



# DISEÑO MEDICIÓN CALIDAD SERVICIO

# Metodología

- ❖ Encuestas a través de formularios, personalizados según segmento al que va dirigido
- ❖ Envío vía correo electrónico a los gerentes o responsables de las compañías
- ❖ Garantizar la confidencialidad a través de urnas
- ❖ Clientes-usuarios contestan exclusivamente sobre los servicios que les afectan directamente

# Metodología

- ❖ Escala de Likert balanceada y rango de los criterios de valoración de 1 a 5 sin valores intermedios
- ❖ El usuario evalúa determinados aspectos específicos, **valoración** (percepción)
- ❖ Detectar los parámetros de calidad sobre los que nuestros clientes están insatisfechos
- ❖ Localizar los puntos críticos o problemas, para priorizar soluciones

La **escala de Likert** es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos

# Valoración de Criterios (Percepción)

Escala Valoración				
1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO**

Para responder cada una de las preguntas de los cuestionarios, se establece una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 es la calificación mas baja y 5 es la calificación mas alta, según la percepción del usuario

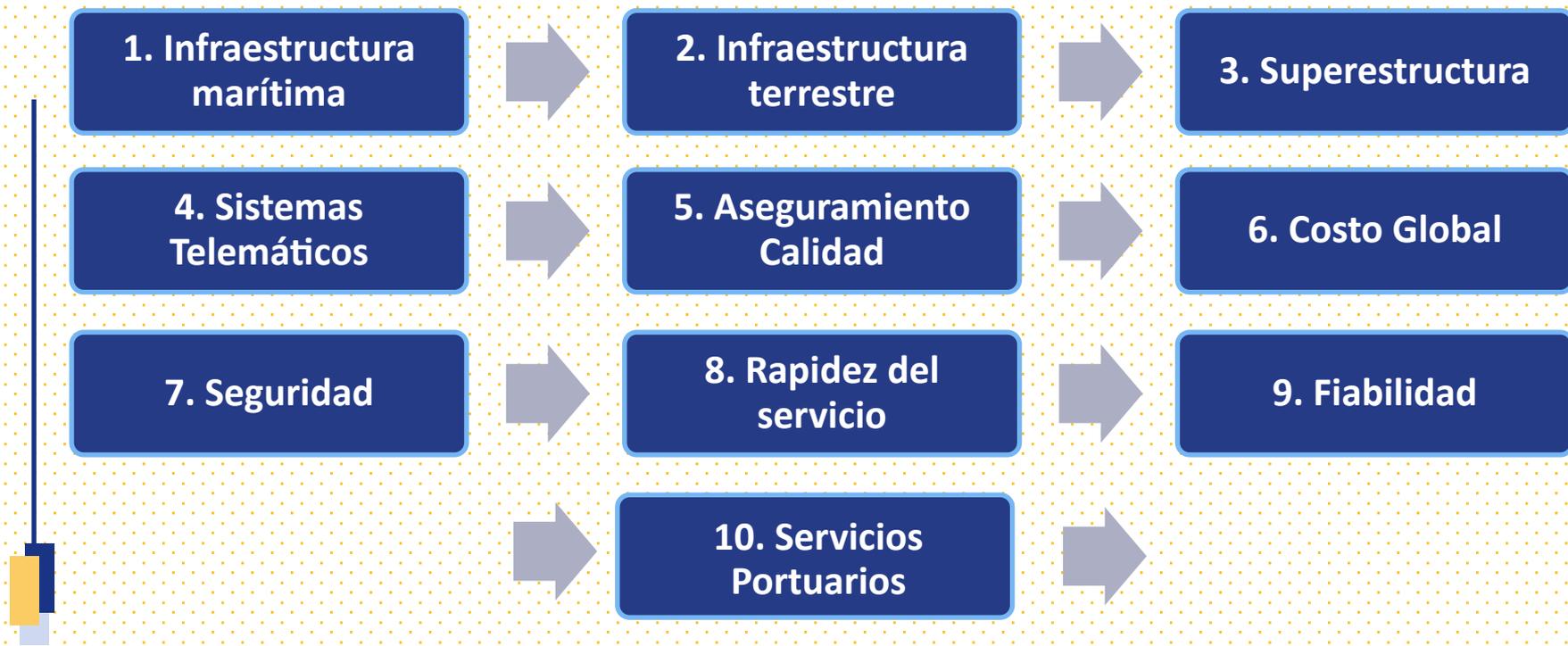
# Destinatarios de las encuestas

- ❖ Navieros de línea regular
- ❖ Autoridades (DIMAR, DIAN, ICA, INVIMA, ANTINARCOTICOS, ETC)
- ❖ Proveedores de servicios (Agentes de Aduana, Agentes de Carga, Agentes Marítimos, Operadores Portuarios, Pilotos Prácticos, Remolcadores, Transportistas)

# Evaluación encuesta

- ❖ Nivel de satisfacción, estará dado por la sumatoria y participación de cada uno de los atributos, o la sumatoria de los elementos o factores que componen cada atributo.
- ❖ La importancia relativa de cada elemento o factor y de cada atributo se determinará según la importancia que cada usuario le atribuya a los mismos.
- ❖ Las respuestas que conforman el modelo, se calificarán según la escala: Muy Insatisfecho: 1; Insatisfecho: 2; Poco Satisfecho 3; Satisfecho 4; Muy Satisfecho 5.
- ❖ Esta escala se ajusta a valores entre 0-100, Siendo 5= 100%, 2= 40% etc.).

# Obtención Indicador Satisfacción



**10 PROCESOS DE ANÁLISIS Y UN TOTAL DE 47 ATRIBUTOS (componente adicional valoración global puerto)**

# Formato encuesta

Variables o Procesos	Escala Valoración				
	1	2	3	4	5
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. Infraestructura marítima					
2. Infraestructura terrestre					
3. Superestructura					
4. Sistemas telemáticos de información					
5. Sistemas de aseguramiento de la calidad					
6. Costo global					
7. Seguridad					
8. Rapidez en la ejecución del servicio					
9. Fiabilidad/previsibilidad/formalidad					
10. Servicios portuarios					
11. Valoración global					

# Diligenciamiento encuesta

- ❖ Cada sociedad portuaria entregará una encuesta por empresa o entidad, para que sea resuelta y devuelta en el menor tiempo posible.
- ❖ En cada una de las preguntas, el encuestado deberá marcar con una (x) el nivel de satisfacción según su percepción.
- ❖ El encuestado responderá únicamente aquellas preguntas que considere lo afecten, en desarrollo de la actividad dentro de la instalación portuaria.
- ❖ Las sociedades portuarias deberán realizar una muestra significativa, distribuida a lo largo del año, a un numero plural de empresas y entidades, que no podrá ser inferior a 200 encuestas año.

# Resultados esperados

- ❖ Análisis satisfacción permite hacer diagnóstico situación actual (dónde nos encontramos)
- ❖ Detectar y mejorar los puntos críticos
- ❖ Potenciar aspectos considerados como fortalezas
- ❖ Focalizar esfuerzos en las expectativas de los usuarios
- ❖ Ofrecer servicios de mejor calidad

**GRACIAS**