GERENCIA COMERCIAL

ASTINAVE EP

ASTILLEROS NAVALES ECUATORIANOS

Informe de Indicadores de Satisfacción del Cliente, Intereses y Expectativas:
Enero a Junio – Año 2023

JULIO 2023

Firmas de Responsabilidad

Proceso	Nombres	Cargo	Firmas
ELABORADO	Ing. Shirley Cabrera Montenegro	Ejecutivo Comercial 2	Firmado digitalmente por SHIRLEY LISBETH CABRERA MONTENEGRO
REVISADO	Ing. Ruben Saca Camacho	Ejecutivo Comercial 3	Firmado digitalmente por RUBEN VICENTE SACA CAMACHO
APROBADO	Ing. Ruben Saca Camacho	Gerente Comercial Subrogante	Firmado digitalmente por RUBEN VICENTE SACA CAMACHO

Tabla de Contenido

1. ANTECEDENTES 5
2. OBJETIVO 5
3. GESTIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 5
4. DETERMINACIÓN DE LAS MUESTRAS A ANALIZAR 5
5. METODOLOGÍA PARA ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 6
6. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES 8
   6.1 CARENAMIENTO NAVAL – SECTOR DEFENSA 8
   6.2 CARENAMIENTO NAVAL – SECTOR PRIVADO 9
   6.3 CARENAMIENTO NAVAL - CLIENTE PÚBLICO 10
7. INTERESES Y SUGERENCIAS MENCIONADAS EN LAS ENCUESTAS 11
   7.1 COMENTARIOS POR LÍNEA DE NEGOCIO 12
   7.2 COMENTARIOS POR TIPO DE CLIENTE 12
8. EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES 13
   8.1 RESULTADOS 13
9. RESUMEN DE SATISFACCIÓN, INTERESES Y EXPECTATIVAS 16
10. CONCLUSIONES 18
11. RECOMENDACIONES 18
12. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS 19
   12.1 DEFINICIONES 19
   12.2 ACRÓNIMOS 19
13. ANEXOS 19

Índice de Tablas

Tabla 4.1. Resumen de Ingresos de Enero a Junio 2023 5
Tabla 4.2. Resumen de ingresos por tipo de cliente 6
Tabla 5.1. Detalle de parámetros evaluados en las encuestas 7
Tabla 5.2. Matriz de Importancia y Satisfacción 8
Tabla 6.1. Matriz de importancia vs. Satisfacción del Cliente Defensa 9
Tabla 6.2. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Privado 10
Tabla 7.1. Aspectos enlistados en las encuestas para detallar sugerencias 11
Tabla 7.2. Detalle de los comentarios de clientes 11
Tabla 7.3. Categorización de opiniones 12
Tabla 7.4. Categorización de opiniones 12
Tabla 7.5. Categorización de opiniones 12
Tabla 8.1. Resumen de encuestas de expectativas aplicadas 13
Tabla 9.1. Satisfacción General por línea de negocio 16
Tabla 9.2. Niveles de Satisfacción por parámetro 16
Tabla 9.3. Nivel de Satisfacción por Grupo GPR 17
Tabla 13.1 Anexos 19

1. ANTECEDENTES

ASTINAVE EP como parte de su sistema de gestión integral realiza encuestas a los clientes una vez que se han entregado los productos y/o servicios. Estas encuestas sirven para registrar la opinión y valoración del cliente respecto a los servicios brindados por la empresa.

El presente informe contiene los resultados obtenidos en el período de enero a junio del año 2023, a fin de evidenciar los resultados por parámetros encuestados. De esta manera es posible determinar los puntos que requieren una acción de control para que en una próxima oportunidad el cliente pueda evaluar la mejora realizada.

2. OBJETIVO

Presentar los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de nuestros clientes durante el periodo de enero a junio del 2023.

3. GESTIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para la gestión de reclamos la Gerencia Comercial cuenta con los siguientes documentos:

a. PRD-GCO-003 Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente
b. FOR-GCO-011 Encuesta de satisfacción del Cliente
c. FOR-GCO-025 Tabulación de Datos y Evaluaciones

En base a estos documentos se realiza la medición de satisfacción de clientes.

4. DETERMINACIÓN DE LAS MUESTRAS A ANALIZAR

Durante el período de enero a junio se han entregado bienes y servicios de acuerdo a las líneas de negocio como se detalla a continuación:

ID	LÍNEA DE NEGOCIO	UNIDADES
1	Construcción Naval (CNV)	-
2	Carenamiento Naval (CTN)	27
3	Repotenciación Naval (RPN)	2
4	Sistemas de Defensa y Control (SDD)	-
5	Soluciones Portuarias (PRT)	-
6	Soluciones Costa Afuera (CAF)	-
7	Soluciones Industriales (IND)	-

Tabla 4.1. Resumen de Ingresos de Enero a Junio 2023
Fuente: Registro de naves atendidas en ASTINAVE EP

No obstante, no se consideran los siguientes 06 ingresos:

a. LG ISLA ISABELA (RPN), (salida 11-ENE), por cuanto la desvarada es parte del proyecto de repotenciación y debe ingresar nuevamente en el mes de julio para finalizar los trabajos una vez que lleguen los repuestos y equipos de importación.
b. BAE GALÁPAGOS (RPN) (salida 15-FEB), por cuanto el ingreso y desvarada en dique fue únicamente para retirar el domo de sonar, lo cual es parte del proyecto de repotenciación, esto permitirá que la unidad quede lista para ingreso en Varadero en el mes de abril.

c. BT ISLA PUNÁ (MTN) (salida 14-MAR), por cuanto el ingreso corresponde al primer hito de tres que debe cumplir, en este hito se realizaron trabajos puntuales en el casco acorde a la Fase I, por lo que los trabajos siguen en ejecución.
d. BT ISLA PUNÁ (MTN) (salida 08-MAY), por cuanto el ingreso corresponde al segundo hito de tres que debe cumplir, en este hito se realizaron trabajos puntuales de propulsión acorde a la Fase II, por lo que los trabajos siguen en ejecución y se estima finalizar en el mes de julio.
e. RM BOLIVAR (MTN) (salida 31-MAY), por cuanto la unidad completó la primera fase de los trabajos y fue desvarada para realizar trabajos en muelle con un contratista particular para trabajos en los motores; luego de lo cual deberá alistarse para un nuevo ingreso en el mes de julio y finalizar los trabajos pendientes.
f. RM ALTAR (MTN) (salida 27-JUN), por cuanto la unidad esta desarrollando el proyecto de repotenciación y necesita ser desvarada para continuar los trabajos a flote y alistarse para un nuevo ingreso en el mes de agosto.

De igual forma se presenta el resumen de encuestas aplicadas según el tipo de cliente, a los proyectos realizados en el periodo de enero a junio:

ID	LÍNEA DE NEGOCIO	PÚBLICO	PRIVADO	DEFENSA
1	Construcción Naval (CNV)	-	-	-
2	Carenamiento Naval (CTN)	-	-	-
	Dique Napo	-	3	2
	Dique Orellana	-	7	2
	Varadero	-	3	6
3	Repotenciación Naval (RPN)	-	-	-
4	Sistemas de Defensa y Control (SDD)	-	-	-
5	Soluciones Portuarias (PRT)	-	-	-
6	Soluciones Costa Afuera (CAF)	-	-	-
7	Soluciones Industriales (IND)	-	-	-
TOTALES		**-**	**13**	**10**

Tabla 4.2. Resumen de ingresos por tipo de cliente
Fuente: Registro de naves atendidas en ASTINAVE EP

5. METODOLOGÍA PARA ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas tienen una estructura mixta donde se combina la importancia y el nivel de satisfacción en cada parámetro. Se evalúan 7 aspectos sobre el servicio brindado a fin de registrar la apreciación que tiene el cliente respecto de los trabajos realizados.

ASPECTOS	PARAMETRO
1. CRITERIOS GENERALES	1.1 Precio
	1.2 Tecnología
	1.3 Cercanía
	1.4 Garantía
	1.5 Crédito
	1.6 Experiencia
2. ATENCIÓN Y SERVICIO	2.1 Cortesía en la atención del proceso de ventas y reclamos
	2.2 Oportuna resolución de reclamos
	2.3 Cortesía en la atención del proceso de Cobranzas
	2.4 Oportuna resolución de problemas en el proceso de Cobranzas

	2.5 Cortesía en la atención del proceso de facturación
	2.6 Oportuna liquidación y facturación de los trabajos
3. CALIDAD	3.1 Asistencia Técnica y recomendaciones
	3.2 La empresa cumple con lo prometido en la ejecución de los trabajos
	3.3 Adecuada selección de materiales para el cumplimiento de los trabajos solicitados
	3.4 Los acabados de los servicios son los adecuados
	3.5 Adecuada asistencia por el personal operativo
	3.6 Confiabilidad de los trabajos realizados
4. INFRAESTRUCTURA	4.1 La infraestructura utilizada para brindar el servicio a sus embarcaciones es adecuada
	4.2 Señalización clara y precisa en las instalaciones
	4.3 Las instalaciones son funcionales
	4.4 Adecuada limpieza y cuidado de las instalaciones
	4.5 Uso de baños
	4.6 Uso de parqueo
5. TIEMPO	5.1 Entrega oportuna de la cotización por los trabajos a realizar
	5.2 Tiempo de legalización del contrato
	5.3 Entrega oportuna de la facturación o liquidación
	5.4 Llegada de materiales para la ejecución de los trabajos a realizar
	5.5 Oportuna emisión de certificados
	5.6 Entrega Oportuna de acuerdo a lo ofertado
6. SATISFACCIÓN GENERAL	6.1 En forma general que tan satisfecho está con los servicios recibidos de ASTINAVE EP.
7. COMPARACIÓN	7.1 En Comparación a otras alternativas de Astilleros Nacionales, ASTINAVE EP es…
	7.2 En Comparación a otras alternativas de Astilleros Internacionales, ASTINAVE EP es……

Tabla 5.1. Detalle de parámetros evaluados en las encuestas
Fuente: FOR-GCO-011 Encuesta de satisfacción del Cliente

Cuestionario: La recolección de los datos se realizó a través de la encuesta de satisfacción de clientes, Formulario FOR-GCO-011, mismo que se encuentra disponible en el Sharepoint y página Web.

Comunicación: previo al ingreso de los buques a mantenimiento se le indica al cliente que al final de los trabajos se aplicará una encuesta para medir el nivel de satisfacción.

Aplicación de la encuesta: Las encuestas se aplicaron a los diferentes proyectos según la línea de negocio.

Para el presente análisis se va a clasificar los resultados de las encuestas con las siguientes consideraciones:

a. Se mostrará los resultados clasificados por tipo de cliente: Armada, Privado y Público.
b. Se tabularán el número de incidencias o repeticiones para las combinaciones de importancia y satisfacción reportadas en las encuestas.
c. No se considerará ponderación alguna para los parámetros a evaluar.
d. La escala para nivel de importancia es la siguiente:

1	2	3	4	5
NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE	EXTREMADAMENTE IMPORTANTE

e. La escala para nivel de satisfacción es la siguiente:

1	2	3	4	5
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	COMPLETAMENTE SATISFECHO

f. Se graficarán las incidencias de importancia y satisfacción en la siguiente matriz donde se demarcan áreas de acción para cada una de las combinaciones posibles:

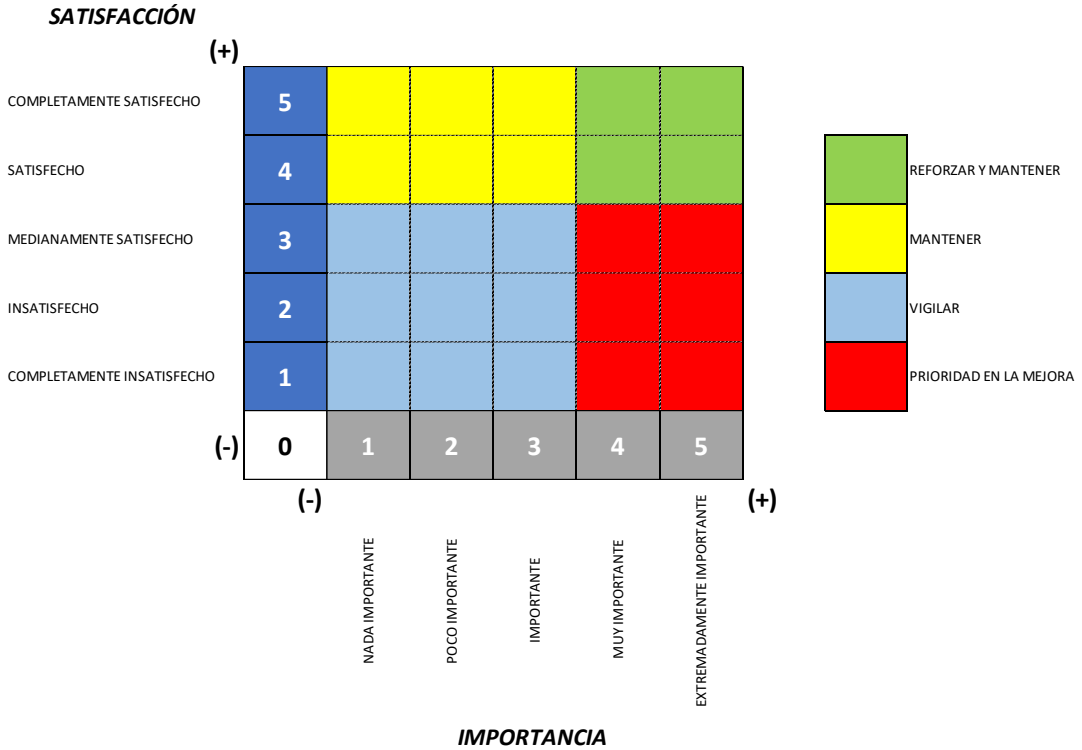

Tabla 5.2. Matriz de Importancia y Satisfacción
Fuente: Registros de ASTINAVE EP

g. Luego del análisis individual se realizará un resumen para comparar en forma aislada los criterios de “Satisfacción General” y “Comparación con alternativas nacionales e internacionales” de esta manera se podrá interpretar de manera gráfica la opinión del cliente.

6. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Se analizará los resultados obtenidos por sector:

6.1 CARENAMIENTO NAVAL – SECTOR DEFENSA

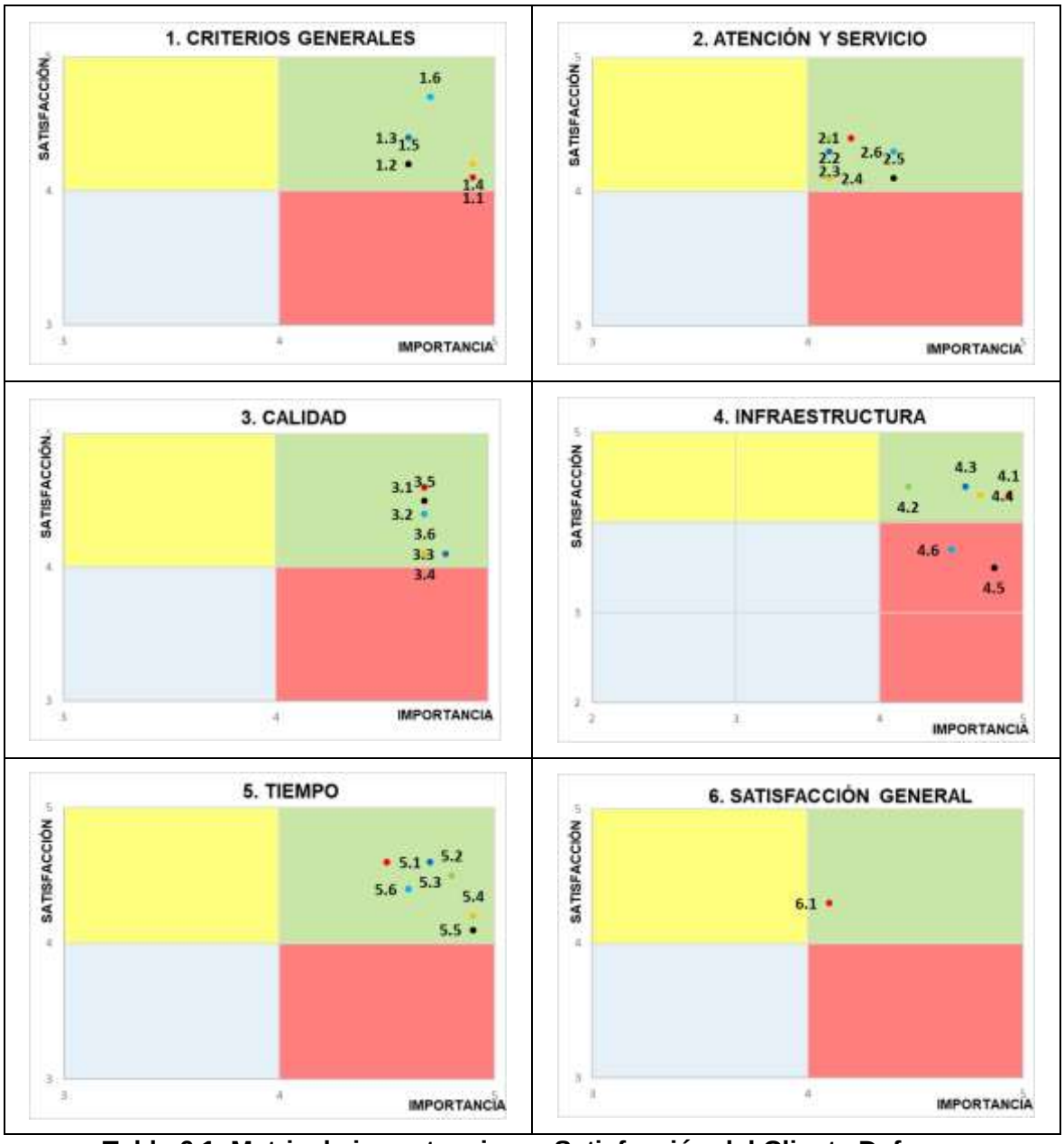

Tabla 6.1. Matriz de importancia vs. Satisfacción del Cliente Defensa

Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Para el cliente del sector defensa de manera general los temas consultados están en la categoría de muy importante y extremadamente importante. No obstante, en los siguientes parámetros se reporta menos satisfacción:

- Uso de baños
- Uso de parqueo

6.2 CARENAMIENTO NAVAL – SECTOR PRIVADO

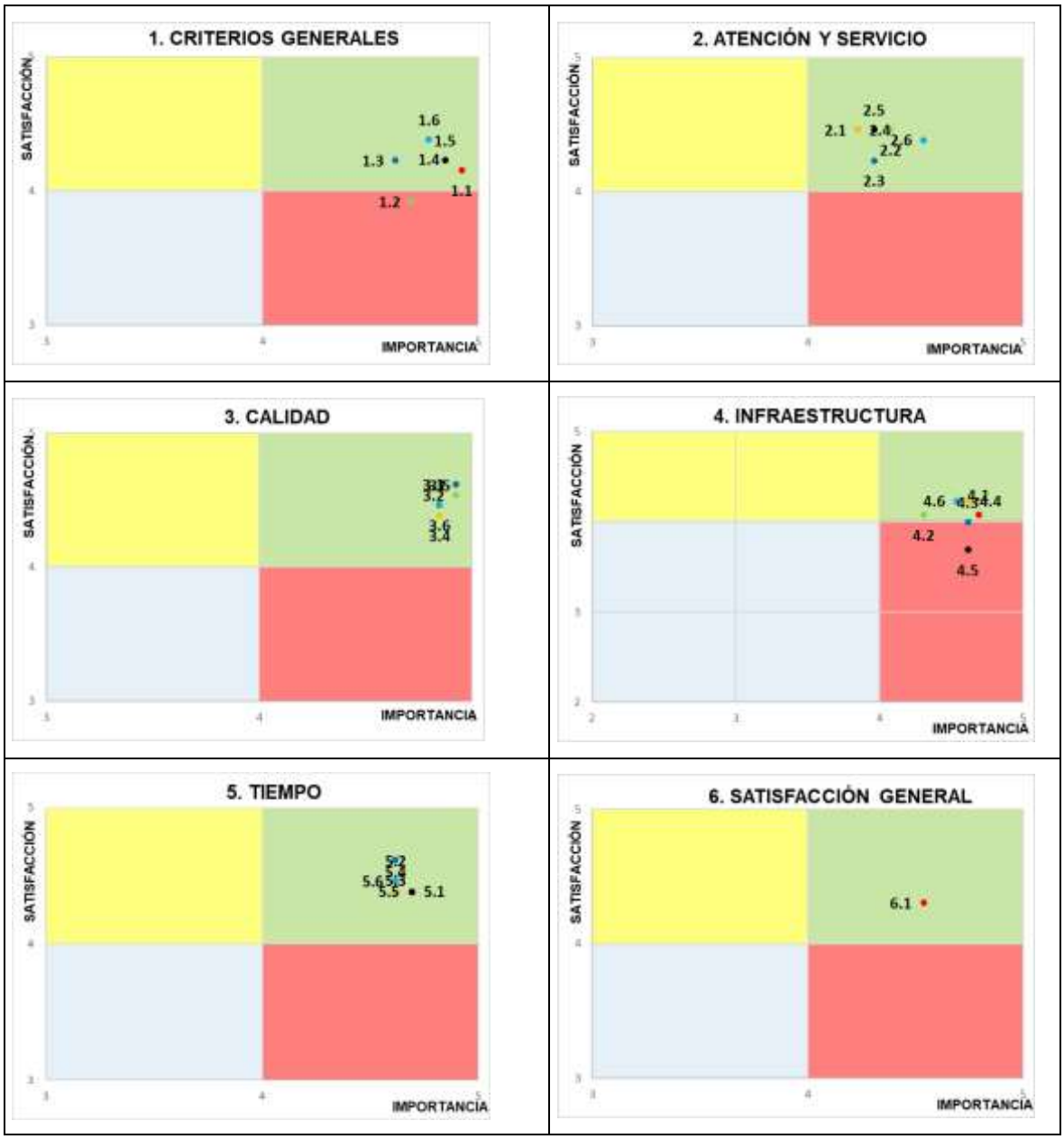

Tabla 6.2. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Privado
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Para el cliente Privado de manera general los temas consultados están en la categoría de muy importante. De igual forma en su mayoría está satisfecho con excepción del parámetro siguiente:

- Uso de baños

6.3 CARENAMIENTO NAVAL - CLIENTE PÚBLICO

Durante el periodo de enero a junio se atendieron 02 unidades del sector público; pero al ser proyectos en ejecución no fue factible aplicar aún la encuesta respectiva.

7. INTERESES Y SUGERENCIAS MENCIONADAS EN LAS ENCUESTAS

Las encuestas para medir la satisfacción de los clientes tienen en su parte final un bloque de sugerencias, en este bloque el cliente escribe las sugerencias respecto a 4 aspectos:

ASPECTOS	PARAMETRO
1. ATENCIÓN/SERVICIO	Sugerencias y/o comentarios respecto a los servicios brindados o a la atención que recibió durante su permanencia en las instalaciones.
2. CALIDAD	Sugerencias y/o comentarios respecto a la calidad del servicio brindado o del producto recibido.
3. INFRAESTRUCTURA	Sugerencias y/o comentarios respecto a la infraestructura utilizada durante la provisión del servicio o del bien.
4. TIEMPO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO	Sugerencias y/o comentarios respecto al tiempo de ejecución de los trabajos.

Tabla 7.1. Aspectos enlistados en las encuestas para detallar sugerencias
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Para el análisis de los resultados se va a clasificar los comentarios descritos por los clientes en el campo de sugerencias indicados en la tabla anterior, con las siguientes consideraciones:

- Comentario: todo enunciado positivo respecto al parámetro evaluado.
- Queja: enunciado respecto a una mala experiencia del parámetro evaluado.
- Sugerencia: enunciado respecto a mejoras posibles del parámetro evaluado.
- No indica: casos en los que el cliente no haya registrado criterio alguno.

A continuación, se enlistará las opiniones de los clientes durante el presente período:

LINEA DE NEGOCIO	PARÁMETRO	OBSERVACION
CARENAMIENTO NAVAL	**ATENCIÓN/SERVICIO**	No indica
		Atención del personal es buena
		Personal con buena disposición para ejecutar los trabajos
	CALIDAD	No indica
		Ok
		Satisfecho
		Se entregaron los trabajos con la calidad debida
	INFRAESTRUCTURA	Mejorar oficinas y baños
		No indica
		Se debe reparar muelle de ingreso a diques
	TIEMPO DE SERVICIO	No indica
		Puntual.
		A pesar de las complicaciones en trabajo la empresa dio la asistencia necesaria

Tabla 7.2. Detalle de los comentarios de clientes
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Luego se revisan las coincidencias entre las opiniones y criterios de los clientes y se definen las siguientes categorías, se realiza la reclasificación correspondiente:

CATEGORÍA	OBSERVACION
Cliente conforme con los servicios brindados	Ok
	Atención del personal es buena
	Personal con buena disposición para ejecutar los trabajos
	Satisfecho
	Puntual.
	Se entregaron los trabajos con la calidad debida
	A pesar de las complicaciones en trabajo la empresa dio la asistencia necesaria
Mejorar aseo de baños, alojamientos y oficinas.	Mejorar oficinas y baños
Mejorar la seguridad e infraestructura de las instalaciones	Se debe reparar muelle de ingreso a diques
No opina	No indica

Tabla 7.3. Categorización de opiniones
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Luego de esta categorización se procede a analizar los resultados por tipo de cliente.

7.1 COMENTARIOS POR LÍNEA DE NEGOCIO

A continuación, se presenta el resumen de la categorización de comentarios para los clientes por línea de negocio:

LINEA DE NEGOCIO	ACCIÓN	CATEGORÍA	ATE	CAL	INF	TIE
CARENAMIENTO NAVAL	**Sugerencia**	Mejorar aseo de baños, alojamientos y oficinas.			1	
		Mejorar la seguridad e infraestructura de las instalaciones			2	
	Comentario	Cliente conforme con los servicios brindados	2	3		2
	No aplica	No opina	21	20	20	21

Tabla 7.4. Categorización de opiniones
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

7.2 COMENTARIOS POR TIPO DE CLIENTE

Se presentan los resultados según el tipo de cliente.

LINEA DE NEGOCIO	ACCIÓN	ARMADA	PRIVADO	PÚBLICO
CARENAMIENTO NAVAL	Sugerencia		3	
	Comentario		7	
	No aplica	40	42	

Tabla 7.5. Categorización de opiniones
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

8. EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

Durante el presente período se aplicó la encuesta a 2 clientes, de acuerdo al siguiente detalle:

LINEA DE NEGOCIO	CLIENTE	PERSONA ENTREVISTADA
CARENAMIENTO NAVAL	TRANSNAVE	CAP. CRISTOBAL ORTIZ
	PESQUERA SALVAFISH	LORENA VASQUEZ
	BASEDU	CAP. MIGUEL ZAMBRANO
	MOLLITIAM SA	ING. ADOLFO MARTINEZ
	GUAYATUNA	ING. JUAN SALINAS
	EPA EP	ING. RICARDO PAREDES

Tabla 8.1. Resumen de encuestas de expectativas aplicadas
Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Se usó el Formulario FOR-GCO-028 “Encuesta de Expectativas de Clientes”, el cual recoge las expectativas y lo que espera el cliente recibir de parte de ASTINAVE EP, también incluye una parte en la cual se consulta sobre el conocimiento de los procedimientos, certificaciones y regulaciones que sigue ASTINAVE EP.

8.1 RESULTADOS

En base a la tabulación de las encuestas, los parámetros se resumen a continuación:

2.1 ASTINAVE EP cumplió con sus expectativas cuando realizó los trabajos requeridos?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	NAV
NO	-	-	-
SI	2	1	1
NO RESPONDE	1	1	-
TOTAL	3	2	1

Dentro de los comentarios recibidos destacan:

- Los clientes que se abstuvieron de responder son GUAYATUNA y EPA EP, ya que al ser nuevos no han tenido experiencias previas con ASTINAVE EP.

2.2 Volvería a utilizar los servicios que brinda ASTINAVE EP?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	NAV
NO	-	-	-
SI	2	1	1
NO RESPONDE	1	1	-
TOTAL	3	2	1

Dentro de los comentarios recibidos destacan:

- Los clientes que se abstuvieron de responder son GUAYATUNA y EPA EP, ya que al ser nuevos no han tenido experiencias previas con ASTINAVE EP.
- De igual manera se destaca que todos los clientes indican que si volverían a utilizar los servicios del Astillero.

2.3 Recomendaría usted los servicios de ASTINAVE EP a otras personas?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	NAV
NO	-	-	-
SI	2	1	1
NO RESPONDE	1	1	-
TOTAL	3	2	1

Dentro de los comentarios recibidos destacan:

- Los clientes que se abstuvieron de responder son GUAYATUNA y EPA EP, ya que al ser nuevos no han tenido experiencias previas con ASTINAVE EP.
- Siempre se identifica a ASTINAVE EP como astillero líder en el sector marítimo industrial por su calidad en los trabajos.

2.4 Que expectativas tiene respecto a los servicios y/o productos de ASTINAVE EP?

EXPECTATIVAS POR SECTOR	PRI	PÚB	DEF
CUANDO SE PRESENTE LA PROPUESTA ESTA TENGA UN PRECIO COMPETITIVO Y UNA FORMA DE PAGO RAZONABLE.	-	1	-
MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIO EN DIQUE, SE ENTIENDE LA PROGRAMACIÓN, PERO DE TODAS FORMAS SE SUGIERE PRIORIZAR LOS INGRESOS.	1	-	-
QUE LAS LANCHAS UNA VEZ QUE SEAN INTERVENIDAS POR ASTINAVE EP QUEDEN OPERATIVAS Y PUEDAN INCORPORARSE AL ROL DE PATRULLAJE	-	-	1
QUE SE OFREZCAN DESCUENTOS PARA LOS ARMADORES O FACILIDADES DE PAGO.	1	-	-
QUE SE OPTIMICEN LOS TIEMPOS DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PORQUE LA UNIDAD BT ISLA PUNA ESTÁ DETENIDA A LA ESPERA DE LOS MISMOS.	-	1	-
SE SOLICITA UNA VISITA CON LOS TÉCNICOS DE ESPAÑA PARA CONOCER EL ASTILLERO, SUS CAPACIDADES Y CONDICIONES DE TRABAJO PARA EN UN FUTURO CERCANO TRAER UN BUQUE A ASTINAVE EP.	1	-	-

En este esquema se plantea varias novedades que son las expectativas generales que tiene el cliente.

En el siguiente bloque se plantea varias novedades que son las expectativas generales que tiene el cliente.

3.1 Sabía usted que ASTINAVE EP cuenta con certificación ISO 9001?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	-
SI	2	1	1
TOTAL	3	2	1

3.2 Sabía usted que ASTINAVE EP cuenta con certificación ISO 14001?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	-
SI	2	1	1
TOTAL	3	2	1

3.3 Sabía usted que ASTINAVE EP cuenta con certificación ISO 18001?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	1
SI	2	1	-
TOTAL	3	2	1

3.4 Sabía usted que ASTINAVE EP cuenta con certificación ISO 27001?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	3	2	1
SI	-	-	-
TOTAL	3	2	1

3.5 Sabía usted que ASTINAVE EP cuenta con un Código de Ética?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	1
SI	2	1	-
TOTAL	3	2	1

3.6 Sabe usted el procedimiento para presentar algún reclamo?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	1
SI	2	1	-
TOTAL	3	2	1

3.7 Sabe usted el procedimiento que debe realizar previo al inicio de los trabajos?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	1
SI	2	1	-
TOTAL	3	2	1

3.8 Conoce usted todas las líneas de negocio de ASTINAVE EP?

RESPUESTAS	SECTOR		
	PRIV	PÚB	DEF
NO	1	1	1
SI	2	1	-
TOTAL	3	2	1

Cabe indicar que en las preguntas en las cuales la respuesta fue “NO” se le informó al cliente las certificaciones y/o capacidades actuales de la empresa.

9. RESUMEN DE SATISFACCIÓN, INTERESES Y EXPECTATIVAS

Se presenta una gráfica de la Satisfacción General por tipo de cliente, la cual se evalúa como una pregunta sola en la encuesta, esta satisfacción es general respecto a lo servicios brindados por tipo de cliente (Carenamiento Naval):

Figura 9.1 Comparación de Satisfacción General por línea de negocio y sector

Cabe destacar el hecho de que los clientes cuando se les forma una sola pregunta el nivel de satisfacción, indican que muy importante y están satisfechos con los servicios brindados en ASTINAVE EP.

LÍNEAS DE NEGOCIO	DEFENSA	PRIVADO	PÚBLICO	TOTAL
CARENAMIENTO NAVAL	86,00%	86,15%	-	86,08%
TOTALES	86,00%	86,15%	-	86,08%

Tabla 9.1. Satisfacción General por línea de negocio

A continuación, se detalla los resultados del nivel de satisfacción por sector, por línea de negocio y por criterio.

LINEA DE NEGOCIO	CLASE	DEF	PRI	PUB	TOTAL
CARENAMIENTO NAVAL	1. CRITERIOS GENERALES	86,00%	84,36%	-	85,18%
	2. ATENCIÓN Y SERVICIO	85,33%	88,21%	-	86,77%
	3. CALIDAD	87,00%	90,26%	-	88,63%
	4. INFRAESTRUCTURA	82,00%	81,03%	-	81,51%
	5. TIEMPO	88,00%	88,97%	-	88,49%
	6. SATISFACCIÓN GENERAL	86,00%	86,15%	-	86,08%
	7. COMPARACIÓN	80,00%	82,31%	-	81,15%
RESULTADO CARENAMIENTO NAVAL		**84,90%**	**85,90%**	**-**	**85,40%**
RESULTADO TOTAL					**85,40%**

Tabla 9.2. Niveles de Satisfacción por parámetro

Con la finalidad de cumplir con el reporte de indicadores acorde a lo planteado en el GPR para el año 2023 se resume a continuación los resultados obtenidos de acuerdo a las metas establecidas en la plataforma GPR:

PARÁMETROS DE SERVICIO EVALUADOS	DEFENSA	PRIVADO
ATENCIÓN Y SERVICIO	85,33%	88,21%
CALIDAD	87,00%	90,26%
INFRAESTRUCTURA	82,00%	81,03%
TIEMPO	88,00%	88,97%
SATISFACCIÓN GENERAL	86,00%	86,15%
RESULTADO	**85,60%**	**87,08%**

Tabla 9.3. Nivel de Satisfacción por Grupo GPR

En cuanto a la comparación con otros Astilleros Nacionales e Internacionales a continuación se muestra los resultados de las encuestas aplicadas por tipo de cliente.

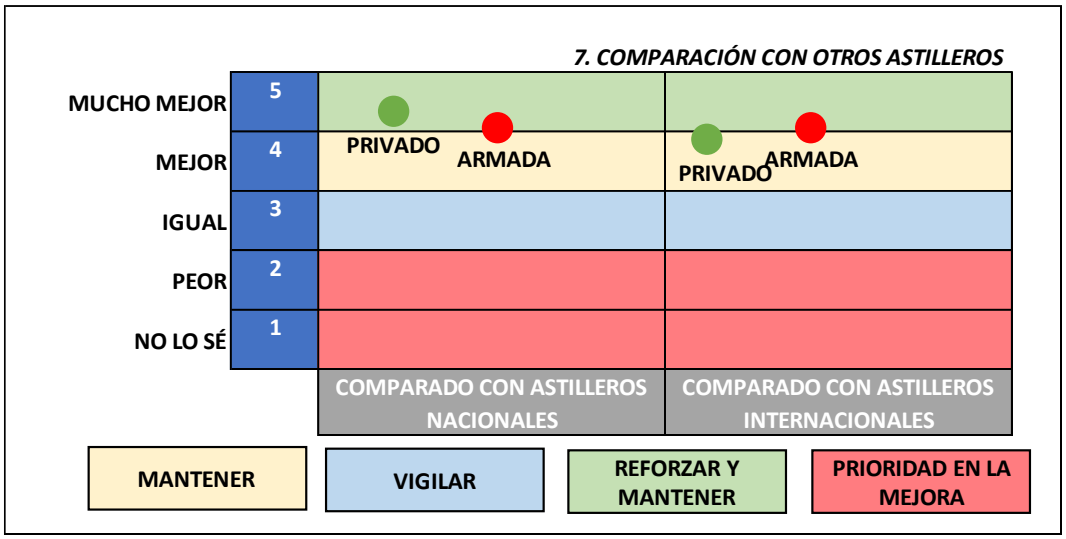

Figura 9.2 Resumen de Comparación con Otros Astilleros

Se destaca el hecho de que la consideración respecto a otras ofertas nacionales es ligeramente mejor para el cliente del sector privado. Esto a pesar de que el privado tiene más libertad para escoger el lugar donde realizar el carenamiento de sus unidades; no obstante, los clientes de este sector prefieren ASTINAVE EP para realizar sus trabajos.

10. CONCLUSIONES

1. Los clientes de manera general están satisfechos con los servicios proporcionados por ASTINAVE EP, en el presente periodo se alcanzó un promedio del 85.40% de satisfacción de manera global para Carenamiento Naval.
2. Siendo el Carenamiento Naval la línea de interacción con más clientes es necesario detallar los valores por tipo de cliente y una observación al respecto, la cual es coincidente con los comentarios y sugerencias recibidas:

SECTOR	SATISFACCIÓN	OBSERVACIÓN
DEFENSA	84.90%	El cliente está satisfecho, pero es necesario realizar unos ajustes en los parámetros de servicio y criterios generales. • *Uso de baños* • *Uso de parqueo*
PRIVADO	85.90%	Es necesario atender algunos puntos relacionados con los parámetros de: • *Uso de baños*

3. Respecto a las expectativas de los clientes, están orientadas a las variables de calidad, económica y tiempo:

CUANDO SE PRESENTE LA PROPUESTA ESTA TENGA UN PRECIO COMPETITIVO Y UNA FORMA DE PAGO RAZONABLE.	*Económico*
MEJORAR LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIO EN DIQUE, SE ENTIENDE LA PROGRAMACIÓN, PERO DE TODAS FORMAS SE SUGIERE PRIORIZAR LOS INGRESOS.	*Tiempo*
QUE LAS LANCHAS UNA VEZ QUE SEAN INTERVENIDAS POR ASTINAVE EP QUEDEN OPERATIVAS Y PUEDAN INCORPORARSE AL ROL DE PATRULLAJE	*Calidad*
QUE SE OFREZCAN DESCUENTOS PARA LOS ARMADORES O FACILIDADES DE PAGO.	*Económico*
QUE SE OPTIMICEN LOS TIEMPOS DE IMPORTACIÓN DE PRODUCTOS PORQUE LA UNIDAD BT ISLA PUNA ESTÁ DETENIDA A LA ESPERA DE LOS MISMOS.	*Tiempo*
SE SOLICITA UNA VISITA CON LOS TÉCNICOS DE ESPAÑA PARA CONOCER EL ASTILLERO, SUS CAPACIDADES Y CONDICIONES DE TRABAJO PARA EN UN FUTURO CERCANO TRAER UN BUQUE A ASTINAVE EP.	*Calidad*

11. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para futuras encuestas que el Ejecutivo Comercial insista en que el cliente llene los espacios de la encuesta designados para opiniones, ya que son los campos que permiten conocer comentarios adicionales que tiene el cliente respecto de los trabajos realizados y tener mayor información que permita definir planes de acción.

12. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

12.1 DEFINICIONES

Parámetro	:	Cada una de las preguntas que se hace al cliente, éstos pertenecen a cada atributo.
Satisfacción	:	Medida en la que se ha cumplido con los requerimientos del cliente
Cliente Privado	:	Clientes cuyas empresas no pertenecen al Estado.
Cliente Armada	:	Clientes que pertenecen a la Armada del Ecuador.
Cliente Público	:	Empresas Públicas del Estado.

12.2 ACRÓNIMOS

ASTINAVE	:	Astilleros Navales Ecuatorianos
EP	:	Empresa Pública

13. ANEXOS

No.	Código	Descripción
01	N.A.	Anexo 1: Plan de Acción

Tabla 13.1 Anexos