

**GERENCIA COMERCIAL**



**ASTINAVE** *EP*  
*ASTILLEROS NAVALES ECUATORIANOS*

***Informe de Satisfacción del Cliente:  
Enero a Junio – Año 2024***

INF-GCO-015

JULIO 2024

**Firmas de Responsabilidad**

---

<b>Responsabilidad</b>	<b>Nombres</b>	<b>Firmas</b>
Aprobado – Gerente Comercial	Ing. Robert Secaira Jasmén., MBA	
Revisado – Ejecutivo Comercial 4	Ing. Eloy Borja Cedeño	
Elaboración – Ejecutivo Comercial 3	Ing. Rubén Saca Camacho	

**Tabla de Contenido**

1. ANTECEDENTES .....	4
2. OBJETIVO .....	4
3. GESTIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES.....	4
4. DETERMINACIÓN DE LAS MUESTRAS A ANALIZAR .....	4
5. METODOLOGÍA PARA ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	5
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 .....	14
7.2 COMENTARIOS POR TIPO DE CLIENTE .....	14
8. RESUMEN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES .....	14
9. CONCLUSIONES.....	16
10. RECOMENDACIONES.....	16
11. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS .....	17
11.1 DEFINICIONES.....	17
11.2 ACRÓNIMOS .....	17
12. ANEXOS.....	17

**Índice de Tablas**

Tabla 4.1. Resumen de Ingresos de enero a junio 2024.....	4
Tabla 4.2. Resumen de ingresos por tipo de cliente .....	5
Tabla 5.1. Detalle de parámetros evaluados en las encuestas.....	6
Tabla 5.2. Matriz de Importancia y Satisfacción.....	7
Tabla 6.1. Matriz de importancia vs. Satisfacción del Cliente Defensa .....	8
Tabla 6.2. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Privado .....	9
Tabla 6.3. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Público .....	10
Tabla 7.1. Aspectos enlistados en las encuestas para detallar sugerencias .....	11
Tabla 7.2. Detalle de los comentarios de clientes.....	12
Tabla 7.3. Categorización de opiniones .....	13
Tabla 7.4. Categorización de opiniones .....	14
Tabla 7.5. Categorización de opiniones .....	14
Tabla 8.1. Satisfacción General por línea de negocio .....	15
Tabla 8.2. Niveles de Satisfacción por parámetro .....	15
Tabla 8.3. Nivel de Satisfacción por Grupo GPR .....	15
Tabla 12.1 Anexos .....	17

## 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 2024, 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 2024.

## 3. GESTIÓN DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

- PRD-GCO-003 Procedimiento para la Medición de Satisfacción del Cliente
- FOR-GCO-011 Encuesta de satisfacción del Cliente
- 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)	30
3	Repotenciación Naval (RPN)	-
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 2024**

Fuente: Registro de naves atendidas en ASTINAVE EP

No obstante, no se considera para la tabulación de resultados las siguientes unidades:

- BAE ORIÓN (CTN), (salida 23-ENE), por cuanto la unidad ingreso puntualmente para un cambio de válvula de fondo y no hizo trabajos adicionales.
- LG ISLA DE LA PLATA (CTN) (salida 02-FEB), por cuanto la unidad ingresó puntualmente por una avería en el casco y no realizó trabajos adicionales.
- BP FIORELLA L (CTN), (salida 14-JUN), en este segundo ingreso se realizó el ajuste en el sistema de propulsión del buque por lo que no hizo trabajos adicionales.

- d. RM ALTAR (CTN) (salida 07-JUN), no se considera debido a que el ingreso corresponde a un ajuste en los enfriadores de quilla de la unidad luego de los trabajos realizados previamente.
- e. BP AMADA ISABEL (CTN) (salida 18-JUN), no se considera por cuanto la embarcación ingreso puntualmente a realizar un trabajo particular (escaneo 3D del buque) y no se realizaron trabajos adicionales.

De igual forma se presenta el resumen de encuestas aplicadas según el tipo de cliente, a los servicios 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	3
	Dique Orellana	1	7	1
	Varadero	-	5	5
3	Repotenciación Naval (RPN)	-	-	-
4	Sistemas de Defensa y Control (SDD)	-	-	-
5	Soluciones Portuarias (PRT)	-	-	-
6	Soluciones Costa Afuera (CAF)	-	-	-
7	Soluciones Industriales (IND)	-	-	-
<b>TOTALES</b>		<b>1</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

**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

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: ENERO A JUNIO - AÑO 2024</b>	<b>INF-GCO-015</b>
--	--	--------------------

	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
<b>5. TIEMPO</b>	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
<b>6. SATISFACCIÓN GENERAL</b>	6.1 En forma general que tan satisfecho está con los servicios recibidos de ASTINAVE EP.
<b>7. COMPARACIÓN</b>	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

**Questionario:** 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:

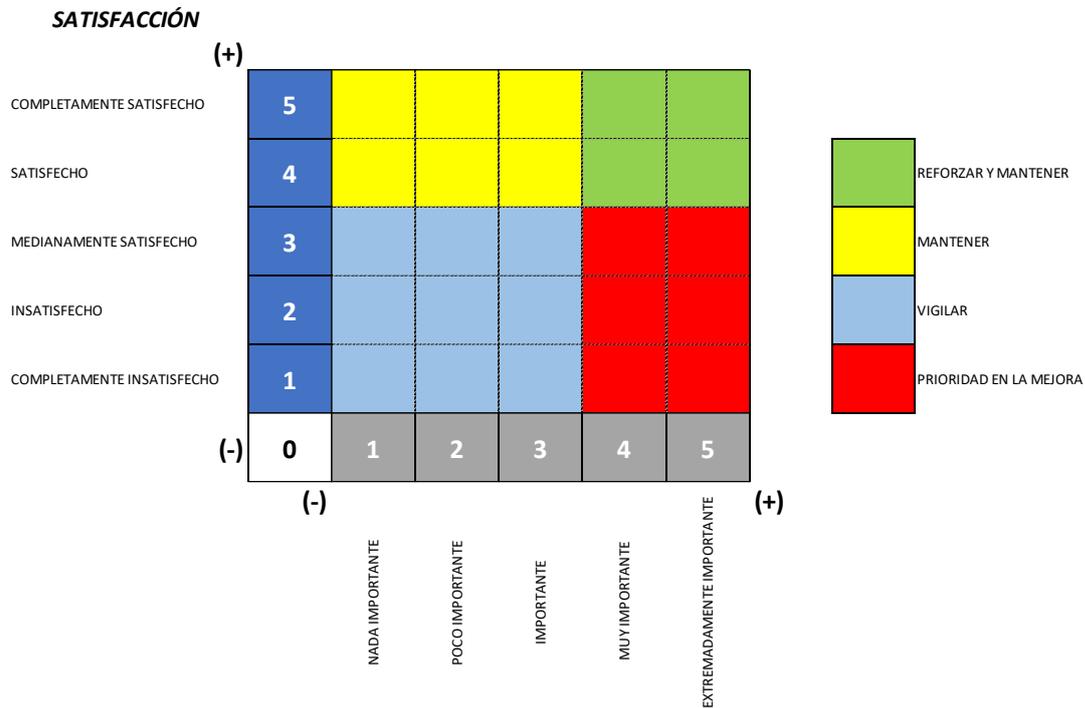
- a. Se mostrará los resultados clasificados por tipo de cliente: Armada, Privado y Público.
- b. Se tabularán el número de incidencias o repeticiones para las combinaciones de importancia y satisfacción reportadas en las encuestas.
- c. No se considerará ponderación alguna para los parámetros a evaluar.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



**IMPORTANCIA**

**Tabla 5.2. Matriz de Importancia y Satisfacción**

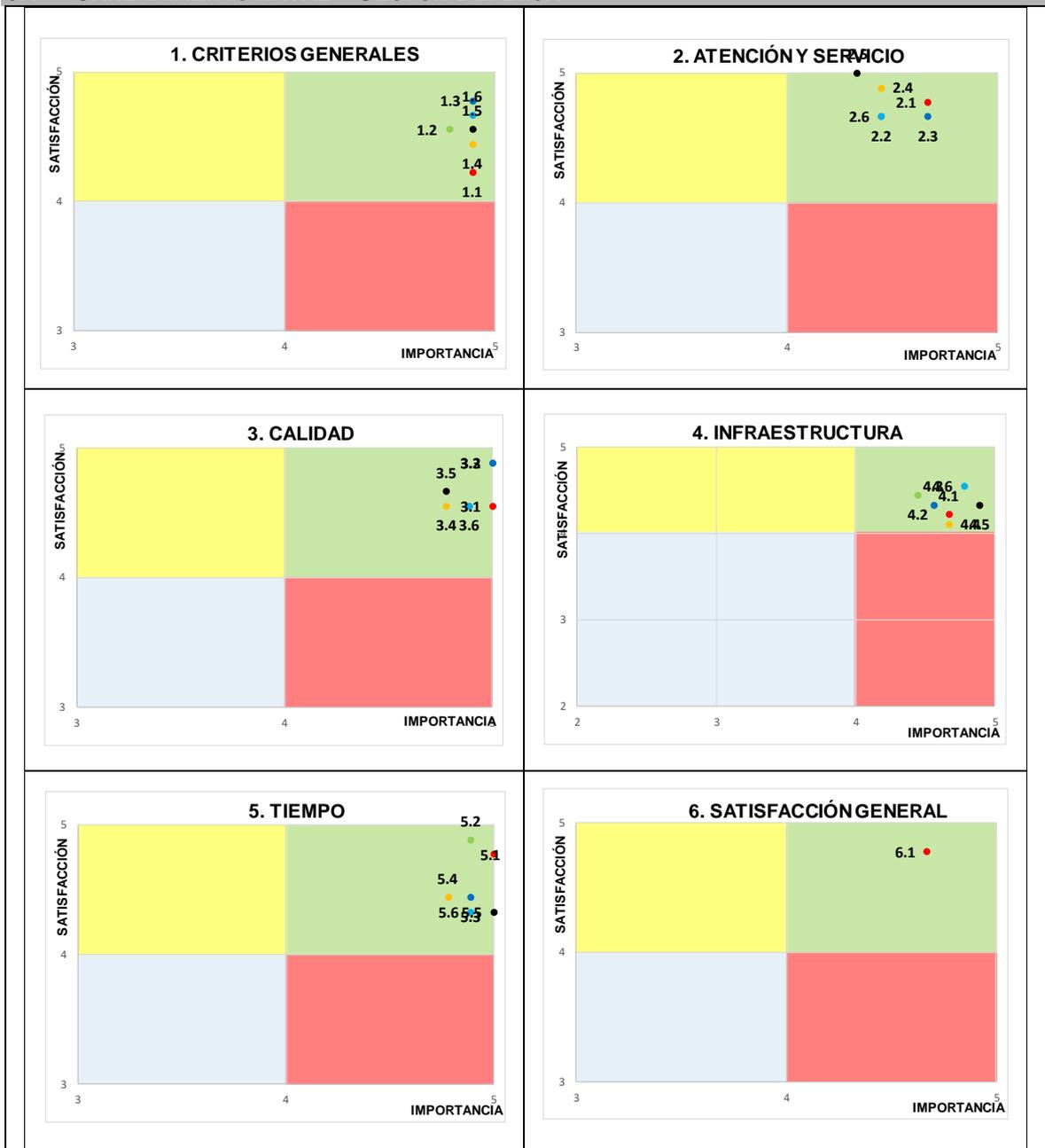
Fuente: Registros de ASTINAVE EP

- 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**



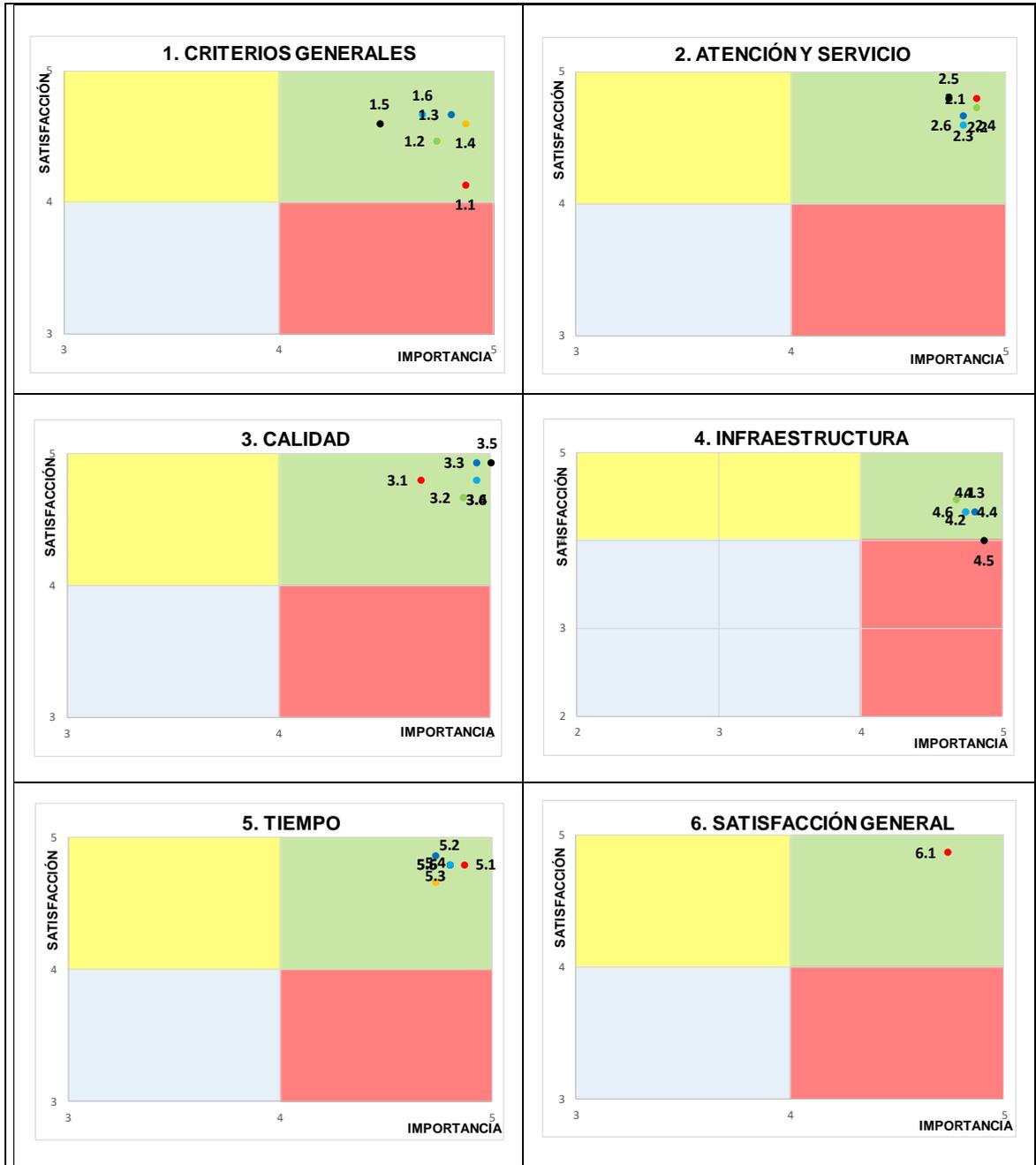
**Tabla 6.1. Matriz de importancia vs. Satisfacción del Cliente Defensa**

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:

- 1.1 Precio
- 4.1 La infraestructura utilizada para brindar el servicio a sus embarcaciones es adecuada
- 4.4 Adecuada limpieza y cuidado de las instalaciones

**6.2 CARENAMIENTO NAVAL – SECTOR PRIVADO**



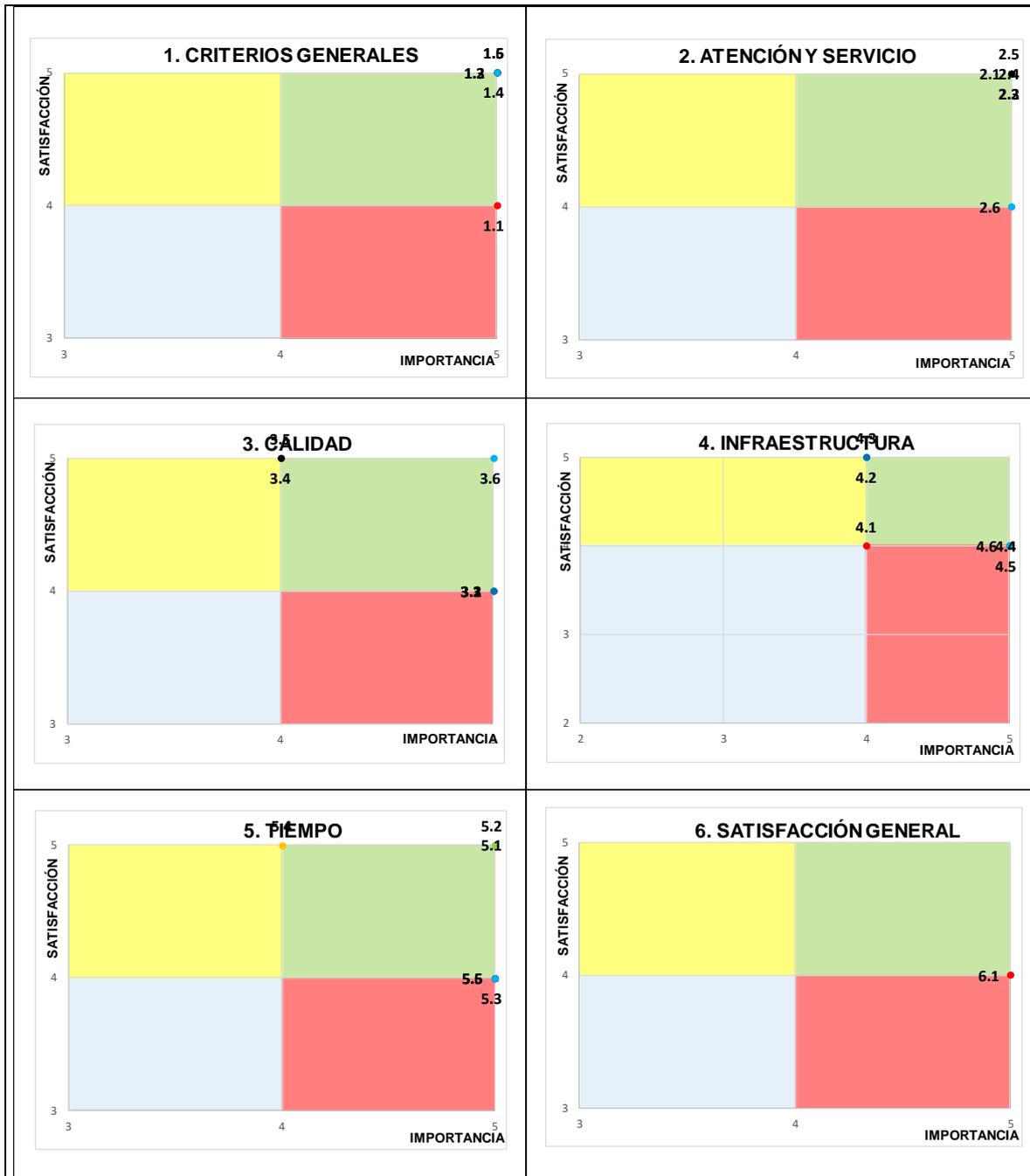
**Tabla 6.2. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Privado**

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:

- 1.1 Precio
- 4.5 Uso de baños

**6.3 CARENAMIENTO NAVAL - CLIENTE PÚBLICO**



**Tabla 6.3. Matriz de Importancia vs. Satisfacción del Cliente Público**

Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Para el cliente público de manera general los temas consultados están en la categoría de muy importante mientras y refleja estar satisfecho con los servicios brindados.

**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
<b>1. ATENCIÓN/SERVICIO</b>	Sugerencias y/o comentarios respecto a los servicios brindados o a la atención que recibió durante su permanencia en las instalaciones.
<b>2. CALIDAD</b>	Sugerencias y/o comentarios respecto a la calidad del servicio brindado o del producto recibido.
<b>3. INFRAESTRUCTURA</b>	Sugerencias y/o comentarios respecto a la infraestructura utilizada durante la provisión del servicio o del bien.
<b>4. TIEMPO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO</b>	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:

LÍNEA DE NEGOCIO	PARÁMETRO	OBSERVACION
<b>CARENAMIENTO NAVAL</b>	<b>ATENCIÓN/SERVICIO</b>	No indica
		Ok
		Buen servicio
		Buena atención en dique para los trabajos solicitados
		Muy buena atención del astillero para la ejecución de los trabajos
		Se brindó la asistencia necesaria por parte del personal técnico en dique
		Muy buena atención para ejecución de trabajos
		Atención amable y oportuna
		Mejorar la comunicación del personal de seguridad
		Buena disposición para atender al cliente
		Rápidos para atender requerimientos nuevos
		Bien
		El astillero brindo la asistencia necesaria
		El astillero hizo las gestiones necesarias para atender la unidad
		Muy bien para atender la unidad
	Ok atención ágil	
	El astillero coordinó en forma ágil la atención del buque	
	<b>CALIDAD</b>	No indica
		Ok
		Conforme a lo ofertado
		Aceptable
		Ok conforme con los trabajos
		Astillero cuenta con buenos técnicos en calidad para ejecución de los trabajos
		El personal designado para control de calidad fue muy profesional
		Astillero cuenta con buenos equipos para control de calidad
		Ok todo conforme a lo solicitado
		Buena calidad del servicio
		Muy bien
		Procesos acordes a los requerimientos técnicos
		El astillero cuenta con personal calificado y equipos adecuados
Muy buen equipo técnico para el ajuste de los trabajos de precisión		
Personal técnico debidamente calificado		
Se realizaron varias consultas que fueron solventadas en forma ágil		
Buena calidad en la ejecución de los trabajos		

	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Confiable para ejecución de los trabajos
		No indica
		Ok
		Debe repararse muelle de acceso al dique
		Dar mantenimiento a la cámara del dique, se observa mucha corrosión en el piso
		Mejorar el muelle de acceso para facilitar las maniobras
		Mejorar el muelle del dique
		Debe ordenarse mejor los bloques de construcción para permitir el paso de grúas
		Realizar mantenimiento del dique urgente
		El astillero debe preocuparse de arreglar el muelle de acceso
		Coordinar la distribución de espacios en varadero para las estructuras de otros proyectos
		Programar un mantenimiento del dique, hay zonas de riesgo
		Reparar muelle de acceso al dique
		Se observa varias planchas de la cámara en mal estado
		Se debe brindar mayores facilidades para ejecución de trabajos
		Mejorar la estructura del dique
	Reparar grúas para optimizar carga y descarga de materiales en dique	
	<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	No indica
		Ok
		El astillero realizó una ágil gestión para la ejecución de los trabajos dentro del plazo asignado.
		Los trabajos se ejecutaron dentro del tiempo previsto sin novedad
		A pesar de los feriados de navidad y fin de año el astillero cumplió el tiempo previsto
		Buena planificación para ejecutar los trabajos dentro del tiempo previsto.
		Se cumplió el plazo previsto por lo que la unidad retornará a sus operaciones en forma inmediata
		La unidad debió permanecer mas tiempo del inicial pero se cumplió con los trabajos requeridos
		Se cumplió la programación inicial
		Bien
		La unidad debió permanecer días adicionales mientras se hacía el mantenimiento del dique
		Se cumplió la planificación inicial
		Se cumplió el plazo contractual
		El astillero trabajó en forma ágil para atender el requerimiento
		Conforme a lo planificado

**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
<b>Cliente conforme con los servicios brindados</b>	Ok
	Conforme a lo ofertado
	Aceptable
	Buen servicio
	Buena atención en dique para los trabajos solicitados
	Ok conforme con los trabajos
	El astillero realizó una ágil gestión para la ejecución de los trabajos dentro del plazo asignado.
	Muy buena atención del astillero para la ejecución de los trabajos
	Astillero cuenta con buenos técnicos en calidad para ejecución de los trabajos
	Los trabajos se ejecutaron dentro del tiempo previsto sin novedad
	Se brindó la asistencia necesaria por parte del personal técnico en dique
	El personal designado para control de calidad fue muy profesional
	A pesar de los feriados de navidad y fin de año el astillero cumplió el tiempo previsto
	Muy buena atención para ejecución de trabajos
	Astillero cuenta con buenos equipos para control de calidad
	Buena planificación para ejecutar los trabajos dentro del tiempo previsto.
	Atención amable y oportuna
Ok todo conforme a lo solicitado	

	Se cumplió el plazo previsto por lo que la unidad retornará a sus operaciones en forma inmediata
	Buena calidad del servicio
	Muy bien
	Procesos acordes a los requerimientos técnicos
	La unidad debió permanecer más tiempo del inicial pero se cumplió con los trabajos requeridos
	El astillero cuenta con personal calificado y equipos adecuados
	Se cumplió la programación inicial
	Buena disposición para atender al cliente
	Rápidos para atender requerimientos nuevos
	Muy buen equipo técnico para el ajuste de los trabajos de precisión
	Bien
	El astillero brindo la asistencia necesaria
	El astillero hizo las gestiones necesarias para atender la unidad
	Personal técnico debidamente calificado
	Muy bien para atender la unidad
	Se realizaron varias consultas que fueron solventadas en forma ágil
	Se cumplió la planificación inicial
	Buena calidad en la ejecución de los trabajos
	Se cumplió el plazo contractual
	El astillero trabajó en forma ágil para atender el requerimiento
	Confiable para ejecución de los trabajos
	Ok atención ágil
	Conforme a lo planificado
	El astillero coordinó en forma ágil la atención del buque
<b>Mejorar la calidad y servicios brindados.</b>	Mejorar la comunicación del personal de seguridad
	Se debe brindar mayores facilidades para ejecución de trabajos
<b>Mejorar la seguridad e infraestructura de las instalaciones</b>	Debe repararse muelle de acceso al dique
	Dar mantenimiento a la cámara del dique, se observa mucha corrosión en el piso
	Mejorar el muelle de acceso para facilitar las maniobras
	Mejorar el muelle del dique
	Debe ordenarse mejor los bloques de construcción para permitir el paso de grúas
	Realizar mantenimiento del dique urgente
	El astillero debe preocuparse de arreglar el muelle de acceso
	Coordinar la distribución de espacios en varadero para las estructuras de otros proyectos
	Programar un mantenimiento del dique, hay zonas de riesgo
	Reparar muelle de acceso al dique
	Se observa varias planchas de la cámara en mal estado
	Mejorar la estructura del dique
	Reparar grúas para optimizar carga y descarga de materiales en dique
<b>Mejorar tiempos de entrega</b>	La unidad debió permanecer días adicionales mientras se hacía el mantenimiento del dique

**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 y líneas de negocio.

### 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:

LÍNEA DE NEGOCIO	ACCIÓN	CATEGORÍA	ATE	CAL	INF	TIE
CARENAMIENTO NAVAL	Queja	Mejorar tiempos de entrega				1
	Sugerencia	Mejorar la calidad y servicios brindados.	1		1	
		Mejorar la seguridad e infraestructura de las instalaciones			15	
	Comentario	Cliente conforme con los servicios brindados	19	23	3	15
No aplica	No opina	10	7	11	14	

**Tabla 7.4. Categorización de opiniones**

Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

Es importante indicar que las sugerencias en su mayor parte recaen en la categoría de mejorar la seguridad e infraestructura de las instalaciones, situación que refleja la situación actual de los diques.

### 7.2 COMENTARIOS POR TIPO DE CLIENTE

Se presentan los resultados según el tipo de cliente.

LÍNEA DE NEGOCIO	ACCIÓN	ARMADA	PRIVADO	PÚBLICO
CARENAMIENTO NAVAL	Queja	-	-	1
	Sugerencia	3	12	2
	Comentario	13	35	12
	No aplica	20	21	1

**Tabla 7.5. Categorización de opiniones**

Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

## 8. RESUMEN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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 8.1 Comparación de Satisfacción General por línea de negocio y sector**

Fuente: Tabulación de resultados de encuestas

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	94,29%	97,33%	80,00%	90,54%
<b>TOTALES</b>	<b>94,29%</b>	<b>97,33%</b>	<b>80,00%</b>	<b>90,54%</b>

**Tabla 8.1. 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 o clase.

LINEA	CLASE / CRITERIO	NAVAL	PRIVADO	PÚBLICO	PROMEDIO
CARENAMIENTO NAVAL	1. CRITERIOS GENERALES	88,15%	85,20%	96,67%	86,72%
	2. ATENCIÓN Y SERVICIO	85,63%	90,27%	96,67%	88,85%
	3. CALIDAD	91,93%	94,22%	83,33%	92,96%
	4. INFRAESTRUCTURA	80,52%	81,60%	77,33%	81,04%
	5. TIEMPO	88,89%	91,56%	86,67%	90,40%
	6. SATISFACCIÓN GENERAL	89,33%	92,27%	80,00%	90,72%
	7. COMPARACIÓN	96,67%	82,67%	90,00%	88,00%
<b>RESULTADO CARENAMIENTO NAVAL</b>		<b>87,68%</b>	<b>88,32%</b>	<b>88,00%</b>	<b>88,08%</b>
<b>RESULTADO TOTAL</b>					<b>88,08%</b>

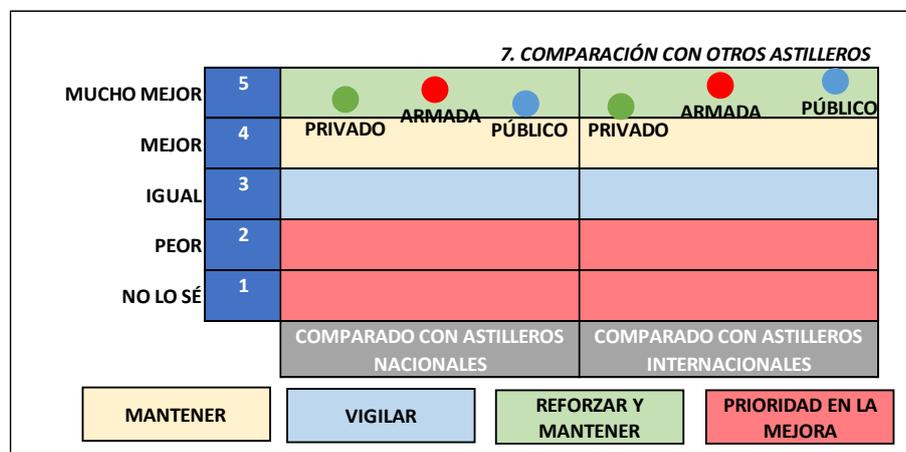
**Tabla 8.2. Niveles de Satisfacción por parámetro**

Con la finalidad de cumplir con el reporte de indicadores acorde a lo planteado en el GPR para el primer semestre del año 2024 se resume a continuación los resultados obtenidos de acuerdo a las metas establecidas en la plataforma GPR para el primer semestre:

PARÁMETROS DE SERVICIO EVALUADOS	NAVAL	PRIVADO	PÚBLICO
2. ATENCIÓN Y SERVICIO	85,33%	90,27%	96,67%
3. CALIDAD	89,62%	94,22%	83,33%
4. INFRAESTRUCTURA	79,52%	81,60%	77,33%
5. TIEMPO	89,05%	91,56%	86,67%
6. SATISFACCIÓN GENERAL	86,29%	92,27%	80,00%
<b>RESULTADO</b>	<b>85,90%</b>	<b>89,53%</b>	<b>85,76%</b>

**Tabla 8.3. 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 8.2 Resumen de Comparación con Otros Astilleros**

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.

## 9. 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 88.08% 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	87.68%	El cliente está satisfecho, pero es necesario realizar unos ajustes en los parámetros de servicio y criterios generales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1 Precio</li> <li>• 4.1 La infraestructura utilizada para brindar el servicio a sus embarcaciones es adecuada</li> <li>• 4.4 Adecuada limpieza y cuidado de las instalaciones</li> </ul>
PRIVADO	88.32%	Es necesario atender algunos puntos relacionados con los parámetros de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.1 Precio</li> <li>• 4.5 Uso de baños</li> </ul>
PÚBLICO	88.00%	De manera general está satisfecho con los servicios brindados.

## 10. 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.
2. Coordinar la aplicación de las encuestas en los proyectos en ejecución y/o suspendidos con la finalidad de recoger las muestras respectivas de la satisfacción de clientes.

## 11. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### 11.1 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.

### 11.2 ACRÓNIMOS

ASTINAVE	:	Astilleros Navales Ecuatorianos
EP	:	Empresa Pública

## 12. ANEXOS

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

**Tabla 12.1 Anexos**