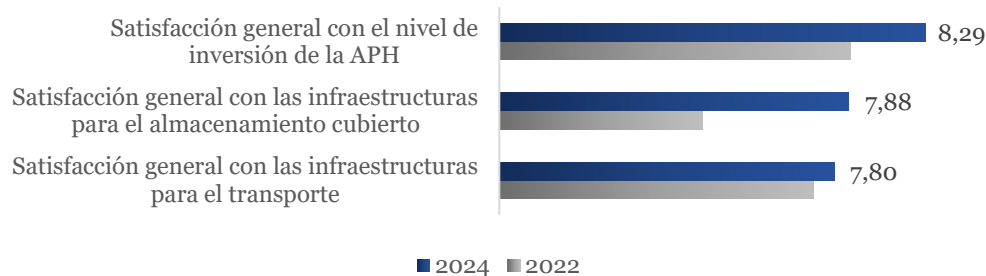
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los concesionarios con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,64	7,62	7,73	7,77	8,24	0,47
Calidad general de los servicios	7,20	7,46	7,66	7,72	8,08	0,36
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,60	7,63	7,70	7,84	8,38	0,54
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	6,86	7,03	7,53	7,40	7,87	0,47
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,08	7,52	7,69	8,03	8,37	0,34
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,16	8,06	8,24	8,55	8,70	0,15
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	7,73	7,79	7,61	8,14	8,18	0,04
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,18	7,68	7,36	7,85	8,13	0,28
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,45	7,53	6,55	6,73	6,98	0,25
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	7,46	7,59	7,52	-0,07
Cooperación de la policía portuaria	-	-	7,94	7,56	8,04	0,48

Nota: en negrita los valores más destacados, positivos y negativos.

05.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de los concesionarios respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



05.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Ninguno	7	12,7%
Limpieza	5	9,1%
Tasas concesionales elevadas	5	9,1%
Necesidad de más policía portuaria y vigilancia	4	7,3%
El estado de algunas infraestructuras	3	5,5%
Aparcamiento	2	3,6%
Desconexión con la ciudad	2	3,6%
Poca flexibilidad	2	3,6%
Accesos	2	3,6%
El control policial en la zona del polígono de Azagra	1	1,8%
Falta de transporte que conecte el puerto con la ciudad y los alrededores	1	1,8%
Falta de puntos de recarga de vehículo eléctrico en los alrededores del Real Club Marítimo de Huelva	1	1,8%
Conexiones	1	1,8%
La imposibilidad de acceder a las instalaciones propias cuando hay algún evento y cortan la carretera	1	1,8%
Retrasos en las nuevas operativas de cabotaje	1	1,8%
Difícil acceso a la nueva terminal	1	1,8%
No permitir la pesca deportiva en sus zonas	1	1,8%
Servicios a los concesionarios	1	1,8%
Necesidad de quitar la valla que lo separa de la ciudad	1	1,8%
No se facilita la gestión de residuos	1	1,8%
La distribución de muelles y cargas	1	1,8%
No hay terminal para pasajeros ni servicio de cafetería	1	1,8%

El puerto está alejado de la ciudad	1	1,8%
Coordinación de actividades entre usuarios	1	1,8%
No contar con ciudadanía y empresas para la aprobación de proyectos nuevos	1	1,8%
Exigencia de subsanar el cuadro exterior tras intento de robo sin recibir ayuda	1	1,8%
Inversiones	1	1,8%
Criterios de navegabilidad y viabilidad desarrollo de obras de infraestructura	1	1,8%
Que no se tenga presente el valor añadido que aportan las empresas onubenses en sus proyectos	1	1,8%
Las infraestructuras de la ciudad y la provincia, no están a la altura de lo que demanda la propia actividad portuaria	1	1,8%
Politización	1	1,8%
Atención	1	1,8%
	55	100,0%

05.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
El personal de la APH, atención y cercanía	23	34,3%
Compromiso con Huelva y proyección en la ciudad	8	11,9%
Buena gestión	6	9,0%
Seguridad	5	7,5%
Inversiones	4	6,0%
Rapidez de respuesta ante incidencias	3	4,5%
Ubicación	3	4,5%
Enfoque industrial y energético	2	3,0%
Tramitación administrativa	2	3,0%
Crecimiento	2	3,0%
Atracción de tráfico	1	1,5%
Amplitud de la concesión recibida	1	1,5%
Visión estratégica	1	1,5%
Control de todas las actividades logísticas	1	1,5%
Paseo de la Ría	1	1,5%
La nueva reforma de la avenida	1	1,5%
Accesibilidad al público	1	1,5%
Total	67	100,0%

05.6 Conclusiones

La satisfacción general de los concesionarios vuelve a aumentar por tercera medición consecutiva y alcanza el valor más alto de toda la serie analizada desde 2006 [8,24]. El análisis de la distribución de frecuencias nos muestra que han aumentado los concesionarios satisfechos, superando el umbral del 90%; no registrándose ninguno insatisfecho.

Este aumento de la satisfacción se traduce en una mejora de casi todos los aspectos generales relacionados con la satisfacción, a pesar de que todos ellos partían de valores altos en la medición realizada en 2022. **Amabilidad y trato del personal de la APH; seguridad de las operaciones y equipos disponibles y cuidado del medio ambiente son los aspectos mejor valorados.**

06. Agentes de Aduanas

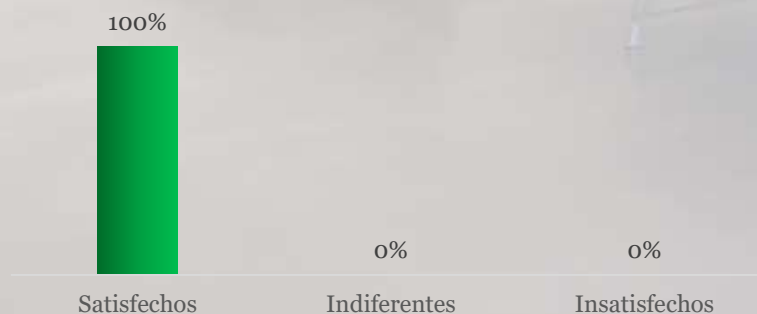
En esta sección se analizan los datos del segmento de los agentes de aduanas, para los cuáles se ha obtenido el 62,5% de las respuestas [5/8 usuarios]; siendo el error muestral de 0,29.

06.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los agentes de aduanas con el Puerto de Huelva en 2024, y en los datos de años anteriores, se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

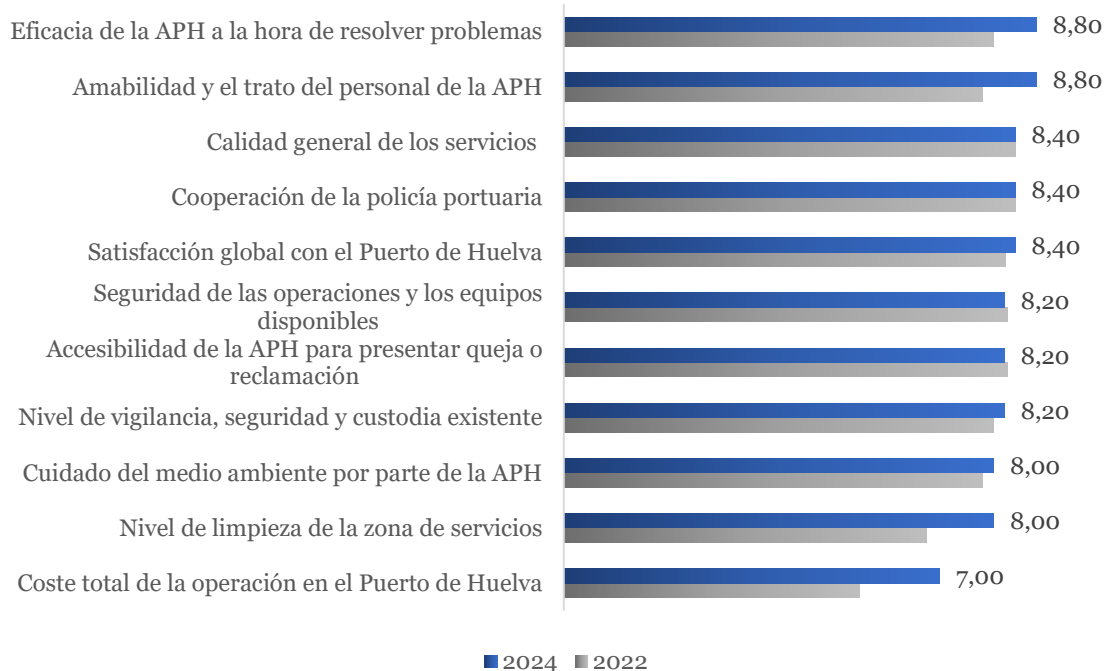


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de los agentes de aduanas satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



06.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



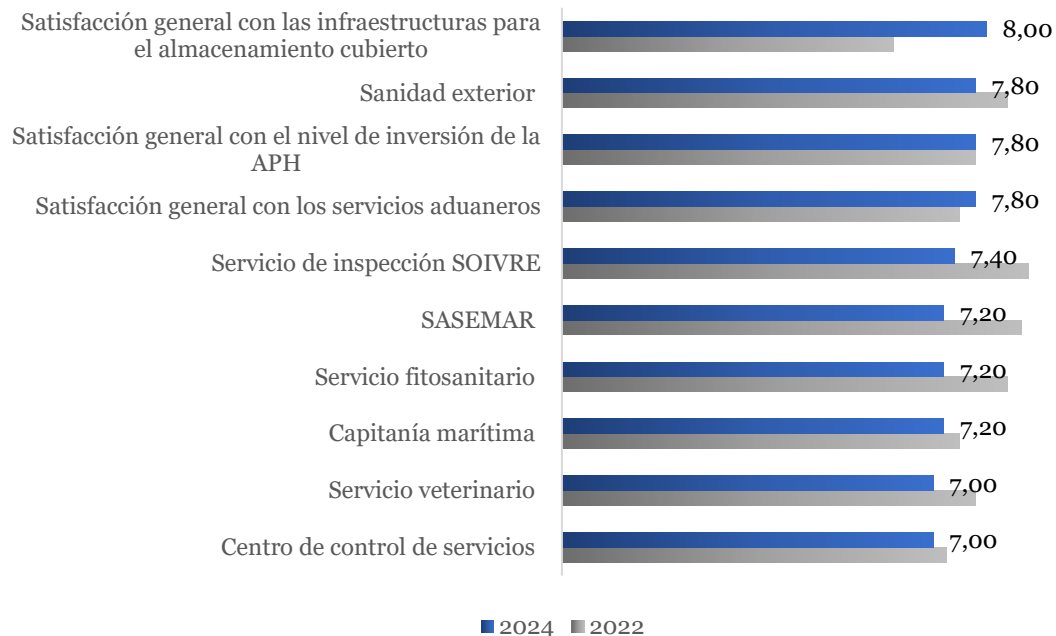
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los agentes de aduanas con la APH desde 2020 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,75	8,22	8,40	0,18
Calidad general de los servicios	7,50	8,40	8,40	0,00
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,75	8,25	8,20	-0,05
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,50	8,00	8,20	0,20
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	7,25	7,80	8,00	0,20
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,50	7,80	8,80	1,00
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	7,50	8,25	8,20	-0,05
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,50	8,00	8,80	0,80
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	6,33	5,50	7,00	1,50
Nivel de limpieza de la zona de servicios	7,75	6,75	8,00	1,25
Cooperación de la policía portuaria	8,00	8,40	8,40	0,00

Nota: en negrita las diferencias más significativas, en valores positivos y negativos.

06.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de los agentes de aduanas respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



06.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Atraque muelle levante y sur	1	50,0%
Limpieza en general	1	50,0%
Total	2	100,00%

06.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Trato con el personal	1	33,3%
Rapidez en la tramitación de cualquier cosa	1	33,3%
Todo en general	1	33,3%
Total	3	100,0%

06.6 Conclusiones

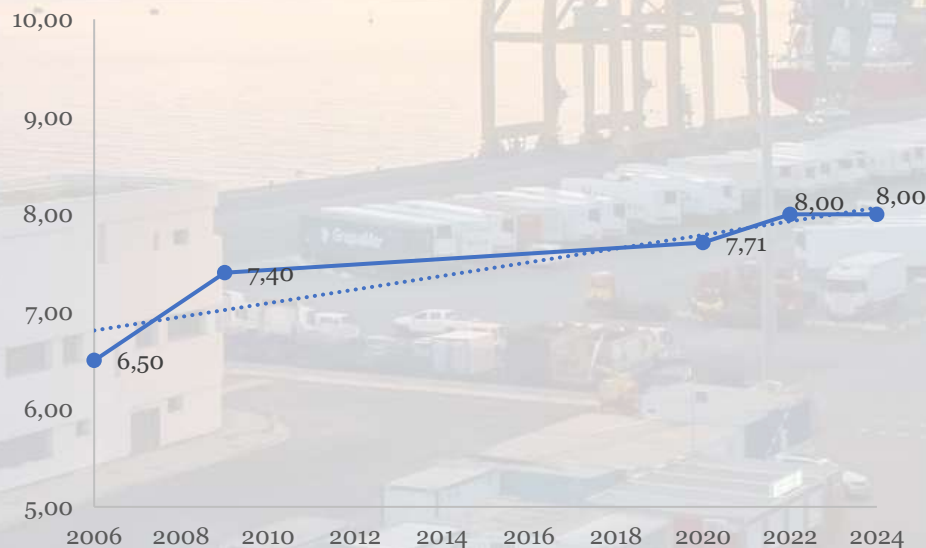
La satisfacción general en el segmento de los agentes de aduanas continúa con la tendencia al alza registrada desde 2020, primer año con datos disponibles; mejoran por tercera medición consecutiva hasta situarse en 8,40. El análisis de la distribución de frecuencia ofrece otro avance respecto de los valores obtenidos en 2022: todos los agentes están satisfechos, no habiendo ninguno indiferente.

07. Estibadores

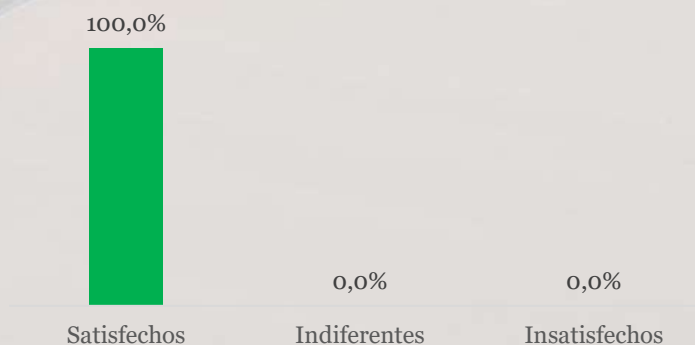
En esta sección se analizan los datos del segmento de los estibadores, para los cuáles se ha obtenido el 100% de las respuestas [6/6 usuarios]; con un error muestral de 0.

07.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los estibadores con el Puerto de Huelva en 2024 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

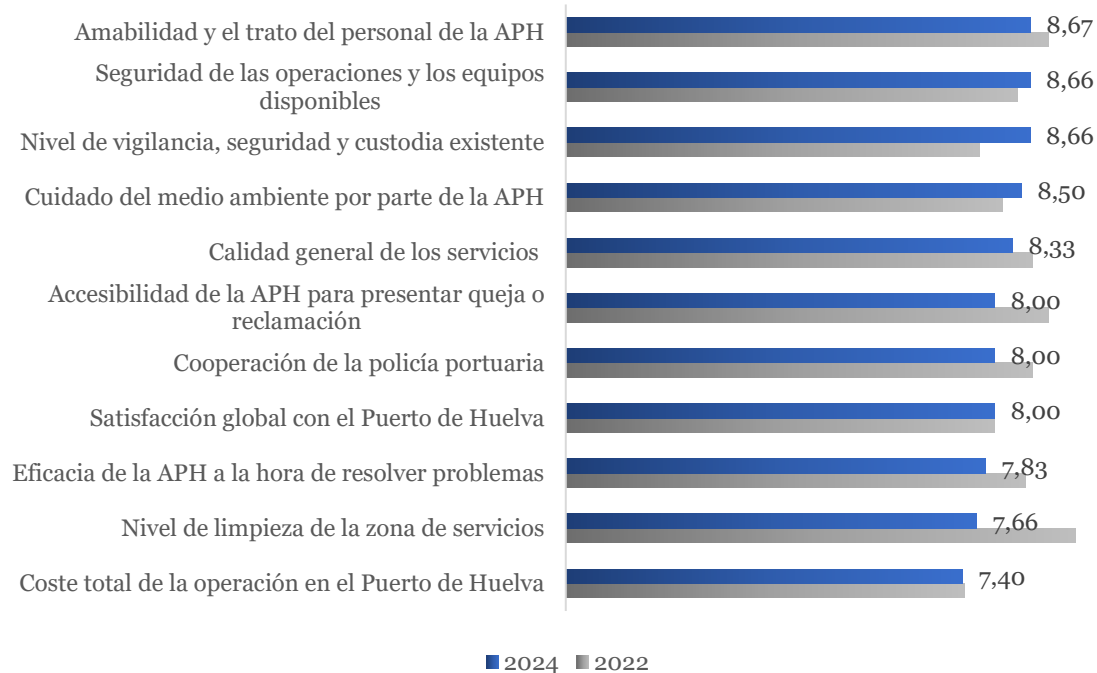


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de los estibadores satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



07.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



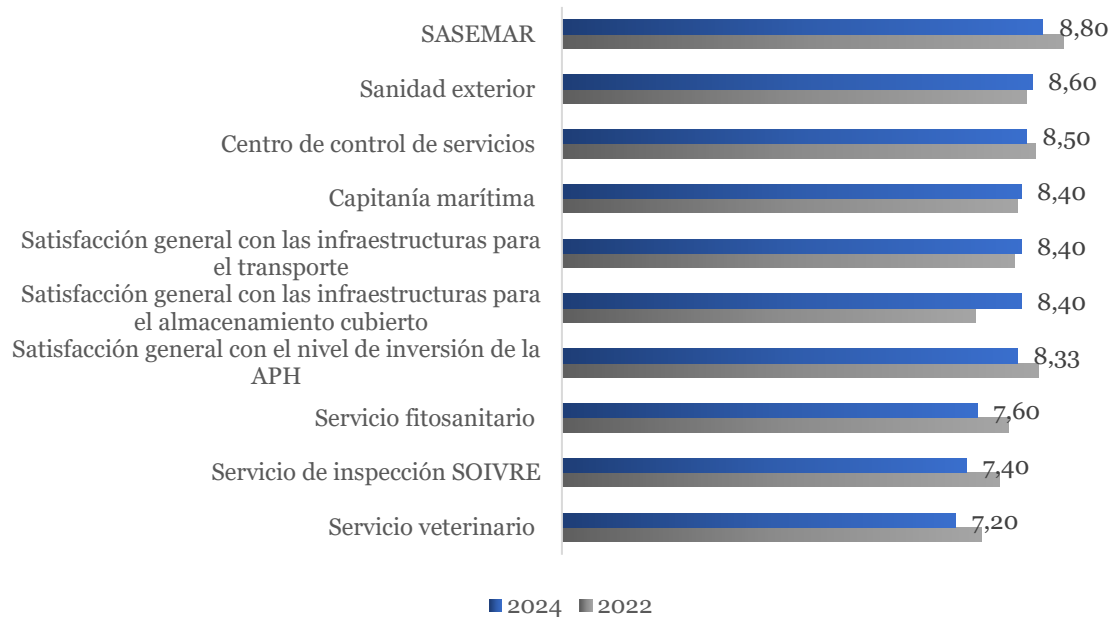
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los estibadores con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	6,50	7,40	7,71	8,00	8,00	0,00
Calidad general de los servicios	6,33	7,40	7,57	8,71	8,33	-0,38
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	6,33	7,00	7,71	8,43	8,66	0,23
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,17	6,00	7,17	8,14	8,66	0,95
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,33	8,00	7,29	8,14	8,50	0,36
Amabilidad y el trato del personal de la APH	6,00	8,40	9,00	9,00	8,66	-0,34
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	6,00	7,80	8,67	9,00	8,00	-1,00
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	6,67	7,60	7,67	8,57	7,83	-0,74
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	5,00	7,60	7,40	7,43	7,40	-0,03
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	7,00	7,71	7,66	-0,05
Cooperación de la policía portuaria	-	-	7,43	8,71	8,00	-0,71

Nota: En negrita diferencias máximas y mínimas.

07.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de los estibadores respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



07.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Calados disponibles	2	28,57%
Restricciones de acceso al Puerto-ciudad	1	14,28%
Exceso de operadores portuarios, lo que impide que tengan tamaño suficiente, generen economías de escala y ofrezcan buenos precios.	1	14,28%
Trabas burocráticas con la APH (acceso camiones y proveedores, coordinación ocupación muelle...).	1	14,28%
Falta de reserva de espacio para industrias que necesiten estar cerca del Puerto	1	14,28%
Atraque muelle levante y sur	1	14,28%
Total	7	100,00%

07.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Cercanía y trato personal APH	2	33,33%
Rapidez de respuesta ante eventualidades	1	16,66%
Disponibilidad y acceso a muelles	1	16,66%
Capacidad de almacenamiento	1	16,66%
Flexibilidad	1	16,66%
Total	6	100,00%

07.6 Conclusiones

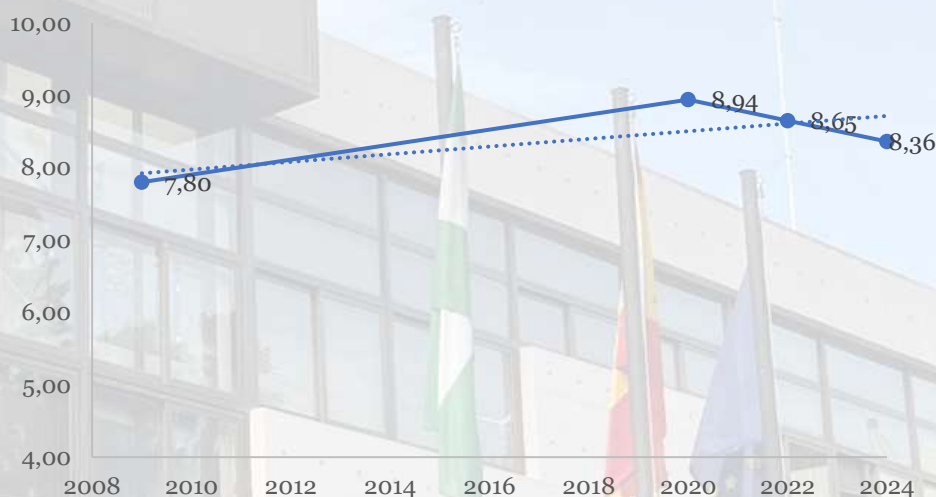
El nivel de satisfacción general se encuentra en un nivel idéntico a 2022 [8]; aunque con una salvedad importante. Cuando se observa la distribución de frecuencias, vemos que todos los estibadores se encuentran satisfechos [valoraciones 7-10]; no habiendo ninguno que se muestre indiferente, como si sucedía en 2022. Este dato esconde, por tanto, una mejora de la satisfacción de este segmento de usuarios.

08. Instituciones

En esta sección se analizan los datos del segmento de las instituciones, para los cuáles se ha obtenido el 57,89% de las respuestas [11/19 usuarios]; con un error muestral de 0,2.

08.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de las instituciones con el Puerto de Huelva en 2024 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

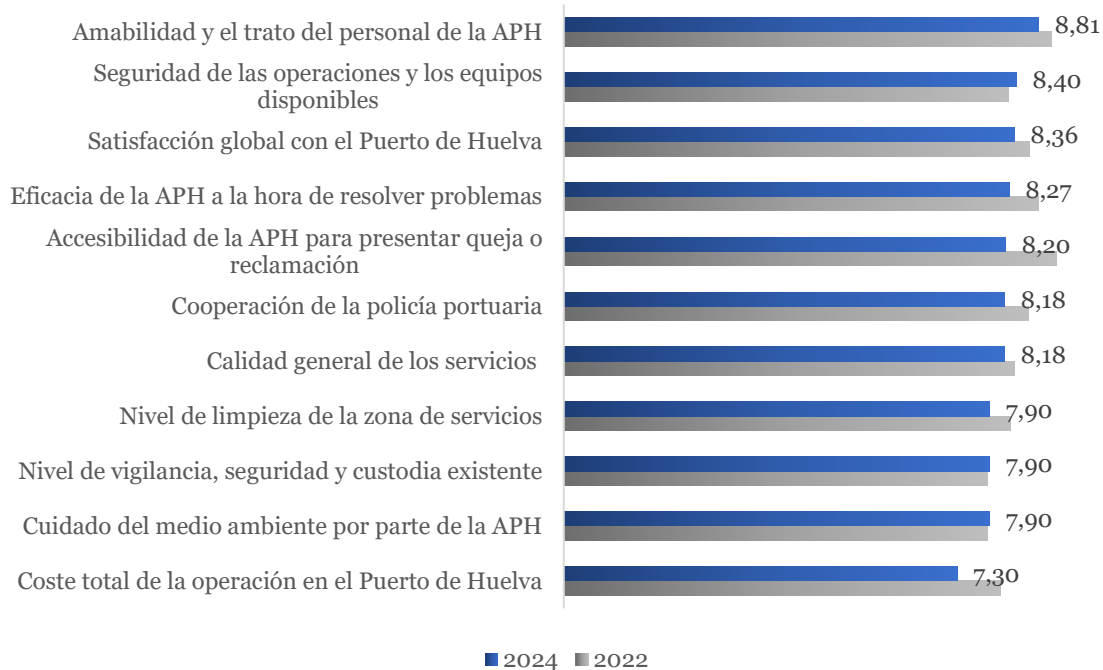


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto de las instituciones satisfechas [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechas [0-4].



08.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



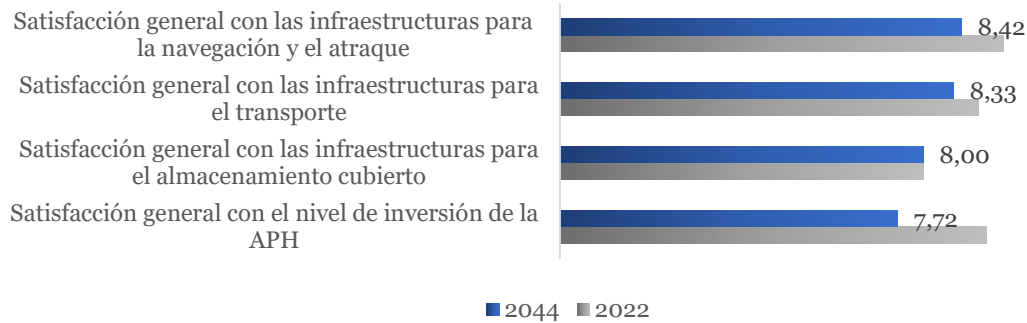
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de las instituciones con la APH desde 2009 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados en 2022 y los obtenidos en 2024.

	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,80	8,94	8,65	8,36	-0,29
Calidad general de los servicios	-	8,75	8,37	8,18	-0,19
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,50	8,62	8,25	8,40	0,15
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	-	7,94	7,87	7,90	0,03
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,65	8,29	7,87	7,90	0,03
Amabilidad y el trato del personal de la APH	-	8,94	9,06	8,81	-0,25
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	-	8,69	9,14	8,20	-0,94
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	-	8,63	8,81	8,27	-0,54
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	-	8,00	8,10	7,30	-0,80
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	8,13	8,29	7,90	-0,39
Cooperación de la policía portuaria	-	8,73	8,62	8,18	-0,44

Nota: en negrita aparecen las diferencias más significativas, positivas y negativas.

08.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de las instituciones respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



08.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Tráfico rodado en la zona interior portuaria	1	25,0%
El control de la trazabilidad y movimientos de la mercancía en el interior de la zona aduanera	1	25,0%
Captación de tráfico de contenedores muy por debajo de lo esperado	1	25,0%
El mantenimiento y la falta de inversión en determinados edificios	1	25,0%
Total	4	100,0%

08.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Cercanía a los organismos portuarios	2	18,2%
Inversión en infraestructura portuaria	1	9,1%
Voluntad de crecimiento e innovación	1	9,1%
Ubicación	1	9,1%
Conexión con la ciudad	1	9,1%
Celeridad en la resolución y gestión de incidencias	1	9,1%
Atención personal de la APH	1	9,1%
Accesibilidad	1	9,1%
Atraques	1	9,1%
Cuidado del medioambiente	1	9,1%
Total	11	100,0%

o8.6 Conclusiones

La satisfacción general de las instituciones con el Puerto de Huelva registra un pequeño descenso entre 2022 y 2024; si bien continúa en un nivel muy alto [8,36]. El análisis de la distribución de frecuencias muestra que no hay ninguna institución que se muestre indiferente o insatisfecha, como si ocurría en 2022.

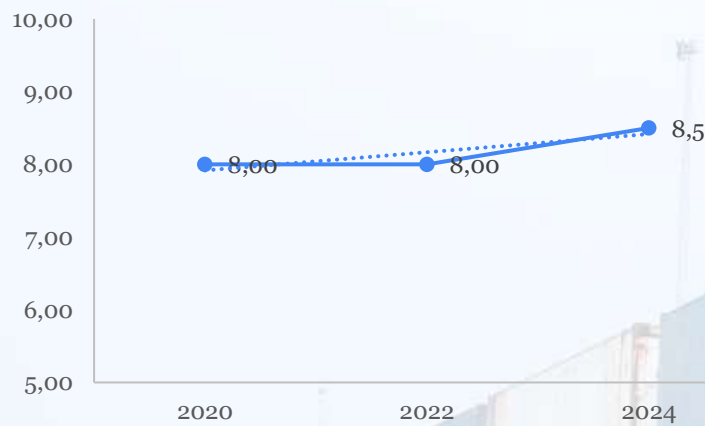
El descenso comentado en el párrafo anterior, es consistente con un pequeño retroceso también en los aspectos generales de la satisfacción con el Puerto de Huelva; sobre todo, en la accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación y el coste total de la operación. En el lado de los aspectos que han mejorado su valoración respecto de los datos obtenidos en 2022 se sitúa la seguridad de las operaciones y medios disponibles.

9. Transportistas

En esta sección se analizan los datos del segmento del transporte, para los cuáles se ha obtenido el 36,36% de las respuestas [4/11 usuarios]; siendo el error muestral de 0,41.

9.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los transportistas con el Puerto de Huelva en 2024 y años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

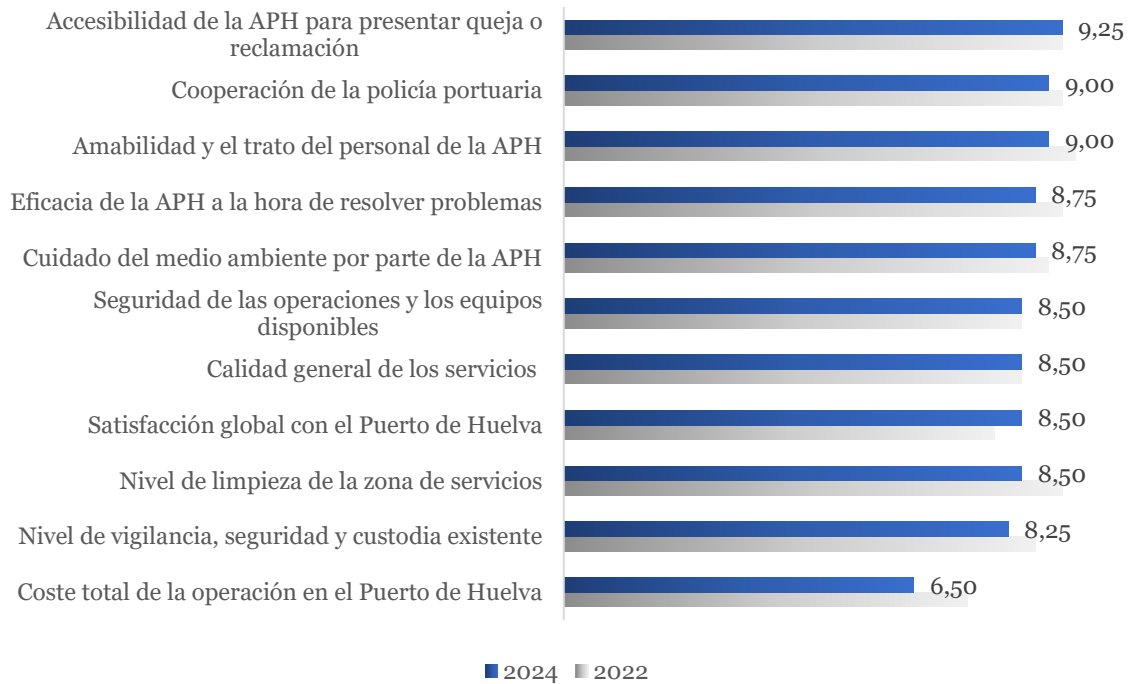


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto del segmento transporte que están satisfechas [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechas [0-4].



9.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



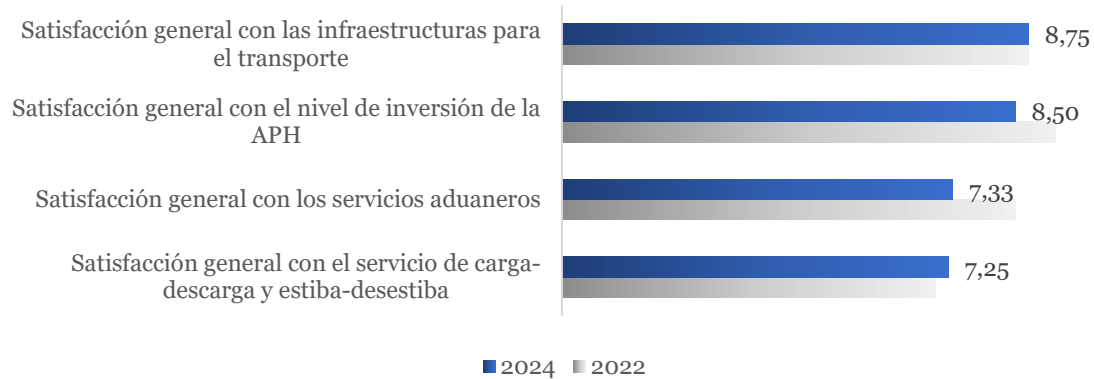
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción del transporte con la APH desde 2020 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados entre 2024 y 2022.

	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	8,00	8,00	8,50	0,50
Calidad general de los servicios	7,00	8,50	8,50	0,00
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	9,00	8,50	8,50	0,00
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	9,20	8,75	8,25	-0,50
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	8,75	9,00	8,75	-0,25
Amabilidad y el trato del personal de la APH	9,40	9,50	9,00	-0,50
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	9,25	9,25	9,25	0,00
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	8,00	9,25	8,75	-0,50
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	6,25	7,50	6,50	-1,00
Nivel de limpieza de la zona de servicios	8,80	9,25	8,50	-0,75
Cooperación de la policía portuaria	8,60	9,25	9,00	-0,25

Nota: en negrita aparecen las diferencias más significativas, positivas y negativas.

9.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción del segmento del transporte respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



9.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Ninguno	1	100,00%
Total	1	100,00%

9.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Todo	1	50,00%
Su actividad y disposición	1	50,00%
Total	2	100,00%

9.6 Conclusiones

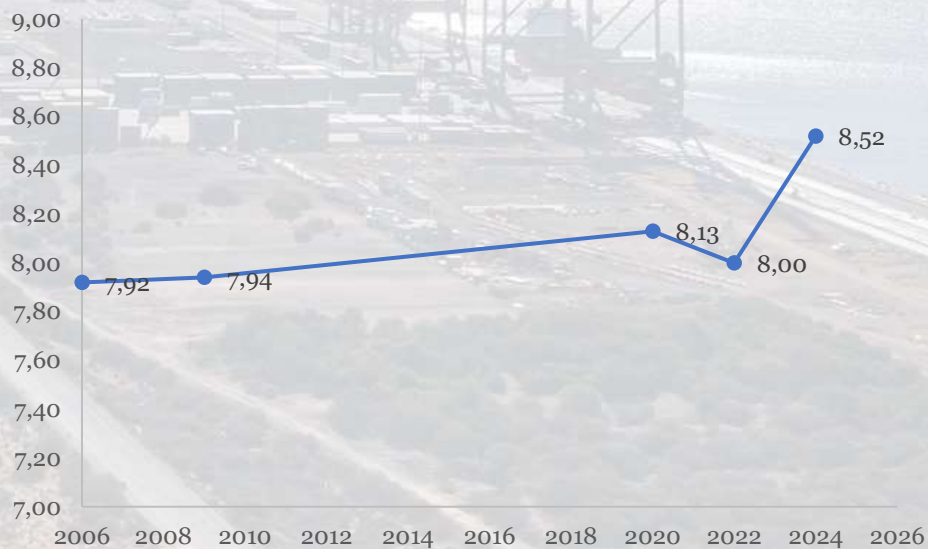
El segmento del transporte otorga una valoración a la satisfacción general con la APH idéntica a la registrada en 2022 [8,0]; sin embargo, la desagregación de los datos nos muestra que realmente ha habido progresos en la satisfacción de los transportistas a lo largo de estos dos años. Uno de los aspectos que lo demuestra es la distribución de frecuencia para esta variable dado que han desaparecido los usuarios indiferentes; todos los entrevistados están satisfechos.

10. Prestadores de servicios

En esta sección se analizan los datos del segmento de prestadores de servicios, para los cuáles se ha obtenido el 41,46% de las respuestas [17/41 usuarios]; siendo el error muestral de 0,19.

10.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los prestadores de servicios con el Puerto de Huelva en 2024 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

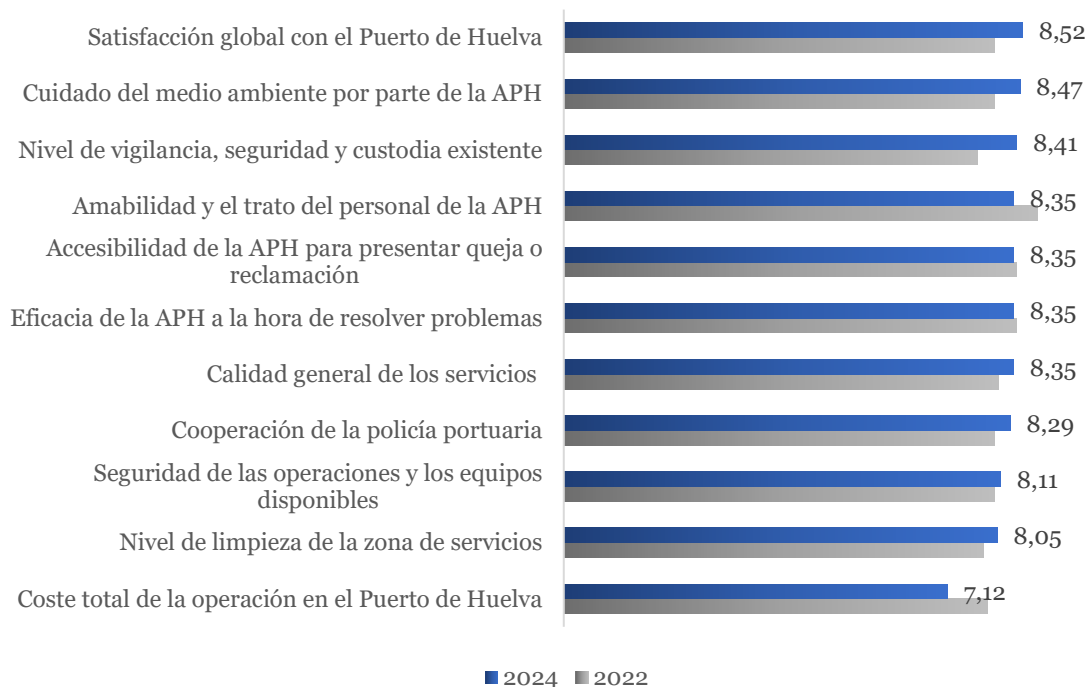


El histograma siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto del segmento de prestadores de servicios que están satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



10.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



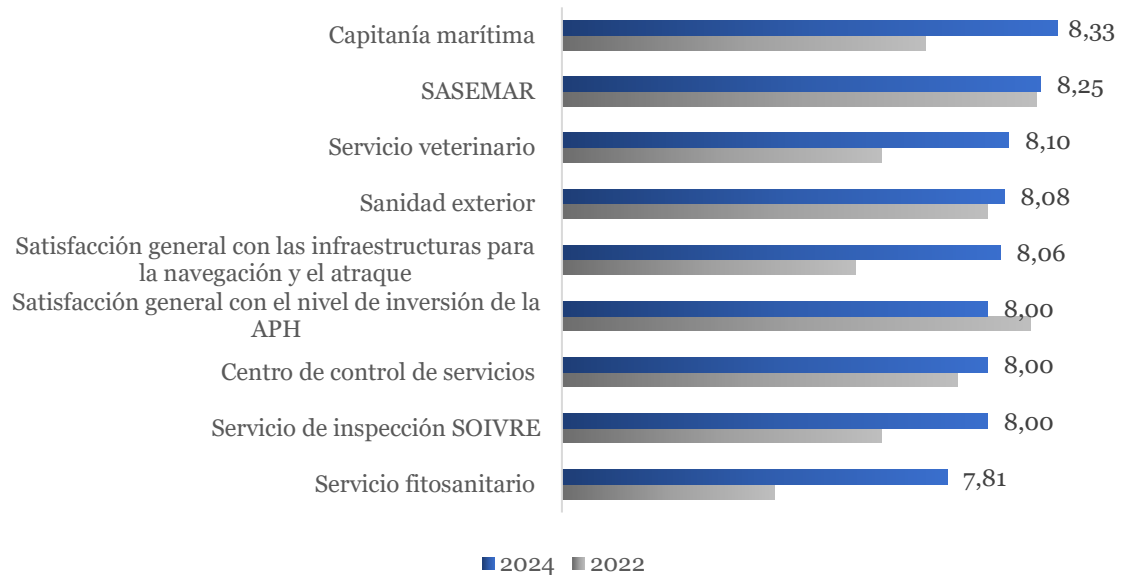
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los prestadores de servicios con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados entre 2024 y los datos obtenidos en 2022.

	2006	2009	2020	2022	2024	Diferencia 2024-2022
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	7,92	7,94	8,13	8,00	8,52	0,52
Calidad general de los servicios	7,38	7,38	7,87	8,07	8,35	0,28
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	7,85	7,60	8,21	8,00	8,11	0,11
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	7,54	7,94	7,53	7,67	8,41	0,74
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	6,83	6,69	7,67	8,00	8,47	0,47
Amabilidad y el trato del personal de la APH	8,38	8,38	8,73	8,80	8,35	-0,45
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,55	8,44	7,93	8,40	8,35	-0,05
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	7,77	8,38	7,57	8,40	8,35	-0,05
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	6,10	7,60	7,55	7,86	7,12	-0,74
Nivel de limpieza de la zona de servicios	-	-	7,07	7,79	8,05	0,26
Cooperación de la policía portuaria	-	-	7,86	8,00	8,29	0,29

Nota: en negrita las diferencias más significativas, positivas y negativas.

10.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción de los prestadores de servicios respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2022.



10.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Ninguno	2	25,0%
Aparcamiento	1	12,5%
Control de Accesos	1	12,5%
El Puerto no está abierto a la ciudad	1	12,5%
Los palangres de pesca a lo largo de la ría, dificultan la navegación puesto que se enrollan en las hélices de los buques.	1	12,5%
Que no haya un servicio de dragado regular para muelles o pantanales concesionados	1	12,5%
Falta de infraestructuras	1	12,5%
Total	8	100,0%

10.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Rapidez ante solicitudes	3	27,3%
Inversiones para mejorar la zona portuaria	2	18,2%
Accesibilidad al personal de la APH	2	18,2%
El equipo de la APH y su profesionalidad	2	18,2%
Su incremento de actividad	1	9,1%
Situación estratégica con la ciudad	1	9,1%
Total	11	100,0%

10.6 Conclusiones

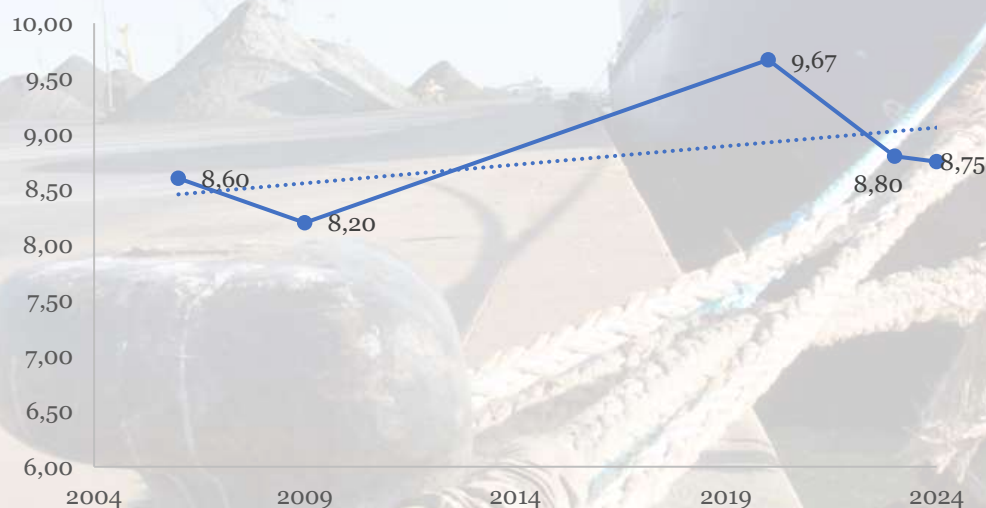
La satisfacción general de los prestadores de servicios del Puerto de Huelva vuelve a crecer y se sitúa en 8,52; el valor más alto de toda la serie analizada desde 2006. El análisis de la distribución de frecuencias de la satisfacción general, muestra la robustez de la satisfacción de este segmento, ya que todos los prestadores de servicios se sitúan entre los valores 7 y 10; es decir, no hay usuarios en este segmento insatisfechos o indiferentes.

11. Capitanes de Buque [Avance]

El segmento de capitanes de buque será objeto de un informe específico en 2025. No obstante, se ha querido incluir un avance para el año 2024. La muestra para el segmento de Capitanes de Buques que atracan en el Puerto de Huelva se ha obtenido a partir de cuestionarios recabados por correo electrónico a través de los consignatarios, armadores y navieras incluidos en el listado suministrado por la Autoridad Portuaria de Huelva. Se ha recabado una primera muestra de 4 cuestionarios válidos. El error muestral estimado es de 0,49.

11.1 Satisfacción general con el Puerto de Huelva

La satisfacción general de los capitanes de buque con el Puerto de Huelva en 2023 y en años anteriores se muestra en el gráfico de líneas siguiente.

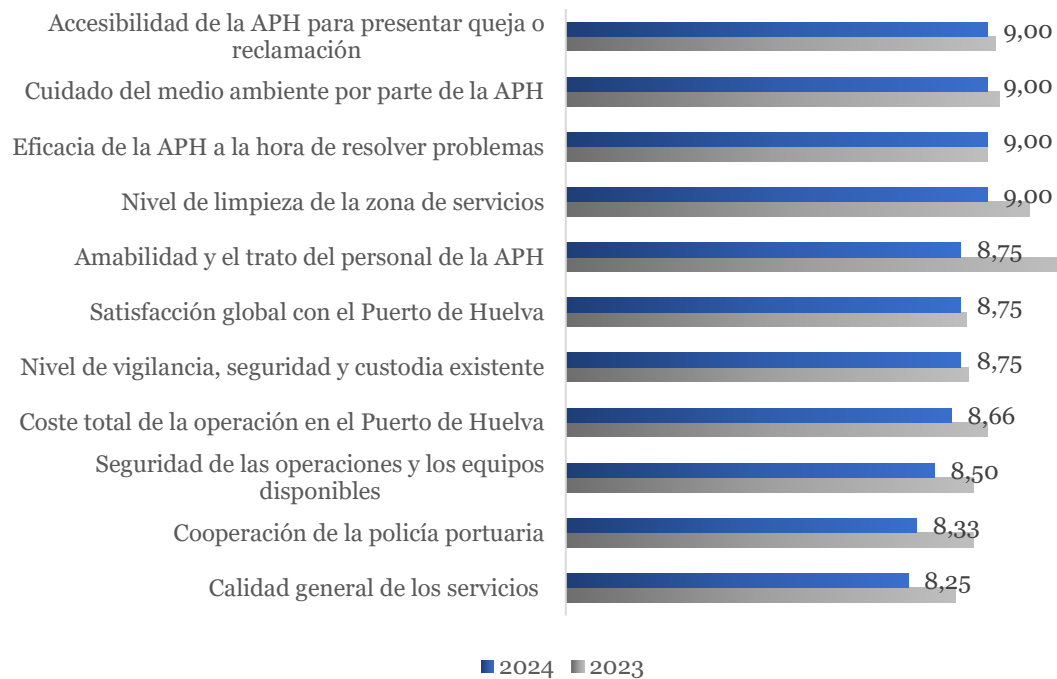


El gráfico siguiente muestra las agrupaciones de frecuencias respecto del segmento capitanes de buque que están satisfechos [de 7 a 10], indiferentes [5-6] e insatisfechos [0-4].



11.2 Aspectos generales de la satisfacción con la APH

El gráfico de barras siguiente muestra la satisfacción de este segmento para cada uno de los aspectos analizados, así como su comparación con los datos obtenidos hace un año.



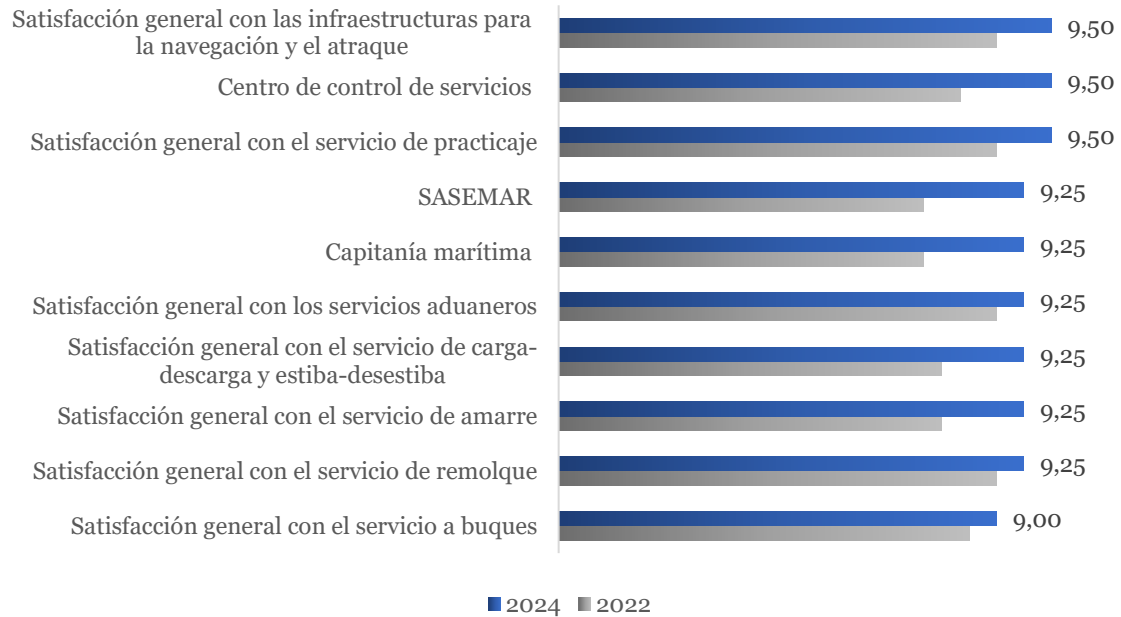
En la tabla siguiente se muestran los datos relativos a los aspectos generales de la satisfacción de los capitanes con la APH desde 2006 hasta la última medición en 2024; así como la diferencia entre los valores registrados entre 2024 y 2023, último año del que se disponen datos antes de la medición de este año.

	2006	2009	2020	2023	2024	Diferencia 2023-2020
Satisfacción global con el Puerto de Huelva	8,60	8,20	9,67	8,80	8,75	-0,05
Calidad general de los servicios	8,56	8,33	9,71	8,70	9,00	0,30
Seguridad de las operaciones y los equipos disponibles	8,60	8,38	9,76	8,87	9,00	0,13
Nivel de vigilancia, seguridad y custodia existente	8,50	8,73	9,59	8,82	9,50	0,68
Cuidado del medio ambiente por parte de la APH	8,70	8,50	9,59	9,12	9,00	-0,12
Amabilidad y el trato del personal de la APH	9,00	8,57	9,71	9,12	9,00	-0,12
Accesibilidad de la APH para presentar queja o reclamación	8,83	8,71	9,53	9,08	9,00	-0,08
Eficacia de la APH a la hora de resolver problemas	9,00	8,67	9,63	9,00	9,00	0,00
Coste total de la operación en el Puerto de Huelva	10,00	8,33	9,58	9,00	8,66	-0,34
Nivel de limpieza de la zona de servicios			9,40	9,00	9,25	0,25
Cooperación de la policía portuaria			9,56	8,87	9,25	0,38

Nota: en negrita los valores más altos, en negativo y en positivo.

11.3 Valoración de los servicios del Puerto de Huelva

En el gráfico de barras siguiente se muestra la satisfacción del segmento de capitanes respecto de los servicios del Puerto de Huelva de los que son usuarios, así como su comparación con los datos obtenidos en 2023.



11.4 Aspectos que generan mayor insatisfacción con el Puerto de Huelva

Aspectos que causan mayor INSATISFACCIÓN del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Ninguno	2	100,00%
Total	2	100,00%

11.5 Aspectos del Puerto de Huelva que más satisfacen

Aspectos que MÁS SATISFACCIÓN producen del Puerto de Huelva	Núm.	2024
Operación fluida	1	50,00%
Servicio de Practicaje	1	50,00%
Total	2	100,00%

11.6 Conclusiones

La muestra obtenida para el segmento de los capitanes de buque no es significativa, pero se ha incluido para analizar tendencias generales, a la espera de desarrollar el informe específico en 2025.

La conclusión más importante es que la tendencia en la satisfacción de este segmento se mantiene en niveles similares a los registrados en 2023, alcanzando valores muy elevados en todos los aspectos analizados.



Puerto de Huelva

Autoridad Portuaria de Huelva