



Informe de evaluación de la satisfacción

1 Objeto

El objeto del presente informe es medir el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de búsqueda, rescate y salvamento marítimo durante el 2018. La medición de la calidad de los servicios de acuerdo con la satisfacción del usuario se ha realizado mediante encuestas realizadas a tal fin.

Adicionalmente se ha valorado la herramienta SafeTrx, especialmente diseñada para embarcaciones de recreo, veleros o kayaks, que monitoriza los viajes de la embarcación.

2 Alcance

Las encuestas han sido cumplimentadas telefónicamente.

Durante el 2018 se han realizado 174 encuestas de forma telefónica. Estas últimas han sido seleccionadas de forma aleatoria, teniendo en cuenta los datos de contacto telefónicos disponibles.

3 Metodología

3.1 Composición de la muestra

Para facilitar el manejo de la información y la posterior explotación de la misma, se ha realizado una segmentación atendiendo a los siguientes criterios:

- Usuario según el tipo de buque:
 - Usuario de buque de recreo
 - Usuario de buque pesquero
 - Usuario de buque mercante
 - Usuario de buque “otros” (engloba categorías menores que no serían representativas)
 - Usuario sin buque (emergencias no relacionadas con buque)

- Usuario según la categorización de la persona encuestada:
 - Armador
 - Patrón
 - Tripulante
 - Otros

- Centro de Coordinación desde el que se atendió la emergencia.
- Tipo de emergencia de salvamento marítimo.



- Respuesta dada a la emergencia La composición de la muestra en todos estos casos es la siguiente:

Nº de encuestas por tipo de usuario

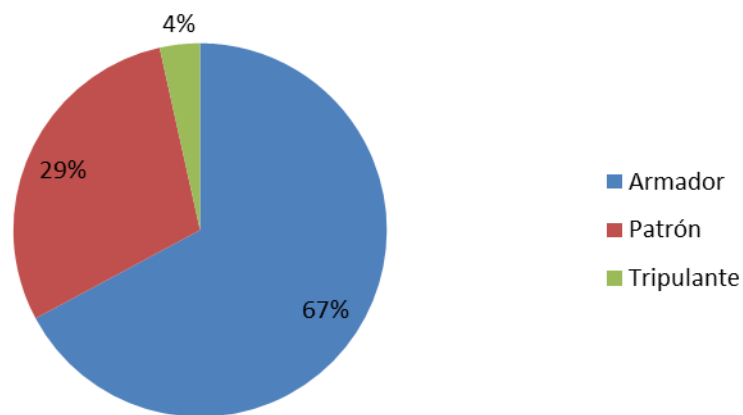


Gráfico 1 Nº de encuestas por tipo de usuario

Nº de encuestas por tipo de buque

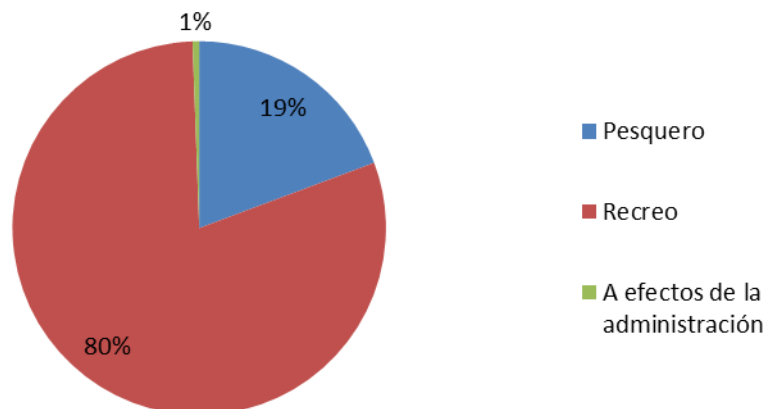


Gráfico 2 Nº de encuestas por tipo de buque



Nº de encuestas por CCS

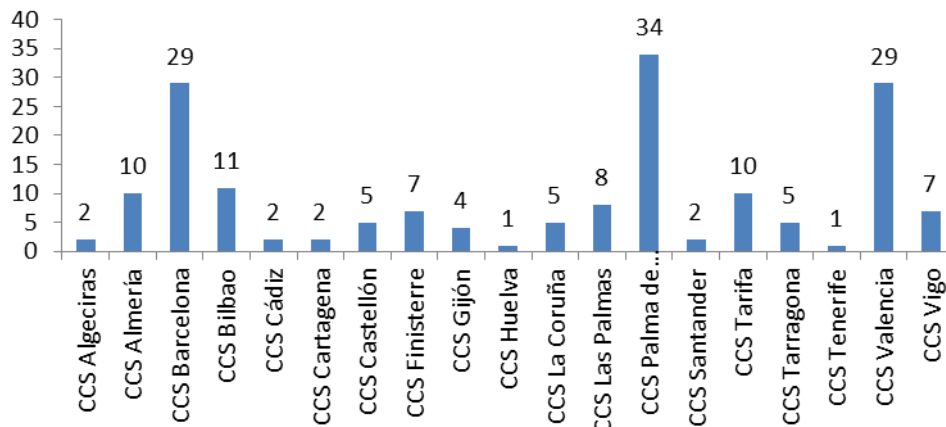


Gráfico 3 Nº de encuestas por CCS

Nº de encuestas de buque de recreo por CCS

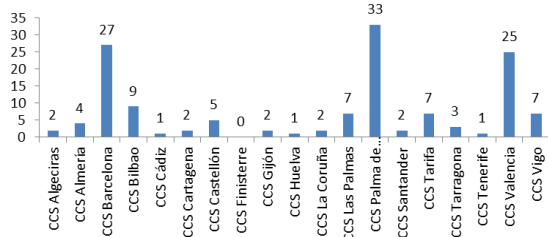


Gráfico 4 Nº de encuestas de buque de recreo por CCS

Nº de encuestas de buque pesquero por CCS

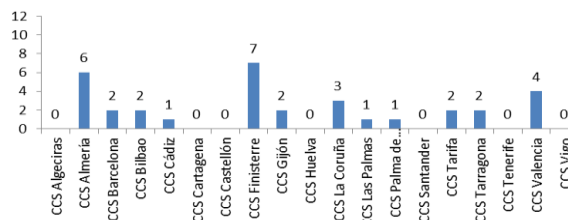


Gráfico 5 Nº de encuestas de buque pesquero por CCS

Nº de encuestas por tipo de emergencia	
Buque a la deriva sin gobierno	158
Varada	8
Hundimiento	1
Incendio	3
Vía de agua	4
Total	174

Tabla 1 Nº de encuestas por tipo de emergencia



Nº de encuestas según la respuesta dada	
Remolque	165
Reflotamiento	4
Achique	3
Rescate de personas	1
Total	174

Tabla 2 Nº de encuestas según la respuesta dada

Como reflejan las tablas, la mayoría de las encuestas realizadas incluyen fundamentalmente emergencias con las siguientes características:

- Tipo de buque: de recreo y pesquero
- Tipo de emergencia: buque a la deriva sin gobierno
- Tipo de respuesta dada: remolque

3.2 Recogida de información

Las encuestas consisten en un cuestionario diseñado para obtener la opinión de los usuarios desde tres enfoques diferentes:

1. **Valoración del servicio:** dirigido a evaluar el servicio prestado a través de las 8 primeras preguntas de la encuesta correspondientes a 8 aspectos de la emergencia.

Para obtener información sobre dichos atributos se identificaron los siguientes ocho aspectos que definen el servicio:

- **Contacto:** percepción sobre la facilidad para establecer el primer contacto con Salvamento Marítimo.
- **Instrucciones:** percepción sobre la claridad de las instrucciones recibidas desde el Centro de Coordinación.
- **Confianza y seguridad (CC):** Percepción sobre la confianza y seguridad transmitida por las personas del Centro de Coordinación.
- **Demora:** percepción sobre el cumplimiento del tiempo comunicado para recibir la asistencia.
- **Rapidez:** percepción sobre el tiempo transcurrido desde que se comunicó con el Centro de Coordinación hasta que se prestó la asistencia, considerando la distancia a la costa y las condiciones meteorológicas.
- **Trato:** percepción sobre la amabilidad, corrección y respeto en estrato recibido por las personas que realizaron la asistencia.
- **Medios:** percepción sobre el estado de uso y conservación de los medios empleados en la asistencia.
- **Confianza y seguridad (PA):** Percepción sobre la confianza y seguridad transmitida por las personas que participaron directamente en la asistencia.



Para cada uno de estos aspectos se preguntó al usuario por su valoración realizando en una escala de 0 a 10 siendo 0 la opinión más desfavorable y 10 la más favorable (preguntas de la 1 a la 8).

2. **Grado de satisfacción:** dirigido a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta su percepción del servicio recibido respecto a su expectativa. Preguntas 11 y 12
3. **Aspectos de mejora:** dirigido a recoger de forma abierta los puntos fuertes y débiles de la emergencia según la opinión del usuario. Preguntas 9 y 10. Las respuestas han sido agrupadas por afinidad de orden superior para poder ser analizadas.

3.3 Incidencias

Durante la realización de las encuestas telefónicas no se han detectado incidencias mayores que pudieran comprometer el resultado del estudio, aunque sí destacamos alguna de tipo menor:

- En algunas ocasiones se tuvieron que realizar varios intentos de llamada.
- Existían números de teléfono, con los que no ha sido posible contactar estando suspendidos en alguno de los casos.
- En ocasiones los teléfonos disponibles no correspondían al del asistido.
- En ocasiones la persona cogía la llamada pero no podía contestarla.
- En ocasiones las personas encuestadas sólo podían contestar a una parte del cuestionario, o bien la correspondiente a las comunicaciones con el Centro de Coordinación o bien la relacionada directamente con la asistencia presencial.

4 Resultados de las encuestas

A partir de la información recogida en las encuestas, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los enfoques considerados en el objeto de este informe.

4.1 Valoración del servicio.

Mediante este enfoque se recoge la valoración de los usuarios sobre los ocho aspectos del servicio descritos en el apartado 1. La recogida de información del presente informe consta de los siguientes aspectos: contacto, instrucciones, confianza y seguridad (CC), demora, rapidez, trato, medios y confianza y seguridad (PA).



Valoración media por CCS

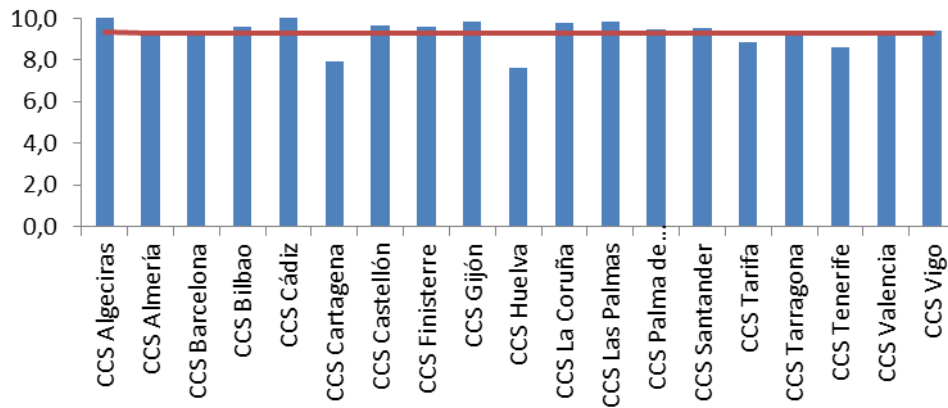


Gráfico 7 Valoración media por CCS

Nota media

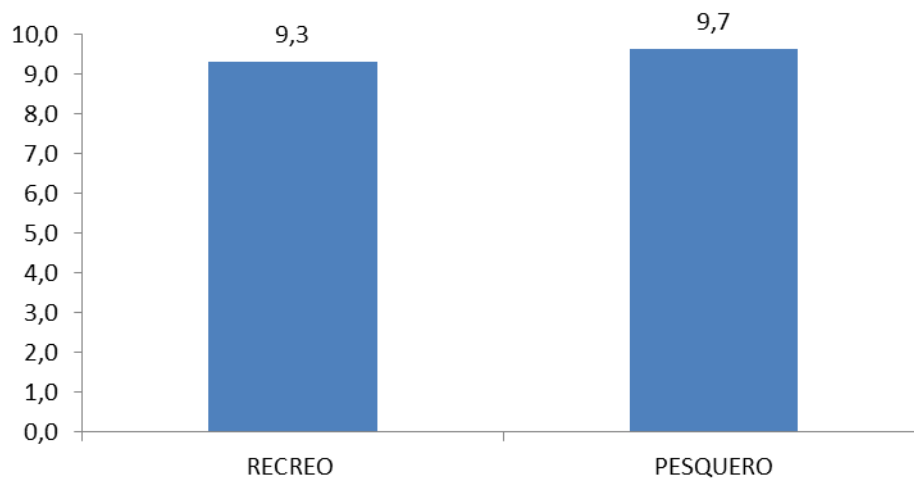


Gráfico 8 Valoración media por buque



Valoración de los aspectos del servicio

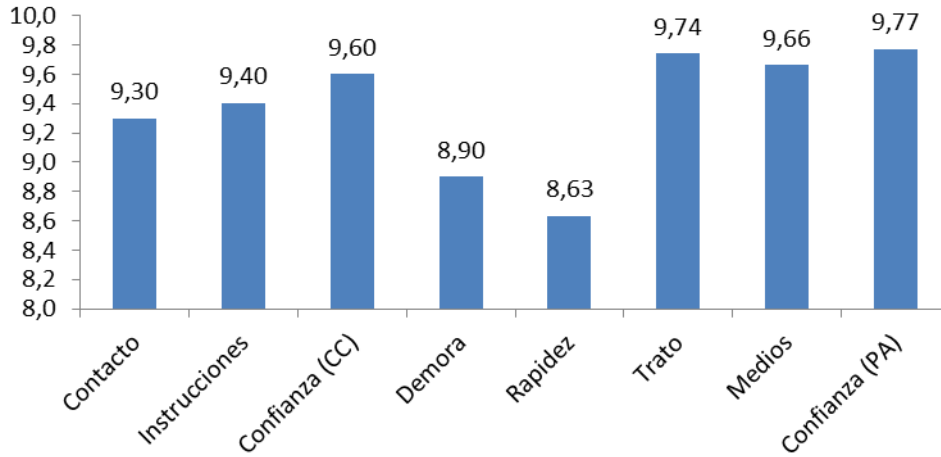


Gráfico 9 Valoración de los aspectos del servicio

Valoración de los aspectos del servicio según tipo de usuario

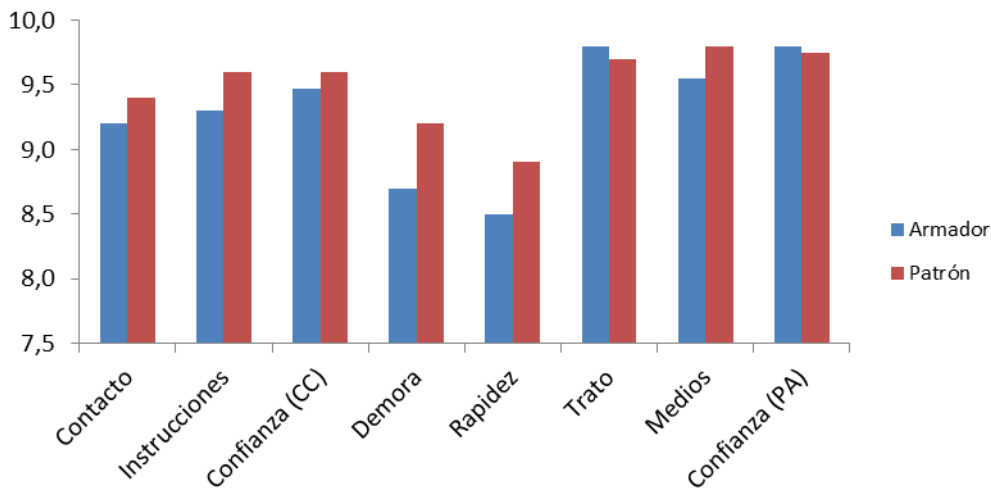


Gráfico 10 Valoración de los aspectos del servicio según tipo de usuario

Tras el análisis de los gráficos, se comprueba que la valoración media global es de 9,5. Todos los CCS tienen una valoración entre 9 y 10 exceptuando Almería, habiendo obtenido la menor media, siendo esta de un 8,6, si bien únicamente recogió 9 de las 203 encuestas haciendo que la nota sea más sensible a cambios, siendo una de ellas muy desfavorable y el resto bastante favorable en general.

Del análisis de los datos anteriores se puede concluir que la valoración general de los aspectos es alta, con un máximo de 9,83 en trato y un mínimo de 8,93 en demora. En general los



aspectos vinculados a la intervención propiamente dicha (trato, medios y confianza) son los más valorados, y los aspectos vinculados a la espera de intervención (demora y rapidez), junto a contacto los menos valorados.

4.2 Grado de satisfacción del servicio.

Este enfoque refleja el grado de satisfacción global del usuario teniendo en cuenta la valoración y la expectativa. Para obtener los gráficos de resultados se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Valoración global del servicio recibido
- Expectativa previa al servicio recibido

Los diagramas siguientes muestran los resultados de satisfacción a nivel global por CCS, por tipo de usuario y por tipo de buque.

Satisfacción del servicio por CCS

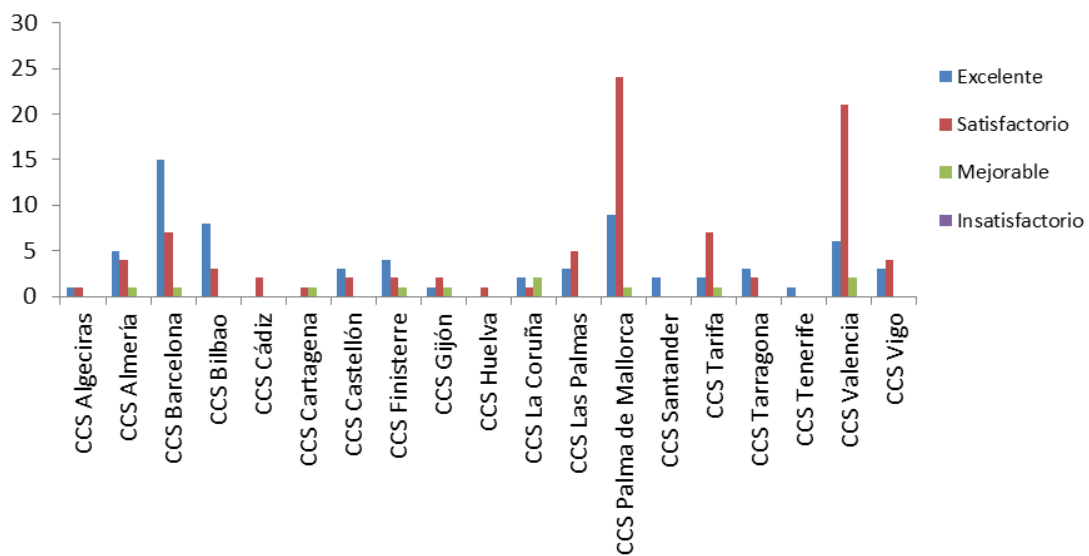


Gráfico 11 Satisfacción del servicio por CCS

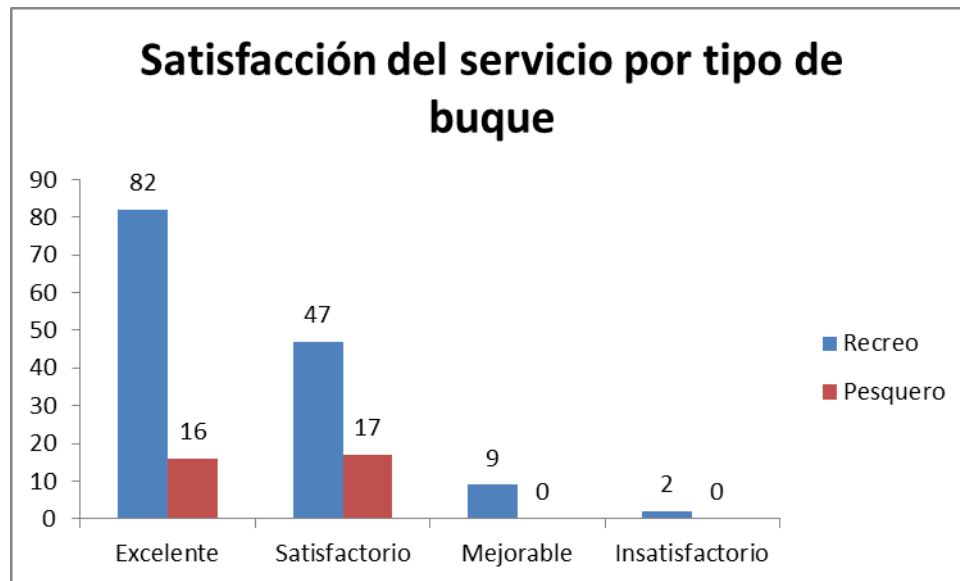


Gráfico 12 Satisfacción del servicio por tipo de buque

Globalmente, el usuario en el 93% de los casos está satisfecho o más que satisfecho. Los usuarios insatisfechos representan tan sólo un 6%, y se engloban todos en la tipología de buque de recreo. Todos ellos, que han valorado el servicio como regular o malo, tenían una expectativa baja antes de recibirlo. Los clientes insatisfechos manifiestan su descontento en relación con el tiempo de espera (2 emergencias), con la profesionalidad del personal (2 emergencias) y con el coste del servicio (1 emergencia). Aun así 3 de los 5 usuarios insatisfechos señalan el buen trato por parte del personal.

4.3 Aspectos de mejora.

Mediante este enfoque se ha recogido una información muy útil sobre los puntos fuertes de la asistencia prestada y sobre posibles áreas de mejora en la misma, siempre tomando en consideración que la fuente de información es la percepción de los usuarios.

Qué es lo que mejor funcionó de la asistencia

Para conocer qué es lo que mejor funcionó en la asistencia prestada desde el punto de vista del usuario, se han tabulado las respuestas más representativas recogidas en la pregunta 9 del cuestionario y se han agrupado en elementos de orden superior, obteniendo la siguiente información:

Lo que mejor funcionó de la asistencia	Nº de apariciones	Porcentaje
Todo	84	43,8%
Rapidez y efectividad	9	4,70%
Personal	41	21,3%



Profesionalidad	44	22,9%
Coordinación	4	2%
Comunicación	10	5,2%
Total	192	100%

Tabla 3 Lo que mejor funcionó de la asistencia

Para un 43% de los encuestados **toda** la asistencia ha resultado en muy positiva, lo que podría explicar el alto grado de satisfacción mostrado en general en la encuesta y un 23% alude al trato con el personal que asistió la emergencia como aspecto que mejor funcionó, destacando la amabilidad y confianza.

Qué es mejorable en la asistencia.

Para conocer qué es mejorable en la asistencia prestada se han tabulado las respuestas más representativas recogidas en la pregunta 10 del cuestionario y se han agrupado en elementos de orden superior, obteniendo la siguiente información:

Aspectos mejorables en la asistencia	Nº de apariciones	Porcentaje
Nada	107	38,8%
La espera/tiempo	140	50,7%
El precio	13	4,7%
Comunicación	7	2,5%
Profesionalidad	2	0,7%
Medios defectuosos	2	0,7%
Trato	3	1,1%
Medios desproporcionados	2	0,7%
Total	276	100%

Tabla 4 Aspectos mejorables en la asistencia

Un 39% de los encuestados opina que no hay nada mejorable en la asistencia, mostrando su entera satisfacción con el servicio recibido. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de respuesta/demora (50%) y el coste de los servicios (4,7%). Una acción posible de mejora identificada por menos de un 3% de los usuarios hace referencia a los medios o el trato.



5 Valoración de SafeTrx

Se ha valorado la aplicación SafeTrx, herramienta puesta a disposición de los usuarios por Salvamento Marítimo y cuyo objetivo es apoyar la asistencia a personas en el mar facilitando llamadas, información de seguimiento, información sobre coordinación de embarcaciones y seguridad. Los usuarios han puntuado la aplicación a través de Google Play con una nota de 4,3 sobre 5 por lo que se deduce que están en general satisfechos.

6 Quejas y felicitaciones

Durante el 2018 se han recibido 5 reclamaciones y X felicitaciones

QUEJAS RECIBIDAS	RECLAMACIONES	FELICITACIONES
0	5	8

Tabla 5 Quejas, reclamaciones y felicitaciones

Las reclamaciones están relacionadas con el coste del servicio prestado y posibles daños a las embarcaciones asistidas durante la operación, así como la cuantía del servicio recibido.

En el 2018 se han recibido un total de ocho felicitaciones y/o reconocimientos/agradecimientos por parte de organismos internacionales, otros organismos y particulares.

Carta de agradecimiento de la madre de un tripulante del velero Virgen del Mar II

Reconocimiento de la Universidad de Cádiz por la contribución a prácticas curriculares.

Nombramiento de Socio de Honor "Málaga Acoge".

Tres cartas de EMSA, de agradecimiento por la asistencia y contribución en "First Oil spill sampling training for EU Member States experts".

Reconocimiento en la celebración de su XX Aniversario del Servicio de Emergencias 112 Canarias a Salvamento Marítimo por contribuir a una mejor atención de las emergencias.



7. Conclusiones

Las conclusiones de este informe se basan en una muestra aleatoria de 174 emergencias gestionadas por Salvamento Marítimo

Como reflejan las tablas, la mayoría de las encuestas realizadas incluyen fundamentalmente emergencias con las siguientes características:

- Tipo de buque: de recreo y pesquero
- Tipo de emergencia: buque a la deriva sin gobierno
- Tipo de respuesta dada: remolque

Tras el análisis de los datos obtenidos, podemos observar que la nota valoración media global del servicio es de un 9,3 sobre 10, reflejando un elevado grado de satisfacción.

Con respecto a la valoración de los usuarios sobre los aspectos que definen el servicio se puede concluir que aquellos vinculados a la intervención propiamente dicha (trato, medios, confianza e instrucciones) son los más valorados, mientras que los relacionados con la espera de intervención (demora y rapidez), son los menos valorados. En algunos casos en los que el usuario propone mejoras en relación con la rapidez, a su vez comprende la demora por la distancia a costa.

En cuanto al análisis relacionado con los Centros de Coordinación, se observa que la valoración media por CCS es muy positiva, estando en la mayoría de los casos por encima del 9 en una escala de 10. Se puede observar adicionalmente que en el caso del CCS Cartagena y CCS Huelva la nota media es menor al resto, coincidiendo con un espacio muestral muy reducido (menos de 3 encuestas) por lo que no se considera representativa.

Globalmente, el usuario se muestra satisfecho con el servicio prestado por SASEMAR, mostrándose en un 93% satisfecho o más que satisfecho con el servicio prestado. La satisfacción es menos elevada para el caso de los buques de recreo concentrando el total de los clientes insatisfechos.

Las preguntas abiertas realizadas a los usuarios sobre lo que mejor funcionó, aluden en un 44% a que toda la asistencia resultó muy positiva, lo que podría explicar el alto grado de satisfacción mostrado en general en la encuesta. Por otra parte, sobre los aspectos mejorables en la asistencia, el 39% opina que no hay nada mejorable en la asistencia, mostrando su entera satisfacción con el servicio recibido. Se destacan como aspectos propuestos a mejorar por los usuarios: el tiempo de respuesta, la demora en la localización y el coste del servicio.

Secretaría Técnica, Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima
Enero 2019