

6. RESULTADOS DE CLIENTES

6a. Medidas de Percepción

Las medidas de percepción tienen como propósito evaluar a través de encuestas el grado de aceptación de los atributos de la empresa en la entrega del producto o servicio. La *Tabla 35 Resultados de la medición de la percepción del cliente externo 2016* resume los resultados obtenidos en cada pregunta sobre un valor máximo de 5 puntos:

PERCEPCION DEL CLIENTE EXTERNO 2016			RESULTADO
Nro.	Concepto	Meta	
1	Facilidad para contactarse con colaboradores de Sertecpet	5	4.2
2	Frecuencia de visitas de nuestro representante o supervisor	5	3.5
3	Conocimiento sobre nuestro portafolio de productos y servicios	5	3.5
4	Rapidez de respuesta a sus preguntas o pedidos	5	4.0
5	Calidad de la asesoría técnica sobre la atención de sus requerimientos	5	4.0
6	Cumplimiento de los requisitos del producto o servicio requerido	5	4.0
7	¿Qué tan informado lo mantenemos sobre su requerimiento?	5	3.8
8	Cumplimiento de plazos de entrega (productos o servicios)	5	4.4
9	Experiencia y conocimientos de nuestros colaboradores durante la prestación del servicio o comercialización de productos.	5	4.4
10	Calidad del producto, equipos o herramientas utilizados	5	4.1
11	Nivel de comprensión de nuestros colaboradores sobre los requerimientos del cliente	5	4.2
12	Cumplimiento de los procedimientos del cliente	5	4.2
13	Satisfacción general con los productos o servicios recibidos	5	4.4
14	Rapidez en la solución de las quejas y reclamos	5	3.9
15	Calidad del desempeño de la empresa	5	4.0
16	Probabilidad de que nos recomiende a sus colegas, socios comerciales o clientes	5	4.2
17	Probabilidad de que utilice nuestros servicios a futuro	5	4.5
	Resultado Promedio	5	4.1

Tabla 35 Resultados de la medición de la percepción del cliente externo 2016

El resultado promedio de la evaluación del 2016 fue de 4.10, lo que demuestra un alto grado de aceptación de la empresa.

Complementariamente a las encuestas de percepción, se realizan encuestas de satisfacción sobre una meta de 5, luego de que el cliente recibe el producto o servicio. En el gráfico *Gráfico 41 Resultados de la satisfacción del cliente externo 2016*, se reflejan los resultados por línea de negocio.

La constante medición de la satisfacción de nuestros clientes nos permite no solo consolidar la fidelización de los mismos, sino también desarrollar iniciativas para mejorar los resultados con menor calificación.

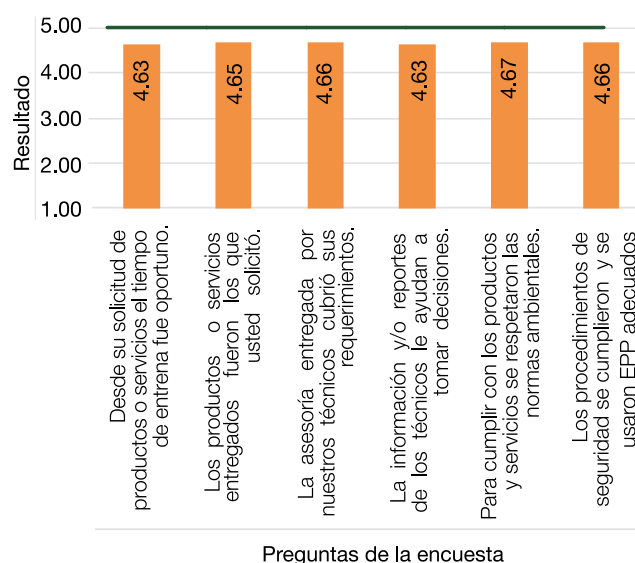


Gráfico 41 Resultados de la satisfacción del cliente externo 2016

Imagen Global

Imagen Global				
	Resultados			Proyección
	2014	2015	2016	2017
Reputación e imagen	77%	87%	84%	90%
Accesibilidad	66%	80%	76%	84%
Comunicación	78%	81%	78%	79%
Flexibilidad	82%	84%	82%	83%
Comportamiento proactivo	74%	84%	87%	95%

Tabla 36 Resultados de Percepción de la Imagen Global

Productos y Servicios

Productos y servicios				
	Resultados			Proyección
	2014	2015	2016	2017
Calidad	69%	84%	82%	91%
Valor	73%	88%	86%	95%
Fiabilidad	84%	84%	84%	84%
Servicio y plazo de entrega	63%	84%	87%	100%
Capacidad de respuesta	80%	80%	80%	80%

Tabla 37 Resultados de Percepción de Productos y Servicios

Durante 2016, la organización incrementó su gestión comercial con clientes multinacionales privados, los cuales tienen exigencias mucho más rigurosas que los clientes estatales. A esto se debe que los resultados sobre productos y servicios se mantuvieran casi al mismo nivel que en 2015. Para los ejercicios futuros, nuestra aspiración es seguir mejorando los resultados alcanzados hasta ahora.

Ventas y Servicio Posventa

Ventas y Servicio Post Venta				
	Resultados			Proyección
	2014	2015	2016	2017
Competencia y comportamiento de los colaboradores	73%	82%	81%	87%
Literatura de ventas y documentación técnica	60%	78%	69%	78%
Tratamiento de las quejas	80%	86%	75%	75%
Entrenamiento del producto	57%	82%	80%	96%
Tiempo de respuesta	80%	86%	75%	75%
Apoyo técnico	57%	82%	80%	96%

Tabla 38 Resultados de Percepción de Ventas y Servicio Posventa

Fidelidad y Compromiso

Fidelidad y Compromiso				
	Resultados			Proyección
	2014	2015	2016	2017
Intención de realizar nuevas compras	73%	88%	86%	95%
Deseo de compra	72%	88%	89%	100%
Deseo de recomendar a la organización	74%	87%	84%	92%

Tabla 39 Resultados de Fidelidad y Compromiso

Entre 2014 y 2015, la aceptación del cliente hacia la empresa aumentó un 13%, al punto de no solo utilizar los productos o servicios, sino también recomendarlos. Si bien en 2016 el resultado decreció un 2%, es evidente que en ello influyeron las condiciones particulares del mercado del año pasado.

6b. Indicadores de Rendimiento

Realizamos periódicamente mediciones de rendimiento con el propósito de monitorear, evaluar e implementar acciones oportunas para mantener o mejorar la gestión y posicionamiento de la empresa.

Imagen global

• Premios y distinciones

Entre 2003 y 2016, SERTECPET se hizo merecedor de 12 premios y reconocimientos, tanto de entidades privadas como de entidades oficiales. El detalle de ellos consta en el *Gráfico 6 Premios de SERTECPET* y en la *Tabla 94 Reconocimientos a la Gestión de SERTECPET*.

• Cobertura de los medios de comunicación

SERTECPET, en conjunto con las instituciones que otorgan los premios y reconocimientos, difunde a nivel de diferentes medios los reconocimientos alcanzados. La palanca comunicacional que utilizamos es la conocida como “Free Press”, que implica que ningún medio obtuvo publicidad pagada para generar un clima de opinión pública favorable a la empresa. Como ejemplo de la presencia en medios cabe citar las entrevistas en CNN-Dinero (https://www.youtube.com/watch?v=23_IzkENi9k) y Radio Democracia (<https://www.youtube.com/watch?v=E1wlfPgE1X0>).

Hemos comenzado un relacionamiento personalizado con los medios de comunicación, generando una comunicación corporativa empresarial que englobe un acontecer social, económico y real de beneficio para la comunidad. Esto lo hacemos a través de citas con medios de comunicación en las que el periodista asiste y sustenta su nota. De esta forma, logramos un proceso continuo para entregar noticias que nos permite asegurar la presencia de SERTECPET ante la opinión pública <https://www.youtube.com/watch?v=YPANiQIOgP0>.

• Cuota de mercado

La cuota de ingresos actual de SERTECPET, dentro del segmento de la industria petrolera que requiere servicios integrados, es del 8%. Este segmento es compartido con cuatro empresas multinacionales que cubren el 92% restante, como se representa en el Gráfico 42 Cuota de Ingresos.

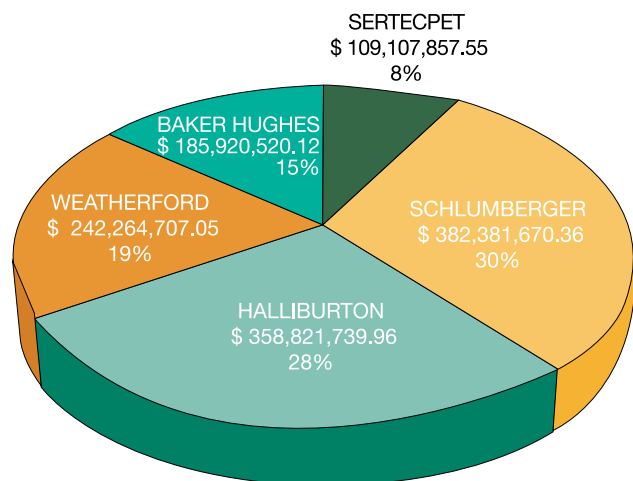


Gráfico 42 Cuota de Ingresos 2006-2015

FUENTE: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. URL: http://appscvs.supercias.gob.ec/portaldedocumentos/consulta_cia_menu.zul

En el Gráfico 43 Estructura de la Industria de Servicios Petroleros en Ecuador, podemos observar el posicionamiento de SERTECPET en relación a los competidores que ofertan servicios integrados y a los competidores locales.

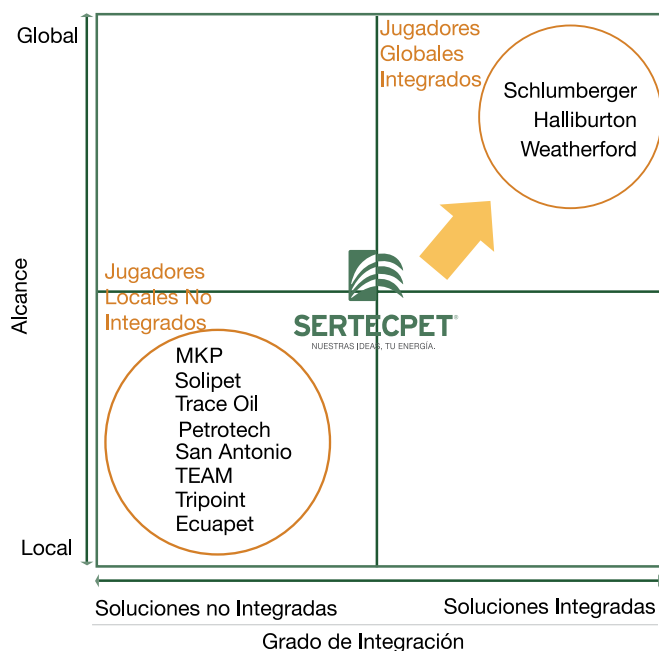


Gráfico 43 Estructura de la Industria de Servicios Petroleros en Ecuador

Dentro del subsegmento que requiere servicios de bombeo hidráulico, SERTECPET facilita el 72% de los equipos equivalentes del mercado, como se muestra en el Gráfico 44.

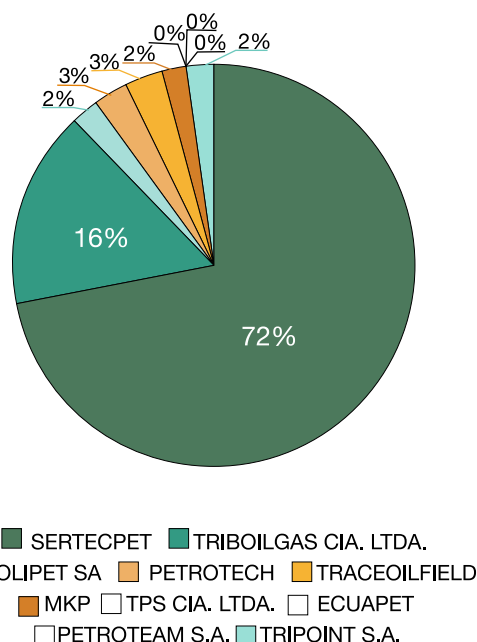


Gráfico 44 Distribución de equipos de Well-Testing en el Mercado

FUENTE: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros URL: http://appscvs.supercias.gob.ec/portaldedocumentos/consulta_cia_menu.zul

• Posicionamiento de Marca

SERTECPET mantiene la ubicación número 9 en el top de las 50 mejores empresas del sector del petróleo y minas del Ecuador, según el ranking de la Revista Gestión, un medio de alta reputación en el país. La ubicación se basa en fórmulas matemáticas diseñadas por la misma revista. (Ver Imagen 2 Ranking de las principales empresas del país, Sector Petróleo y Minas).

RANKING DE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE PAÍS (I)						
TOP 50 MAYORES						
PETRÓLEO Y MINAS						
(CIFRAS EN MILES DE DÓLARES)						
PUESTO DIC. 2015	EMPRESA	Índice de tamaño	Activos	Ventas	Patrim.	Utilidad neta
1	Consorcio Shushufindi S.A.	1,000	1.328.401	516.138	511.327	160.477
2	Andes Petroleum Ecuador Ltda.	0,878	826.566	472.037	560.630	130.149
3	Schlumberger del Ecuador S.A.	0,683	520.628	446.558	325.412	70.668
4	Halliburton Latin America S.R.L.	0,339	341.526	234.150	132.367	11.850
5	Agip Oil Ecuador B.V.	0,320	324.985	140.498	261.652	57.774
6	Baker Hughes Services International Inc.	0,194	191.872	114.943	115.783	15.229
7	Pardaliservices S.A.	0,170	262.642	113.594	39.221	5.176
8	Sinopec International Petroleum Services Ecuador S.A.	0,154	278.016	92.988	65.901	6.653
9	Sertecpet S. A.	0,149	121.149	101.976	64.372	10.209
10	Enap Sipetrol S.A.	0,145	175.412	92.535	49.213	13.507
11	Repsol Ecuador S.A.	0,144	176.807	132.287	80.680	66.965

Imagen 2 Ranking de las principales empresas del país, Sector Petróleo y Minas

FUENTE: Revista Gestión Economía y Sociedad N° 267, página 92

Productos y servicios

• Innovación en diseño

SERTECPET cuenta con una Gerencia de I+D+i que investiga permanentemente la posibilidad de

desarrollar nuevos productos respaldados en patentes, al tiempo que apoya el desarrollo de innovaciones incrementales a los productos existentes. La *Tabla 40 Avance de Proyectos de Innovación en Diseño* detalla los proyectos en curso y el avance que presentan a febrero de 2017.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN EN DISEÑO	
PROYECTO PACK OFF	100%
PROYECTO VALVULA TAPON (FABRICACION DE KITS)	88%
PROYECTO BOMBA DE REINYECCION	76%
PROYECTO SHIFTING TOOL HIDRAULICO	75%

Tabla 40 Avance de Proyectos de Innovación en Diseño

A fin de brindar a los clientes soluciones cada vez más flexibles y rápidas, SERTECPET diseñó una solución de bombeo horizontal transportable. Por lo general, las bombas HPS (Horizontal Pumping System) son armadas en bases especiales de concreto. Nosotros diseñamos una alternativa móvil, armada sobre una plataforma, que ofrece soluciones a nuestros clientes en forma mucho más ágil y versátil, como se aprecia en la *Imagen 1 Sistema de Bombeo Horizontal Móvil (HPS)*.

Asimismo, con miras a generar para nuestros clientes alternativas más eficientes y a la vez más amigables con el ambiente, estamos en proceso de introducir al mercado la versión de nuestras MTUs con motores eléctricos.

• Proporción de defectos, errores y rechazos

Área Industrial.- Las unidades rechazadas se identifican como producto no conforme, es decir,



Imagen 1 Sistema de Bombeo Horizontal Móvil (HPS)

que no cumple con algún requisito de calidad y, por tanto, es etiquetado, separado y almacenado hasta su disposición final. La meta es no superar el 1% de las unidades fabricadas mensualmente. El *Gráfico 45 Producto no conforme Planta de Producción* presenta el porcentaje promedio anual de producto no conforme.

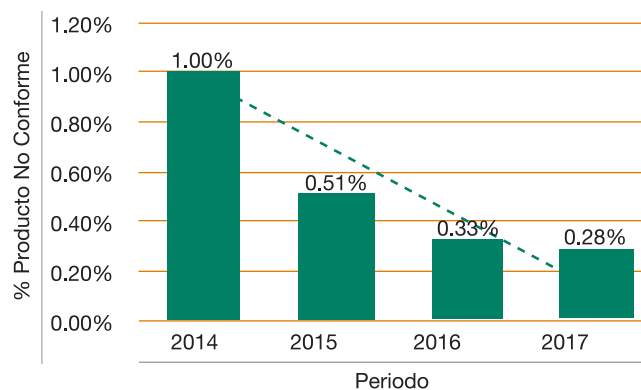


Gráfico 45 Producto no conforme Planta de Producción

NORMA	ENTIDAD CERTIFICANTE	APROBACIÓN	ALCANCE
API SPEC 5CT	API American Petroleum Institute	Licencia Number: 5CT-0672	Monograma API-5CT Camisas y Tubería
			Fabricante de los acoplamientos de la camisas o de la tubería
			Exclusiones: Diseño y Desarrollo
API SPEC 5L	API American Petroleum Institute	Licencia Number: 5L-0496	Monogram API-5L Tubería de Línea
			Fabricante de roscas
			Exclusiones: Diseño y Desarrollo
API SPEC 7-1	API American Petroleum Institute	Licencia Number: 7-1-0500	Monograma API-5CT Elementos de Vástago de Perforación Rotatorio
			Acoples de conexión para perforación, Collares de perforación
			Roscado para conexiones giratorias con hombro
Código ASME Sección VIII Div. 1 Diseño, Construcción e Inspección de Tanques y Recipientes de Presión	Hartford Steam Boiler - ASME	Certificado No. 38289	Fabricación de recipientes a presión con el estampe indicado y en los sitios de campo controlados por el mismo estampe "U"
Código National Board Inspection Code	Hartford Steam Boiler - ASME	Certificado No. 7850	Reparación, alteración de tanques a presión. Estampe "R"

Tabla 41 Licencias de SERTECPET según su alcance

El fortalecimiento del proceso de control y aseguramiento de la calidad ha permitido una disminución de rechazos de la producción del 72% entre 2014 y 2016.

• Prestaciones de garantías en los productos y servicios

Área Industrial.- Se cuenta con licencias que garantizan que el producto cumple con estándares y especificaciones de calidad. La *Tabla 41 Licencias de SERTECPET* según su alcance resume tales licencias.

Área de Servicios.- La garantía se otorga a través de pólizas de fiel cumplimiento de contratos que constituyen obligación vinculante de la prestación de servicios. Complementariamente, se cuenta con una póliza de responsabilidad civil para hacer frente a daños que se pudieran ocasionar a terceros.

Los siguientes cuadros detallan las sumas aseguradas por año y los pagos realizados.

AÑO	SUMA ASEGURADA	SINIESTRALIDAD / VALOR LIQUIDADO
2014	\$5,000,000	\$3,768.50
2015	\$13,300,000	\$4,129.02
2016	\$500,000	\$11,648.46

Tabla 42 Póliza de Responsabilidad Civil

Durante los tres años, se ha liquidado un 0.1% de la suma asegurada.

AÑO	SUMA ASEGURADA	SINIESTRALIDAD / VALOR LIQUIDADO
2014	\$9,104,155.70	No aplicó indemnización
2015	\$9,727,729.33	No aplicó indemnización
2016	\$12,825,439.48	No aplicó indemnización

Tabla 43 Póliza de Fiel Cumplimiento de Contrato

En el periodo analizado no se registraron liquidaciones sobre la suma asegurada.

• Cumplimiento de plazos de entrega

En el área de Proyectos IPC, de un total de 67 proyectos adjudicados, 57 han sido entregados de acuerdo al cronograma aprobado por el cliente, lo que supone que la empresa tiene un 85% de fiabilidad en las fechas de entrega de los proyectos IPC como se muestra en el *Gráfico 46*.

De un total de 67 proyectos adjudicados; 8 han sido entregados fuera del tiempo aprobado por el cliente, es decir, un 12% de los proyectos adjudicados justificando que los mismos se debieron, en un 90%, a factores de lluvia y humedad relativa propios del clima del oriente ecuatoriano, los cuales no permiten la ejecución normal de la obra.

De un total de 67 proyectos adjudicados, 2 no han podido ser concluidos debido a suspensiones o paralizaciones unilaterales de los contratos por parte del cliente.

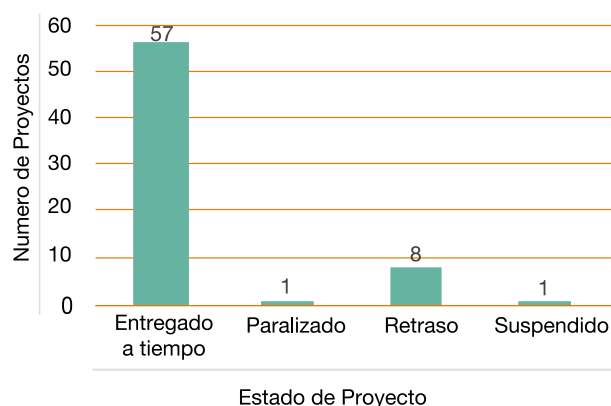


Gráfico 46 Cumplimiento de plazos de entrega en la Línea de Negocios de Proyectos IPC

• Ciclo de vida del producto

SERTECPET es pionero en prestar servicios de evaluación y producción de pozos petroleros con unidades MTU, así como otros servicios relativos a facilidades tempranas de producción, fabricación de partes y piezas de equipo petrolero de fondo, reparación de herramientas de fondo, bombeo hidráulico, packers y BHA de limpieza, y fabricación y reparación de recipientes a presión. La diversificación de sus líneas permite a la empresa ofertar soluciones a medida del cliente y aprovechar el potencial de crecimiento, sobre todo en lo relacionado a sistemas de levantamiento artificial mediante bombeo hidráulico.

El incremento paulatino de las ventas es otro factor que nos permite asegurar que SERTECPET se ubica en la etapa de crecimiento, pese a un decrecimiento en 2015 y 2016 que obedece a una condición de mercado y no debido a un factor del ciclo de vida del producto, como se observa en el *Gráfico 47* y el *Gráfico 48*.

• Sellos de aprobación o etiquetas ambientales

SERTECPET está autorizado por ASME (*American Society of Mechanical Engineers*) para colocar el estampe "U" en la fabricación de recipientes a presión, y por el NBIC (*National Board Inspection Code*) para colocar el estampe "R" en la reparación de recipientes a presión. Los equipos que disponen de estampe se muestran en el *Gráfico 49* y el *Gráfico 50*.

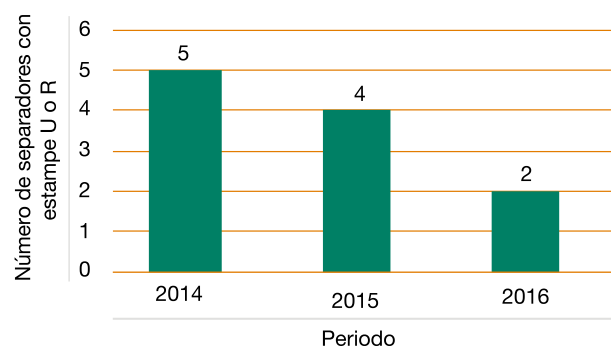


Gráfico 49 Separadores con estampe en Planta de Facilidades y Construcciones (Asme)

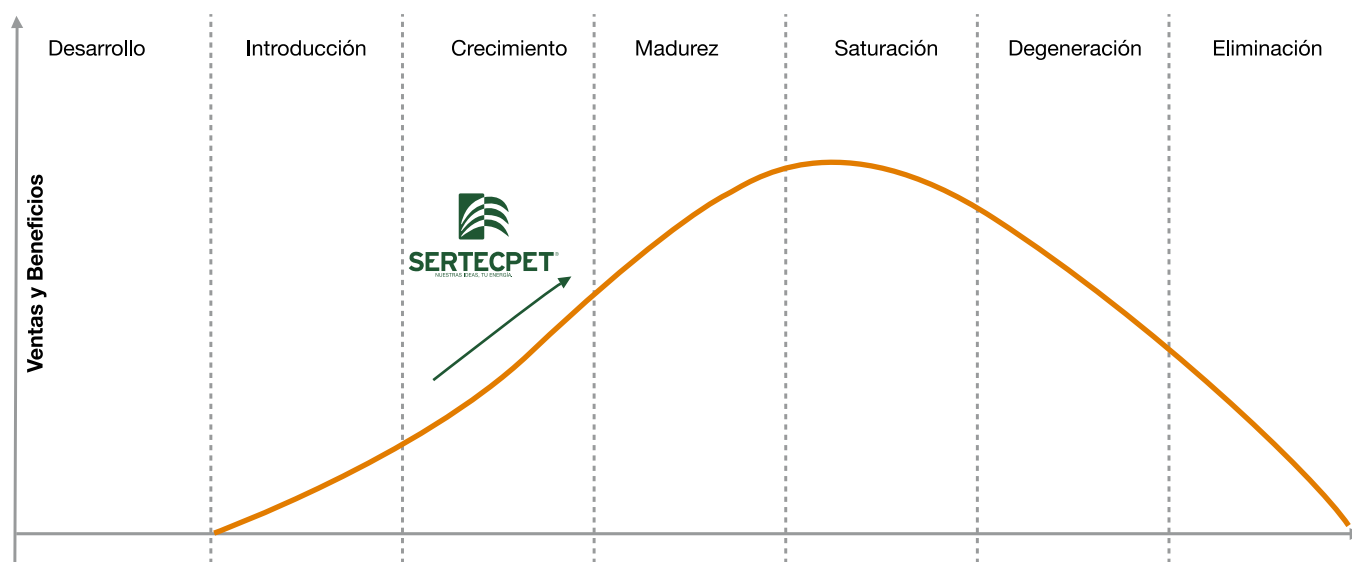


Gráfico 47 Ciclo de vida del producto

Al igual que en el caso anterior, SERTECPET está autorizado por el American Petroleum Institute (API) para monogramar los productos fabricados bajo licencias API 5CT, API 5L y API 7-1.

Entre 2014 y 2016, el 50.60% de los productos fueron No-Go Nipple, y la diferencia, es decir, 49.40%, X-over en diferentes dimensiones demandadas por la industria. La baja reflejada en el año 2016 se debe a la contracción del sector petrolero mundial (Ver Gráfico 50)

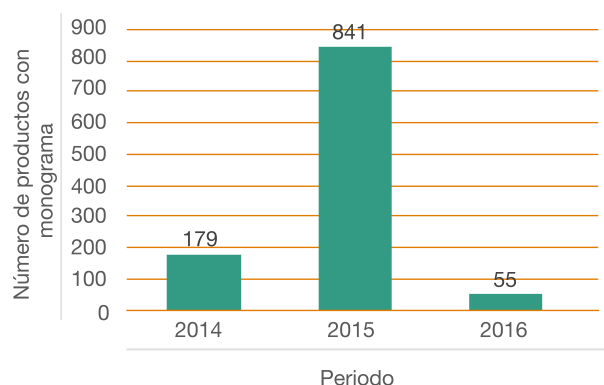


Gráfico 50 Productos con monograma en Planta de Producción

• Tiempo de lanzamiento de nuevos productos

El tiempo promedio de SERTECPET para el lanzamiento de un nuevo producto al mercado es de 1.75 años (ver Tabla 44 *Tiempo de lanzamiento de proyectos de I+D+i*), en los que tienen lugar las siguientes fases: gestión de la idea, análisis de factibilidad, planificación, ejecución, pruebas tecnológicas, entrega del producto, protección y explotación de resultados.

El Gráfico 51 *Estado de Avance de los proyectos de I+D+i* presenta los proyectos viables y su estado de avance.

Proyectos I+D+i			
Promedio de tiempo de proyectos terminados (años)	Proyectos Viables	Proyectos no viables	% de Éxito
1,75	11	2	85%

Tabla 44 Tiempo de lanzamiento de proyectos de I+D+i

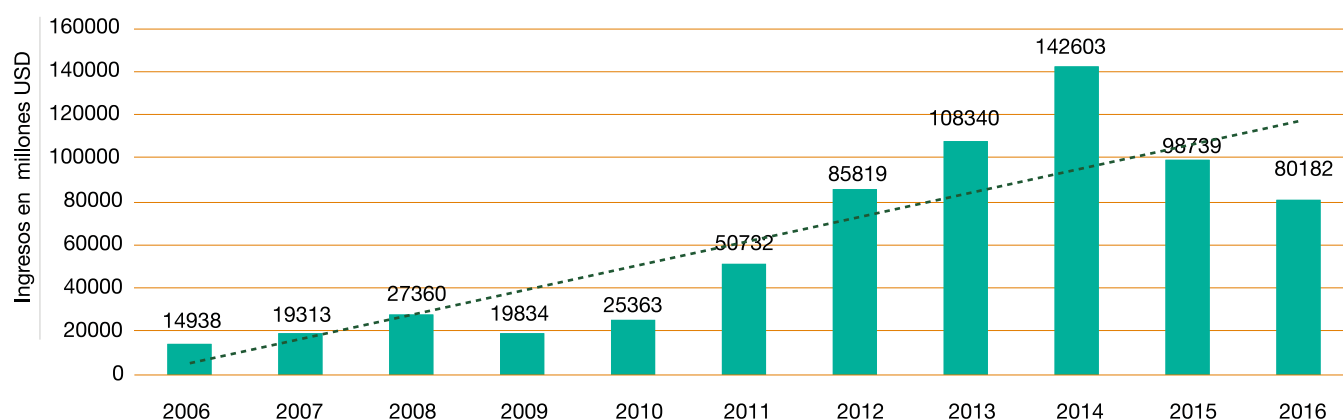


Gráfico 48 Ventas de SERTECPET

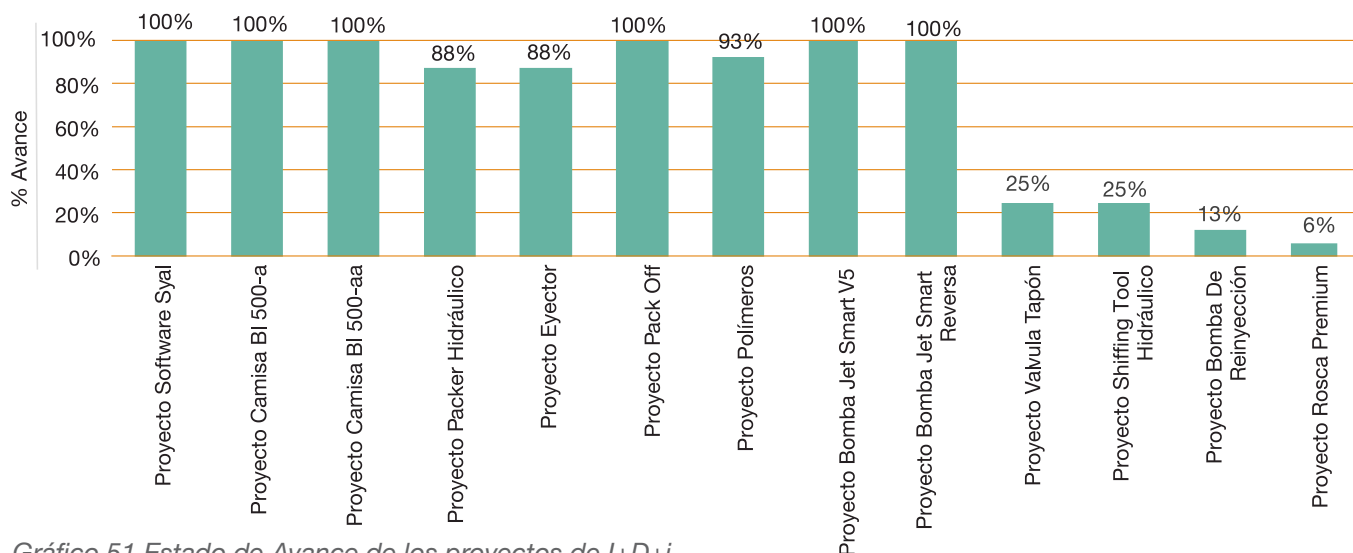


Gráfico 51 Estado de Avance de los proyectos de I+D+i

Ventas y servicio posventa

• Quejas y reclamaciones

Entre el 2014 y 2016, las manifestaciones de inconformidad de los clientes disminuyeron en promedio un 26%, como se establece en el *Gráfico 52 Quejas y Reclamaciones 2014-2016*.

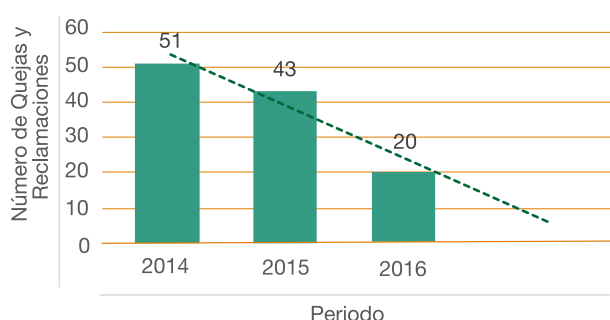


Gráfico 52 Quejas y Reclamaciones 2014-2016

• Tratamiento de las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones se registran, analizan y se gestiona su cierre a través de la aplicación **No Conformidades** de la herramienta **ISOTools**. En 2014 fueron controladas a través de una matriz en formato Excel; en 2015, a través de la herramienta DOMUS (software inhouse), y a partir de octubre de 2016, a través de **ISOTools**. Todas las quejas y reclamaciones fueron atendidas y notificadas al cliente.

• Tiempo de respuesta a reclamaciones

El *Gráfico 53 Gestión de cierre de No Conformidades 2015 y 2016* presenta el tiempo transcurrido desde la recepción de una no conformidad hasta su cierre. El 70% se cerraron en 13 días promedio, el 30% restante supera este tiempo debido a que el plan de acción requiere actividades como análisis de materiales, inversión en equipos, importación; que requieren de mayor un plazo para su ejecución.

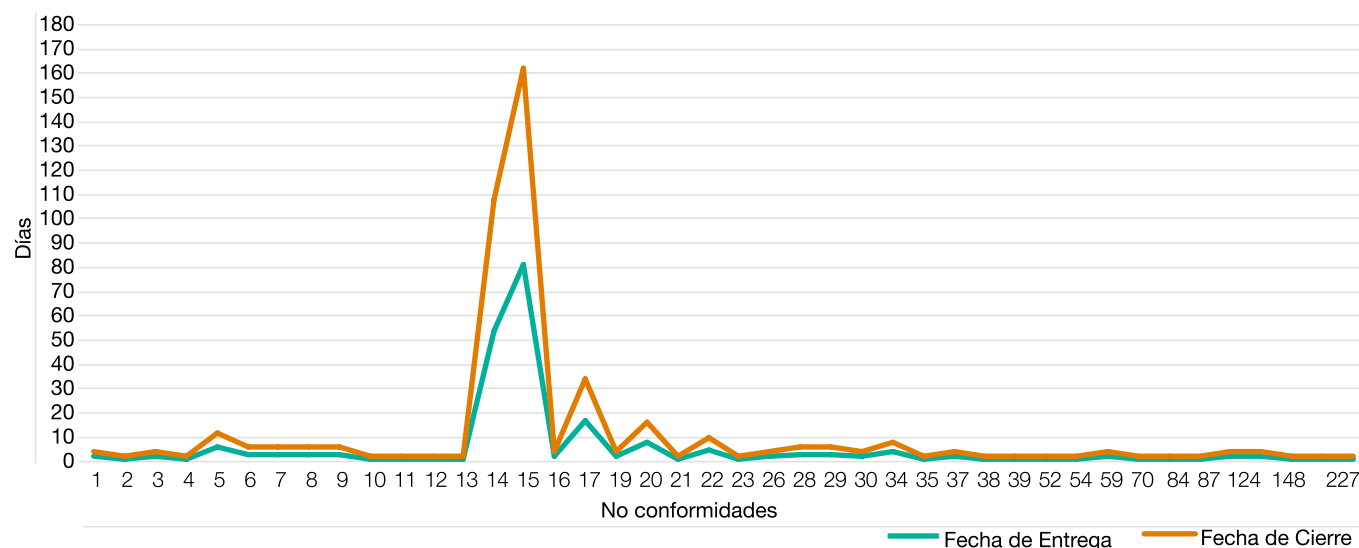


Gráfico 53 Días de cierre de no conformidades

Fidelidad e involucración de los clientes

• Cuota de clientes

Las siguientes tablas: *Tabla 45, la Tabla 46 y la Tabla 47*, resumen las cuotas de participación de los clientes en las compras de bienes y servicios realizadas en los últimos tres años, por línea de negocio.

• Duración de la relación

La siguientes tablas: *Tabla 48, la Tabla 49 y la Tabla 50*, resumen la duración de la relación comercial con los clientes por línea de negocio, durante los últimos tres años.

• Recomendaciones eficaces.

Después de analizar la encuesta de percepción del cliente, se evalúan las recomendaciones y se establecen acciones inmediatas. La *Tabla 51* muestra ejemplos de recomendaciones eficaces.

• Frecuencia/valor de los pedidos

Debido a la naturaleza del mercado donde opera de SERTECPET, la frecuencia con la que los clientes solicitan nuestros servicios es diaria, ya que las operaciones en los pozos petroleros son continuas (24 horas al día, 365 días al año).

La *Tabla 52 Frecuencia y Valor de los pedidos de SERTECPET* presenta un resumen de pedidos y valores promedio mensuales de los productos y servicios ofertados por la empresa en sus diferentes líneas de negocio.

Proyectos IPC

EMPRESA	2014	2015	2016
PARDALISERVICES S.A.	50.93%	28.71%	36.60%
PETROAMAZONAS EP	36.41%	45.95%	1.40%
OPERACIONES RIO NAPO CEM	10.63%		
GRAN TIERRA ENERGY PERU SRL	1.49%		
CONSTRUCCIONES Y PRESTACIONES PETROLERAS S.A.	0.26%	8.31%	2.00%
AMERISUR EXPLORACION COLOMBIA	0.18%		
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD	0.10%		
AMERISUR		14.66%	56.40%
GENTE OIL		2.33%	
OLEODUCTO DE CRUDOS PESADOS (OCP) ECUADOR S.A.		0.05%	
CONSTRUCCIONES GLOBALES ANDINAS CGA SA			2.60%

Tabla 45 Cuota de Clientes Línea de Negocio de Proyectos IPC

En relación a la línea de negocio de Proyectos, los requerimientos son puntuales y de una duración definida, por lo que la frecuencia y valor de los pedidos son variables.

• Operaciones nuevas o perdidas.

El detalle de las operaciones nuevas y perdidas de la compañía se muestra en la *Tabla 53 Clientes permanentes, nuevos y perdidos de la Organización*.

• Grado de fidelización.

SERTECPET mide el grado de fidelidad de sus clientes clasificándolos en clientes permanentes, nuevos y perdidos. El grado de fidelidad aumentará cuando incorporemos clientes o disminuirá cuando los perdamos.

La *Tabla 53* muestra el grado de fidelidad entre 2015 y 2016.

Exploración y producción de gas y petróleo

EMPRESA	2014	2015	2016
PETROAMAZONAS EP	67.31%	68.15%	55.10%
OPERACIONES RIO NAPO CEM	22.37%	26.08%	9.20%
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 17	3.39%		
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD.	2.80%	0.60%	0.20%
PARDALISERVICES S.A.	1.88%	2.56%	1.40%
AGIP OIL ECUADOR B.V.	0.44%		
SHAYA ECUADOR S.A.			32.30%
SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.			0.70%
HALLIBURTON LATIN AMERICA S.R.L		1.07%	0.40%
GENTE OIL ECUADOR PTE. LTD.		0.45%	
ENAP SIPEC		0.23%	

Tabla 46 Cuota de clientes Línea de Negocio Exploración y Producción de Gas y Petróleo

Proyectos IPC

EMPRESA	2014	2015	2016
CONSTRUCCIONES Y PRESTACIONES PETROLERAS S.A.	✓	✓	✓
PARDALISERVICES S.A.	✓	✓	✓
PETROAMAZONAS EP	✓	✓	✓

Tabla 48 Duración Comercial Línea de Negocios Proyectos IPC

• **Involucración de los clientes en el diseño de los productos y servicios**

El proceso de diseño y desarrollo de productos y servicios está estructurado para trabajarlo directamente con el cliente y nuestras áreas usuarias. Esto permite definir con claridad el requerimiento del cliente, algo esencial en procesos de ingeniería de detalle, conceptual, diseño y manufactura de recipientes a presión, así como en la construcción de las facilidades que requiera el cliente.

Hemos registrado también el diseño de herramientas de fondo especializadas y únicas para suplir especificaciones y necesidades del cliente.

La Gerencia de I+D+i trabaja estrechamente con las unidades de negocio para estudiar las retroalimentaciones de nuestros clientes respecto de la prestación de nuestros bienes y servicios. De esta forma, podemos identificar nuevas necesidades que abonan al desarrollo de iniciativas que nos permiten perfeccionar los modelos de los bienes fabricados o la prestación de los servicios brindados por SERTECPET.

Nuestra capacidad de generar soluciones a la medida de nuestros clientes, nos brinda la oportunidad de co-crear con ellos y, de esta manera, empoderarles para ser exitosos con la entrega de un producto o servicio adecuado a sus requerimientos.

Área industrial

EMPRESA	2014	2015	2016
PETROAMAZONAS EP	54.09%	60.62%	50.09%
TENARIS GLOBAL SERVICES ECUADOR S.A.	13.73%	8.07%	
SERTECPET COLOMBIA S.A.	8.28%	4.86%	7.50%
OPERACIONES RIO NAPO CEM	7.55%	11.91%	11.94%
SERTECPET DE MÉXICO S.A. DE C.V.	4.45%		
GRAN TIERRA ARGENTINA	3.41%		
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD.	2.08%		
HALLIBURTON LATIN AMERICA S.R.L		3.95%	6.59%
PARDALISERVICES S.A.		1.94%	
SHAYA ECUADOR S.A.			7.62%
SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.			4.97%
OTROS CLIENTES CON APOORTE MENOR A 200.000	6.42%	8.65%	11.29%

Tabla 47 Cuota de clientes Línea de Negocio Área Industrial

	2014	2015	2016
Clientes Permanentes	17	17	17
Clientes nuevos	-	8	6
Clientes perdidos	-	9	5

Tabla 53 Clientes permanentes, nuevos y perdidos de la Organización

Exploración y producción de gas y petróleo

EMPRESA	2014	2015	2016
AGIP OIL ECUADOR B.V.	✓	✓	✓
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD.	✓	✓	✓
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 17	✓	✓	✓
ENAP SIPEC	✓	✓	✓
EQUIPO PETROLERO S.A. EQUIPETROL	✓	✓	✓
GENTE OIL ECUADOR PTE. LTD.	✓	✓	✓
HALLIBURTON LATIN AMERICA S.R.L	✓	✓	✓
OPERACIONES RIO NAPO CEM	✓	✓	✓
PARDALISERVICES S.A.	✓	✓	✓
PETROAMAZONAS EP	✓	✓	✓
PETROORIENTAL S.A.	✓	✓	✓
SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.	✓	✓	✓
SERTECPET COLOMBIA S.A.	✓	✓	✓

Tabla 49 Duración Comercial Línea de Negocios Exploración y Producción de gas y petróleo

Área industrial

EMPRESA	2014	2015	2016
ANDES PETROLEUM ECUADOR LTD.	✓	✓	✓
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 16	✓	✓	✓
CONSORCIO PETROLERO BLOQUE 17	✓	✓	✓
ENAP SIPEC	✓	✓	✓
OPERACIONES RIO NAPO CEM	✓	✓	✓
PARDALISERVICES S.A.	✓	✓	✓
PETROAMAZONAS EP	✓	✓	✓
PETROORIENTAL S.A.	✓	✓	✓
PLUSPETROL ANGOLA CORPORATION	✓	✓	✓
SCHLUMBERGER DEL ECUADOR S.A.	✓	✓	✓
SERTECPET COLOMBIA S.A.	✓	✓	✓
TENARIS GLOBAL SERVICES ECUADOR S.A.	✓	✓	✓

Tabla 50 Duración Comercial Línea de Negocios Área Industrial

Resultados	Descripción	Acciones Inmediatas	% Avance por Hallazgo
Evaluación de percepción del cliente 2016	"Aspectos con menor calificación: Frecuencia de visitas 3.5/5 Conocimiento portafolio 3.5/5 Información sobre requerimiento 3.80/5 Atención de quejas y reclamos"	Definir indicadores de gestión del proceso de prospección y contacto con el cliente.	100%
		Desarrollar un mini CRM para facilitar el manejo de información de los clientes.	80%
		Estandarizar el procedimiento de Satisfacción del cliente y alinearlos con las líneas de negocio.	100%
		Capacitar al personal que estará involucrado en el reporte de las quejas de los clientes y para el desarrollo de los análisis de causa- raíz.	85%
		Establecer en el procedimiento de Satisfacción del Cliente periodicidades en visitas post servicio y/o venta de productos, y periodicidades de reporte al cliente durante la prestación del Servicio.	100%
		Armar kits comerciales para visitas a clientes.	90%
		Desarrollar material informativo sobre productos y servicios.	90%
		Formalizar un proceso de contacto y negociación con el cliente.	100%
		Capacitar al personal involucrado en el proceso comercial.	80%

Tabla 51 Recomendaciones Eficaces

Área	Línea de negocio de Operaciones	Servicio	Frecuencia promedio mensual de pedidos	Valor USD promedio mensual de pedidos
Operaciones	Exploración y producción de gas y petróleo	Evaluación y producción de pozos	24	3,187,947.73
		Early Production Facilities	2	1,870,106.45
	Herramientas y servicios	Cambio de bomba	65	100,540.28
		Packer y Clean Well	16	116,801.45
		Taller de Bombeo Hidráulico	12	274,284.33
		Registradores de presión	10	50,009.52
Facilidades y construcciones	Proyectos IPCM	Proyectos IPCM	0.75 (9/12)	909,019.47
Productos despachados a través de Bodega	Área industrial	Productos despachados a través de Bodega	62	23,260.50

Tabla 52 Frecuencia y Valor de los pedidos de SERTECPET