

ANEXO K: CÁLCULOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| ANEXO K: CÁLCULOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES | 3 |
| K.1 DEFINICIONES | 3 |
| K.2 PASOS SEGUIDOS PARA EL CÁLCULO DE LA ENCUESTA | 3 |
| K.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA | 4 |
| K.3.1 Resultados de la Encuesta para la Línea Internacional | 4 |
| K.3.2 Resultados de la Encuesta para la Línea de Baleares | 7 |
| K.3.3 Resultados de la Encuesta para la Línea de Canarias | 15 |
| K.3.4 Resultados Totales de la Encuesta | 22 |

ANEXO K: CÁLCULOS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES

K.1 DEFINICIONES

En las Tablas de Resultados de Encuestas por Líneas (**Tabla K. 1**, **Tabla K. 2** y **Tabla K. 3**), nos encontraremos los siguientes conceptos:

- **Nº VIP:** Número de veces que la pregunta ha sido puntuada como importante. Hay tres columnas (23-1, 23-2 y 23-3), ya que en la encuesta se deben marcar tres preguntas.
- **Nº PRE:** Número de veces que se ha valorado la pregunta.
- **DESTINO:** Línea o líneas con las que trabaja el cliente (B: Baleares, I: Internacional y C: Canarias).

K.2 PASOS SEGUIDOS PARA EL CÁLCULO DE LA ENCUESTA

La encuesta se envía a la cartera de clientes, que suma un total de 738 encuestas. De este total responden 236 clientes que representa un 28,6%.

Para los cálculos por línea hay que tener en cuenta que algunos clientes utilizan una, dos o las tres líneas de servicio, por lo que un cliente que utilice la línea de Marruecos y la de Canarias aparecerá en el cuadro de las dos líneas, en cambio en el cuadro total sólo aparecerá una vez.

Para el cálculo del porcentaje de importancia se tendrá en cuenta el número de veces que la pregunta ha sido valorada como importante, sobre el total de veces que se contesta a esa pregunta. El encuestado no siempre puntúa la pregunta porque no siempre le afecta o tiene conocimiento de ella. Se le dará el mismo valor a las tres preguntas puntuadas como importantes a las que da opción la encuesta.

A continuación pasamos a describir los resultados de la encuesta.

K.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

K.3.1 Resultados de la Encuesta para la Línea Internacional

La Línea Internacional, a parte de ser la línea más “joven”, por tratarse de un servicio que se presta desde hace menos años; también es la menos numerosa en cuanto a clientes. Actualmente existe un plan para potenciar la línea, pero aún así, cuenta con un total de 56 clientes de los cuales 24 (42,9%) responden a la encuesta; 8 de estos son clientes exclusivos de la Línea Internacional, 12 utilizan además la Línea de Canarias y los 4 restantes son clientes de las tres líneas de servicio que ofrece la empresa.

Si consultamos la **Tabla K. 1** de Resultados de la Encuesta, podemos observar que la puntuación general de los clientes de la Línea Internacional es buena y sólo baja ligeramente en lo referente al punto 10 – *Equipo en buenas condiciones*.

Los factores más valorados, por orden de prioridad, según los clientes son:

- Recogida y Embarque en la fecha pactada, con un 80% de importancia.
- Equipo en buenas condiciones, con un 60% de importancia.
- Solución y Atención en las Reclamaciones por la Consignataria, con un 50% de importancia.
- Entrega en la fecha pactada y Precio del servicio, con un 40% de importancia.

A continuación se muestra la tabla con los resultados de la encuesta para la Línea Internacional.

Tabla K. 1. Resultados Encuesta Línea Internacional

Total encuestas contestadas por clientes de Internacional: **24**

| | | 7,2 | 7,8 | 8,6 | 7,0 | 6,5 | 7,5 | 6,7 | 6,7 | 7,6 | 5,8 | 7,0 | 7,3 | 7,7 | 7,5 | 7,0 | 8,0 | 6,7 | 7,7 | 8,3 | 8,5 | 8,3 | 7,4 | | | |
|--------------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|
| TOTAL-MEDIA: | | 7,2 | 7,8 | 8,6 | 7,0 | 6,5 | 7,5 | 6,7 | 6,7 | 7,6 | 5,8 | 7,0 | 7,3 | 7,7 | 7,5 | 7,0 | 8,0 | 6,7 | 7,7 | 8,3 | 8,5 | 8,3 | 7,4 | | | |
| Nº VIP: | | 16 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 4 | 12 | 0 | 4 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | | | |
| Nº PRE: | | 24 | 20 | 20 | 24 | 16 | 8 | 12 | 24 | 20 | 20 | 20 | 24 | 24 | 24 | 12 | 4 | 12 | 24 | 12 | 8 | 12 | 20 | | | |
| | | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | |
| CLIENTE | DESTINO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 |
| CLI001 | I | 9 | 7 | 8 | 8 | | | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 14 |
| CLI002 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 |
| CLI003 | CI | 8 | 10 | 10 | 8 | | | | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 10 | 6 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI004 | CI | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 3 | 10 | 22 |
| CLI005 | I | 8 | 8 | 9 | 7 | 8 | 7 | 7 | 3 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 7 | 4 | 7 | 7 | 7 | 5 | 2 | 8 | 9 |
| CLI006 | CI | 4 | | | 5 | 5 | | | 4 | | | | 6 | 6 | 7 | | | | 8 | | | | | 8 | 12 | 14 |
| CLI007 | I | 4 | 6 | 9 | 8 | 5 | | | 10 | 7 | 8 | 8 | 6 | 8 | 9 | 6 | | | 8 | | 8 | | 7 | 2 | 10 | 14 |
| CLI008 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 |
| CLI009 | CI | 7 | 8 | 10 | 6 | | | 7 | 8 | 7 | 4 | 5 | 8 | 9 | 7 | | | | 9 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI010 | CI | 8 | 10 | | 7 | 5 | | 8 | 8 | | 4 | 5 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | | 3 | 10 | 22 |
| CLI011 | I | 7 | | 8 | 8 | | 8 | | 3 | 8 | 8 | | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | | 4 | 8 | | | 6 | 2 | 8 | 9 |
| CLI012 | CI | 9 | 8 | 8 | 5 | 8 | | 5 | 4 | 7 | | 8 | 8 | 7 | 8 | | | 6 | 7 | | | 7 | 8 | 8 | 12 | 14 |
| CLI013 | I | 9 | 7 | 8 | 8 | | | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 14 |
| CLI014 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 |
| CLI015 | CI | 8 | 10 | 10 | 8 | | | | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 10 | 6 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI016 | CI | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 3 | 10 | 22 |
| CLI017 | I | 8 | 8 | 9 | 7 | 8 | 7 | 7 | 3 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 7 | 4 | 7 | 7 | 7 | 5 | 2 | 8 | 9 |
| CLI018 | CI | 4 | | | 5 | 5 | | | 4 | | | | 6 | 6 | 7 | | | | 8 | | | | | 8 | 12 | 14 |
| CLI019 | I | 4 | 6 | 9 | 8 | 5 | | | 10 | 7 | 8 | 8 | 6 | 8 | 9 | 6 | | | 8 | | 8 | | 7 | 2 | 10 | 14 |
| CLI020 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 |
| CLI021 | CI | 7 | 8 | 10 | 6 | | | 7 | 8 | 7 | 4 | 5 | 8 | 9 | 7 | | | | 9 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI022 | CI | 8 | 10 | | 7 | 5 | | 8 | 8 | | 4 | 5 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | | 3 | 10 | 22 |
| CLI023 | I | 7 | | 8 | 8 | | 8 | | 3 | 8 | 8 | | 6 | 7 | 7 | 8 | 8 | | 4 | 8 | | | 6 | 2 | 8 | 9 |
| CLI024 | CI | 9 | 8 | 8 | 5 | 8 | | 5 | 4 | 7 | | 8 | 8 | 7 | 8 | | | 6 | 7 | | | 7 | 8 | 8 | 12 | 14 |

K.3.2 Resultados de la Encuesta para la Línea de Baleares

La Línea de Baleares cuenta con un total de 368 clientes, de los cuales 140 (38%) responden a nuestra encuesta. De ellos, 100 son clientes que sólo utilizan los servicios de la Línea de Baleares, 36 también utilizan la Línea de Canarias y naturalmente nos restan los 4 clientes que usan las tres líneas de servicio que ofrece la empresa.

La puntuación general de los clientes de la Línea de Baleares no es tan alta como la de los clientes de la Línea Internacional, pero sigue siendo buena. La puntuación más baja la encontramos en el mismo punto que para la línea anterior 10 *Equipo en buenas condiciones*.

Los factores más valorados por orden de prioridad según los clientes son:

- Recogida y Embarque en la fecha pactada, con un 63% de importancia.
- Precio del servicio, con un 57% de importancia.
- Entrega en la fecha pactada y Equipo en buenas condiciones, con un 44% de importancia.

A continuación se muestra la **Tabla K. 2** con los resultados de la encuesta para la Línea de Baleares.

Tabla K. 2. Resultados Encuesta Línea de Baleares

Total encuestas contestadas por clientes de Baleares: 140

| | | 6,9 | 7,2 | 6,8 | 7,9 | 7,5 | 7,8 | 7,8 | 7,4 | 6,6 | 5,5 | 6,4 | 7,6 | 7,7 | 7,1 | 6,6 | 6,9 | 6,3 | 7,4 | 7,1 | 7,3 | 7,6 | 6,1 | | | | |
|--------------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|
| TOTAL-MEDIA: | | | 88 | 56 | 8 | 0 | 16 | 4 | 16 | 24 | 44 | 12 | 8 | 4 | 24 | 8 | 0 | 8 | 8 | 4 | 0 | 0 | 68 | | | | |
| Nº VIP: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº PRE: | | 132 | 140 | 128 | 112 | 76 | 74 | 82 | 120 | 104 | 100 | 100 | 128 | 128 | 100 | 66 | 48 | 72 | 128 | 88 | 76 | 92 | 120 | | | | |
| 1/6 | | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | |
| CLIENTE | DESTINO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | |
| CLI002 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI008 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI014 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI020 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI025 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 | |
| CLI026 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 | |
| CLI027 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 | |
| CLI028 | B | | 3 | 6 | 9 | 9 | 7 | 9 | 8 | 9 | | | 9 | 8 | | | | | 7 | 7 | 2 | 9 | 6 | 4 | 6 | 7 | |
| CLI029 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI030 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 | |
| CLI031 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | 2 | 18 | 19 | |
| CLI032 | B | 7 | 8 | | 8 | | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | 5 | 2 | 8 | 22 | |
| CLI033 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI034 | B | 10 | 10 | | | | | | 8 | 8 | | 9 | 9 | 9 | | | | | 9 | | | | | 3 | | | |
| CLI035 | B | 5 | 3 | 3 | 6 | | 8 | 7 | | 4 | 4 | 8 | 8 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 3 | | | |
| CLI036 | B | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | 4 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 10 | 15 | 22 | |
| CLI037 | B | 8 | 10 | 8 | 10 | | 9 | 10 | 7 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | | 10 | 10 | 8 | 2 | 6 | 22 | |
| CLI038 | B | 7 | 5 | 4 | 8 | | | | | | 4 | | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | | | | 4 | 2 | 3 | 10 | |
| CLI039 | B | 7 | 7 | 7 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 6 | |
| CLI040 | B | 6 | 9 | 9 | 10 | | | | 10 | 3 | 2 | 2 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 2 | 3 | 8 | |
| CLI041 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 | |
| CLI042 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | | | 10 | 9 | 2 | 8 | 22 |
| CLI043 | B | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | | 10 | 10 | 9 | 9 | 2 | 10 | 10 | 8 | 8 | | 10 | | | | 10 | 5 | 9 | 11 | 22 | |

Tabla K. 2
2/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | |
| CLI044 | B | 2 | 8 | 2 | 5 | 5 | 10 | 5 | 8 | 3 | 2 | 1 | 9 | 9 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 5 | | 3 | 9 | 11 | |
| CLI045 | B | 7 | 6 | 8 | | | | | | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 7 | | | | 6 | 2 | 9 | 14 | |
| CLI046 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 | |
| CLI047 | B | 6 | 5 | 6 | | | | | 5 | 6 | 7 | 6 | 8 | 8 | | | | | | | | | 6 | 2 | 8 | 12 | |
| CLI048 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 2 | 9 | 22 | |
| CLI049 | B | 8 | 10 | 10 | | | | | 9 | | | 8 | 8 | 7 | 9 | | | | 9 | | | | 6 | 2 | 14 | 22 | |
| CLI050 | B | 7 | 7 | | 9 | 9 | | 7 | 7 | 5 | 3 | 4 | 7 | 7 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | 7 | 3 | 2 | 9 | 22 | |
| CLI051 | B | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | | | | | 8 | 9 | | | | 3 | 10 | 17 | |
| CLI052 | B | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 | 2 | 3 | 22 | |
| CLI053 | B | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | | | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 10 | 22 |
| CLI054 | B | 8 | 9 | 9 | 9 | | | | 6 | | | | 8 | 8 | 9 | | | | 8 | | 8 | | 7 | 2 | 4 | 13 | |
| CLI055 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI056 | B | 8 | 6 | 6 | 10 | | | | 10 | 6 | 10 | 10 | | | 10 | | | | 10 | | | | | 2 | 3 | | |
| CLI057 | B | 7 | 6 | 6 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | 9 | 1 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 10 | 14 | 15 | 22 | |
| CLI058 | B | 4 | 4 | 4 | 9 | 7 | 5 | 6 | 9 | | | | 6 | 6 | 9 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 | 2 | 17 | 22 | |
| CLI059 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 | |
| CLI060 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 | |
| CLI061 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 | |
| CLI062 | B | | 3 | 6 | 9 | 9 | 7 | 9 | 8 | 9 | | | 9 | 8 | | | | | 7 | 7 | 2 | 9 | 6 | 4 | 6 | 7 | |
| CLI063 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI064 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 | |
| CLI065 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | 2 | 18 | 19 | |
| CLI066 | B | 7 | 8 | | 8 | | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | 5 | 2 | 8 | 22 | |
| CLI067 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI066 | B | 7 | 8 | | 8 | | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | 5 | 2 | 8 | 22 | |
| CLI067 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 2 | 10 | 22 | |

Tabla K. 2
3/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | |
| CLI068 | B | 10 | 10 | | | | | | 8 | 8 | | 9 | 9 | 9 | | | | | 9 | | | | | | 3 | | |
| CLI069 | B | 5 | 3 | 3 | 6 | | 8 | 7 | | 4 | 4 | 8 | 8 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | | 3 | | |
| CLI070 | B | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | 4 | 6 | 6 | | 6 | 4 | | 10 | 15 | 22 |
| CLI071 | B | 8 | 10 | 8 | 10 | | 9 | 10 | 7 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | | 10 | 10 | 8 | | 2 | 6 | 22 |
| CLI072 | B | 7 | 5 | 4 | 8 | | | | | | 4 | | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | | | | 4 | | 2 | 3 | 10 |
| CLI073 | B | 7 | 7 | 7 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 2 | 3 | 6 |
| CLI074 | B | 6 | 9 | 9 | 10 | | | | 10 | 3 | 2 | 2 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | | 2 | 3 | 8 |
| CLI075 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 2 | 3 | 10 |
| CLI076 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | | | 10 | 10 | | | 10 | 9 | | 2 | 8 | 22 |
| CLI077 | B | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | | 10 | 10 | 9 | 9 | 2 | 10 | 10 | 8 | 8 | | 10 | | | | 10 | 5 | | 9 | 11 | 22 |
| CLI078 | B | 2 | 8 | 2 | 5 | 5 | 10 | 5 | 8 | 3 | 2 | 1 | 9 | 9 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 5 | | | 3 | 9 | 11 |
| CLI079 | B | 7 | 6 | 8 | | | | | | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 7 | | | | 6 | | 2 | 9 | 14 |
| CLI080 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | | 2 | 9 | 22 |
| CLI081 | B | 6 | 5 | 6 | | | | | 5 | 6 | 7 | 6 | 8 | 8 | | | | | | | | | 6 | | 2 | 8 | 12 |
| CLI082 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 2 | 9 | 22 |
| CLI083 | B | 8 | 10 | 10 | | | | | 9 | | | 8 | 8 | 7 | 9 | | | | 9 | | | | 6 | | 2 | 14 | 22 |
| CLI084 | B | 7 | 7 | | 9 | 9 | | 7 | 7 | 5 | 3 | 4 | 7 | 7 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | 7 | 3 | | 2 | 9 | 22 |
| CLI085 | B | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | | | | | 8 | 9 | | | | | 3 | 10 | 17 |
| CLI086 | B | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 | | 2 | 3 | 22 |
| CLI087 | B | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | | | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | 6 | 10 | 22 |
| CLI088 | B | 8 | 9 | 9 | 9 | | | | 6 | | | | 8 | 8 | 9 | | | | 8 | | 8 | | 7 | | 2 | 4 | 13 |
| CLI089 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | | 3 | 10 | 22 |
| CLI090 | B | 8 | 6 | 6 | 10 | | | | 10 | 6 | 10 | 10 | | | 10 | | | | 10 | | | | | | 2 | 3 | |
| CLI091 | B | 7 | 6 | 6 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | 9 | 1 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 10 | | 14 | 15 | 22 |
| CLI092 | B | 4 | 4 | 4 | 9 | 7 | 5 | 6 | 9 | | | | 6 | 6 | 9 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 | | 2 | 17 | 22 |
| CLI093 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 10 | 14 | 22 |
| CLI094 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | | 2 | 12 | 14 |

Tabla K. 2
4/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 |
| CLI095 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 |
| CLI096 | B | | 3 | 6 | 9 | 9 | 7 | 9 | 8 | 9 | | | 9 | 8 | | | | | 7 | 7 | 2 | 9 | 6 | 4 | 6 | 7 |
| CLI097 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 |
| CLI098 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| CLI099 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | 2 | 18 | 19 |
| CLI100 | B | 7 | 8 | | 8 | | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | 5 | 2 | 8 | 22 |
| CLI101 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI102 | B | 10 | 10 | | | | | | 8 | 8 | | 9 | 9 | 9 | | | | | 9 | | | | | 3 | | |
| CLI103 | B | 5 | 3 | 3 | 6 | | 8 | 7 | | 4 | 4 | 8 | 8 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 3 | | |
| CLI104 | B | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | 4 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 10 | 15 | 22 |
| CLI105 | B | 8 | 10 | 8 | 10 | | 9 | 10 | 7 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | | 10 | 10 | 8 | 2 | 6 | 22 |
| CLI106 | B | 7 | 5 | 4 | 8 | | | | | | 4 | | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | | | | 4 | 2 | 3 | 10 |
| CLI107 | B | 7 | 7 | 7 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 6 |
| CLI108 | B | 6 | 9 | 9 | 10 | | | | 10 | 3 | 2 | 2 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 2 | 3 | 8 |
| CLI109 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 |
| CLI110 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | | | 10 | 10 | | | 10 | 9 | 2 | 8 | 22 |
| CLI111 | B | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | | 10 | 10 | 9 | 9 | 2 | 10 | 10 | 8 | 8 | | 10 | | | | 10 | 5 | 9 | 11 | 22 |
| CLI112 | B | 2 | 8 | 2 | 5 | 5 | 10 | 5 | 8 | 3 | 2 | 1 | 9 | 9 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 5 | | 3 | 9 | 11 |
| CLI113 | B | 7 | 6 | 8 | | | | | | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 7 | | | | 6 | 2 | 9 | 14 |
| CLI114 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 |
| CLI115 | B | 6 | 5 | 6 | | | | | 5 | 6 | 7 | 6 | 8 | 8 | | | | | | | | | 6 | 2 | 8 | 12 |
| CLI116 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 2 | 9 | 22 |
| CLI117 | B | 8 | 10 | 10 | | | | | 9 | | | 8 | 8 | 7 | 9 | | | | 9 | | | | 6 | 2 | 14 | 22 |
| CLI118 | B | 7 | 7 | | 9 | 9 | | 7 | 7 | 5 | 3 | 4 | 7 | 7 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | 7 | 3 | 2 | 9 | 22 |
| CLI119 | B | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | | | | | 8 | 9 | | | | 3 | 10 | 17 |
| CLI120 | B | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 | 2 | 3 | 22 |
| CLI121 | B | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | | | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 10 | 22 |

Tabla K. 2
5/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 |
| CLI122 | B | 8 | 9 | 9 | 9 | | | | 6 | | | | 8 | 8 | 9 | | | | 8 | | 8 | | 7 | 2 | 4 | 13 |
| CLI123 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | 3 | 10 | 22 |
| CLI124 | B | 8 | 6 | 6 | 10 | | | | 10 | 6 | 10 | 10 | | | 10 | | | | 10 | | | | | 2 | 3 | |
| CLI125 | B | 7 | 6 | 6 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | 9 | 1 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 10 | 14 | 15 | 22 |
| CLI126 | B | 4 | 4 | 4 | 9 | 7 | 5 | 6 | 9 | | | | 6 | 6 | 9 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 | 2 | 17 | 22 |
| CLI127 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 |
| CLI128 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 |
| CLI129 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 |
| CLI130 | B | | 3 | 6 | 9 | 9 | 7 | 9 | 8 | 9 | | | 9 | 8 | | | | | 7 | 7 | 2 | 9 | 6 | 4 | 6 | 7 |
| CLI131 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 |
| CLI132 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| CLI133 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | 2 | 18 | 19 |
| CLI134 | B | 7 | 8 | | 8 | | | | 8 | | | | | | | | | | 8 | 8 | | | 5 | 2 | 8 | 22 |
| CLI135 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 2 | 10 | 22 |
| CLI136 | B | 10 | 10 | | | | | | 8 | 8 | | 9 | 9 | 9 | | | | | 9 | | | | | 3 | | |
| CLI137 | B | 5 | 3 | 3 | 6 | | 8 | 7 | | 4 | 4 | 8 | 8 | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 8 | 3 | | |
| CLI138 | B | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | 4 | 6 | 6 | | 6 | 4 | 10 | 15 | 22 |
| CLI139 | B | 8 | 10 | 8 | 10 | | 9 | 10 | 7 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | | 10 | 10 | 8 | 2 | 6 | 22 |
| CLI140 | B | 7 | 5 | 4 | 8 | | | | | | 4 | | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | | | | 4 | 2 | 3 | 10 |
| CLI141 | B | 7 | 7 | 7 | 9 | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 5 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 6 |
| CLI142 | B | 6 | 9 | 9 | 10 | | | | 10 | 3 | 2 | 2 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 5 | 2 | 3 | 8 |
| CLI143 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 |
| CLI144 | B | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | | 10 | 9 | 2 | 8 | 22 |
| CLI145 | B | 7 | 6 | 8 | 8 | 7 | | 10 | 10 | 9 | 9 | 2 | 10 | 10 | 8 | 8 | | 10 | | | | 10 | 5 | 9 | 11 | 22 |
| CLI146 | B | 2 | 8 | 2 | 5 | 5 | 10 | 5 | 8 | 3 | 2 | 1 | 9 | 9 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 9 | 5 | | 3 | 9 | 11 |
| CLI147 | B | 7 | 6 | 8 | | | | | | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 7 | | | | 6 | 2 | 9 | 14 |
| CLI148 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 |

Tabla K. 2
6/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefonica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | | |
| CLI149 | B | 6 | 5 | 6 | | | | | 5 | 6 | 7 | 6 | 8 | 8 | | | | | | | | | | 6 | 2 | 8 | 12 | |
| CLI150 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 9 | 22 | |
| CLI151 | B | 8 | 10 | 10 | | | | | 9 | | | 8 | 8 | 7 | 9 | | | | 9 | | | | | 6 | 2 | 14 | 22 | |
| CLI152 | B | 7 | 7 | | 9 | 9 | | 7 | 7 | 5 | 3 | 4 | 7 | 7 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | 7 | 3 | 3 | 2 | 9 | 22 | |
| CLI153 | B | 10 | 10 | 10 | | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | | | | | 8 | 9 | | | | | 3 | 10 | 17 | |
| CLI154 | B | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 10 | 9 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 7 | 2 | 3 | 22 | |
| CLI155 | B | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | | | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 10 | 22 |
| CLI156 | B | 8 | 9 | 9 | 9 | | | | 6 | | | | 8 | 8 | 9 | | | | 8 | | 8 | | 7 | 7 | 2 | 4 | 13 | |
| CLI157 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | 4 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI158 | B | 8 | 6 | 6 | 10 | | | | 10 | 6 | 10 | 10 | | | 10 | | | | 10 | | | | | | 2 | 3 | | |
| CLI159 | B | 7 | 6 | 6 | 9 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | | 8 | 9 | 1 | 1 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 10 | 10 | 14 | 15 | 22 | |
| CLI160 | B | 4 | 4 | 4 | 9 | 7 | 5 | 6 | 9 | | | | 6 | 6 | 9 | 6 | 6 | 5 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 17 | 22 | |

K.3.3 Resultados de la Encuesta para la Línea de Canarias

Un 32% del total de 400 clientes de la Línea de Canarias, respondieron a la encuesta. Entre ellos se encuentran 76 que sólo utilizan los servicios de la Línea de Canarias, los 36 y 12, ya nombrados en anteriores apartados; que también utilizan la Línea de Baleares e Internacional respectivamente, así como los 4 que utilizan las tres líneas de servicio que ofrece la empresa.

La puntuación general de los clientes de la Línea de Canarias es buena, aunque inferior a las anteriores líneas; siendo las más bajas para los puntos 17 – *Solución y Atención en las Reclamaciones en Destino* y 10 – *Equipo en buenas condiciones*.

Los factores más valorados por orden de prioridad según los clientes son:

- Entrega en la fecha pactada, con un 66% de importancia.
- Precio del servicio, con un 64% de importancia.
- Recogida y Embarque en la fecha pactada, con un 51% de importancia.

A continuación se muestra la **Tabla K. 3** con los resultados de la encuesta para la Línea de Canarias.

Tabla K. 3. Resultados Encuesta Línea de Canarias

Total encuestas contestadas por clientes de Canarias: 128

| | | 6,7 | 7,1 | 6,5 | 6,9 | 6,4 | 6,8 | 6,3 | 6,3 | 6,7 | 5,4 | 6,6 | 7,3 | 7,5 | 6,6 | 6,2 | 6,3 | 5,3 | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,1 | 5,7 | | | | |
|--------------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|--|
| TOTAL-MEDIA: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº VIP: | | | 64 | 76 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 24 | 44 | 8 | 12 | 0 | 28 | 0 | 8 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 64 | | | | |
| Nº PRE: | | 124 | 126 | 116 | 112 | 72 | 64 | 78 | 120 | 112 | 112 | 110 | 116 | 116 | 104 | 66 | 58 | 74 | 108 | 72 | 64 | 74 | 100 | | | | |
| 1/6 | | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamac. Consignat. | Reclamac. Estibadora | Reclamac. Transporte | Reclamac. Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | |
| CLIENTE | DESTINO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | |
| CLI002 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI003 | CI | 8 | 10 | 10 | 8 | | | | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 10 | 6 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI004 | CI | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI006 | CI | 4 | | | 5 | 5 | | | 4 | | | | 6 | 6 | 7 | | | | 8 | | | | | 8 | 12 | 14 | |
| CLI008 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI009 | CI | 7 | 8 | 10 | 6 | | | 7 | 8 | 7 | 4 | 5 | 8 | 9 | 7 | | | | 9 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI010 | CI | 8 | 10 | | 7 | 5 | | 8 | 8 | | 4 | 5 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | | 3 | 10 | 22 | |
| CLI012 | CI | 9 | 8 | 8 | 5 | 8 | | 5 | 4 | 7 | | 8 | 8 | 7 | 8 | | | 6 | 7 | | | 7 | 8 | 8 | 12 | 14 | |
| CLI014 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI015 | CI | 8 | 10 | 10 | 8 | | | | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 10 | 6 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI016 | CI | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI018 | CI | 4 | | | 5 | 5 | | | 4 | | | | 6 | 6 | 7 | | | | 8 | | | | | 8 | 12 | 14 | |
| CLI020 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI002 | BCI | 7 | 6 | 8 | 6 | 5 | | 5 | 7 | 8 | 5 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 5 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI003 | CI | 8 | 10 | 10 | 8 | | | | 8 | 6 | 4 | 6 | 8 | 10 | 6 | | | | 8 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI004 | CI | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 3 | 10 | 22 | |
| CLI006 | CI | 4 | | | 5 | 5 | | | 4 | | | | 6 | 6 | 7 | | | | 8 | | | | | 8 | 12 | 14 | |
| CLI008 | BCI | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 7 | 9 | 5 | 9 | 8 | 7 | 6 | | | 5 | 9 | 7 | | 10 | 8 | 2 | 3 | 14 | |
| CLI009 | CI | 7 | 8 | 10 | 6 | | | 7 | 8 | 7 | 4 | 5 | 8 | 9 | 7 | | | | 9 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI010 | CI | 8 | 10 | | 7 | 5 | | 8 | 8 | | 4 | 5 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | | 3 | 10 | 22 | |
| CLI021 | CI | 7 | 8 | 10 | 6 | | | 7 | 8 | 7 | 4 | 5 | 8 | 9 | 7 | | | | 9 | | | | 8 | 2 | 10 | 22 | |
| CLI022 | CI | 8 | 10 | | 7 | 5 | | 8 | 8 | | 4 | 5 | 8 | 8 | 8 | 7 | | 9 | 9 | 10 | 9 | 8 | | 3 | 10 | 22 | |

Tabla K. 3
2/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 |
| CLI024 | CI | 9 | 8 | 8 | 5 | 8 | | 5 | 4 | 7 | | 8 | 8 | 7 | 8 | | | 6 | 7 | | | 7 | 8 | 8 | 12 | 14 |
| CLI025 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 |
| CLI026 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 |
| CLI027 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 |
| CLI029 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 |
| CLI030 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| CLI041 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 |
| CLI046 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 |
| CLI048 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 2 | 9 | 22 |
| CLI055 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | 3 | 10 | 22 |
| CLI059 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 |
| CLI060 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 |
| CLI061 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 |
| CLI063 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 |
| CLI064 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| CLI075 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 |
| CLI080 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 |
| CLI082 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 2 | 9 | 22 |
| CLI089 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | 3 | 10 | 22 |
| CLI093 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 14 | 22 |
| CLI094 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | 2 | 12 | 14 |
| CLI095 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | 10 | 11 | 18 |
| CLI097 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | 3 | 10 | 22 |
| CLI098 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 3 | 10 |
| CLI109 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 2 | 3 | 10 |
| CLI114 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | 2 | 9 | 22 |

Tabla K. 3
3/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | | |
| CLI116 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI123 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | | 3 | 10 | 22 | |
| CLI127 | BC | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | | | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 10 | 14 | 22 | |
| CLI128 | BC | 4 | 7 | 7 | 4 | 4 | 8 | 8 | 3 | 8 | 8 | 8 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 5 | | 2 | 12 | 14 | |
| CLI129 | BC | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | | | 4 | 5 | 3 | 5 | 7 | 7 | 6 | 6 | | | 3 | 6 | | | 5 | | 10 | 11 | 18 | |
| CLI131 | BC | 7 | 8 | 4 | 7 | | 9 | | 9 | 9 | 3 | 5 | 9 | 9 | 9 | | 9 | 3 | 7 | | 7 | 7 | 6 | | 3 | 10 | 22 | |
| CLI132 | BC | | 8 | 8 | | | 6 | 7 | 7 | 9 | 2 | 6 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI143 | BC | 7 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 9 | 7 | 5 | | 7 | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI148 | BC | 6 | 7 | 5 | 5 | 7 | 7 | 6 | 4 | 2 | 6 | 8 | 4 | 5 | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 6 | 7 | 6 | 5 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI150 | BC | 9 | 9 | 9 | 8 | | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | | | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI157 | BC | 4 | 5 | 2 | | | | | 5 | 3 | 3 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | | | | 7 | 4 | | 3 | 10 | 22 | |
| CLI161 | C | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | | 2 | 14 | 22 | |
| CLI162 | C | 7 | 7 | | 8 | 8 | | 7 | 5 | 8 | 5 | 6 | 8 | 6 | 8 | 7 | | 7 | 6 | 5 | | 6 | 4 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI163 | C | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLI164 | C | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 3 | 8 | 10 | 4 | 5 | 8 | 8 | 9 | | | 3 | 7 | | | | 5 | | 2 | 10 | 22 | |
| CLI165 | C | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | | | 8 | 5 | 5 | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI166 | C | 8 | 5 | 5 | 10 | | | 10 | 2 | 5 | 4 | 7 | 8 | 8 | 9 | | | 10 | 9 | | | 9 | 4 | | 3 | 11 | 22 | |
| CLI167 | C | 8 | 9 | 9 | 8 | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | 9 | 9 | | | 8 | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI168 | C | 7 | 7 | 7 | 8 | | 8 | | 9 | 8 | 8 | 8 | | | 1 | | 8 | | 8 | | 8 | | | | 2 | 3 | 14 | |
| CLI169 | C | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | | | 5 | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | | | 7 | 7 | | | 4 | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI170 | C | 8 | 10 | | | | | | | | 9 | | 9 | 9 | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 12 | |
| CLI171 | C | 0 | 5 | 0 | 4 | | | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | 6 | | | | | |
| CLI172 | C | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | | 5 | | | | | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 2 | 3 | 22 | |
| CLI173 | C | 8 | 6 | 8 | 7 | | | | 8 | 6 | | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 8 | | | | 6 | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI174 | C | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 7 | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI175 | C | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | | | | 1 | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI176 | C | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 5 | 6 | 8 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | 3 | 10 | 17 | |

Tabla K. 3
4/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | | |
| CLI177 | C | 9 | 6 | 4 | 6 | 6 | | | 8 | 7 | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | | | | 3 | 9 | 14 | |
| CLI178 | C | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | | | | | |
| CLI179 | C | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI180 | C | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | | 2 | 14 | 22 | |
| CLI181 | C | 7 | 7 | | 8 | 8 | | 7 | 5 | 8 | 5 | 6 | 8 | 6 | 8 | 7 | | 7 | 6 | 5 | | 6 | 4 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI182 | C | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLI183 | C | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 3 | 8 | 10 | 4 | 5 | 8 | 8 | 9 | | | 3 | 7 | | | | 5 | | 2 | 10 | 22 | |
| CLI184 | C | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | | 8 | 5 | 5 | 5 | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI185 | C | 8 | 5 | 5 | 10 | | | 10 | 2 | 5 | 4 | 7 | 8 | 8 | 9 | | | 10 | 9 | | | 9 | 4 | | 3 | 11 | 22 | |
| CLI186 | C | 8 | 9 | 9 | 8 | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | 9 | 9 | | | 8 | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI187 | C | 7 | 7 | 7 | 8 | | 8 | | 9 | 8 | 8 | 8 | | | 1 | | 8 | | 8 | | 8 | | | | 2 | 3 | 14 | |
| CLI188 | C | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | | | 5 | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | | | 7 | 7 | | | 4 | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI189 | C | 8 | 10 | | | | | | | | 9 | | 9 | 9 | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 12 | |
| CLI190 | C | 0 | 5 | 0 | 4 | | | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | 6 | | | | | |
| CLI191 | C | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | | 5 | | | | | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 2 | 3 | 22 | |
| CLI192 | C | 8 | 6 | 8 | 7 | | | | 8 | 6 | | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 8 | | | | 6 | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI193 | C | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 7 | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI194 | C | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | | | | 1 | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI195 | C | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 5 | 6 | 8 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | 3 | 10 | 17 | |
| CLI196 | C | 9 | 6 | 4 | 6 | 6 | | | 8 | 7 | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | | | | 3 | 9 | 14 | |
| CLI197 | C | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | | | | | |
| CLI198 | C | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI199 | C | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | | 2 | 14 | 22 | |
| CLI200 | C | 7 | 7 | | 8 | 8 | | 7 | 5 | 8 | 5 | 6 | 8 | 6 | 8 | 7 | | 7 | 6 | 5 | | 6 | 4 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI201 | C | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLI202 | C | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 3 | 8 | 10 | 4 | 5 | 8 | 8 | 9 | | | 3 | 7 | | | | 5 | | 2 | 10 | 22 | |
| CLI203 | C | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | | | 8 | 5 | 5 | | 2 | 3 | 16 | |

Tabla K. 3
5/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | | | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|----|----|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 | | | |
| CLI204 | C | 8 | 5 | 5 | 10 | | | 10 | 2 | 5 | 4 | 7 | 8 | 8 | 9 | | | 10 | 9 | | | 9 | 4 | | 3 | 11 | 22 | | |
| CLI205 | C | 8 | 9 | 9 | 8 | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | 9 | 9 | | | 8 | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI206 | C | 7 | 7 | 7 | 8 | | 8 | | 9 | 8 | 8 | 8 | | | 1 | | 8 | | 8 | | 8 | | | | | 2 | 3 | 14 | |
| CLI207 | C | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | | | 5 | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | | | 7 | 7 | | | 4 | | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI208 | C | 8 | 10 | | | | | | | | | | 9 | 9 | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 12 | |
| CLI209 | C | 0 | 5 | 0 | 4 | | | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | 6 | | | | | | |
| CLI210 | C | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | | 5 | | | | | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | 2 | 3 | 22 | |
| CLI211 | C | 8 | 6 | 8 | 7 | | | | 8 | 6 | | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 8 | | | | 6 | | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI212 | C | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 7 | | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI213 | C | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | | | | 1 | | | 3 | 9 | 22 | |
| CLI214 | C | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 5 | 6 | 8 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | 3 | 10 | 17 | |
| CLI215 | C | 9 | 6 | 4 | 6 | 6 | | | 8 | 7 | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | | | | | 3 | 9 | 14 | |
| CLI216 | C | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | | | | | | |
| CLI217 | C | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI218 | C | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 8 | 6 | 7 | 9 | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 6 | | 2 | 14 | 22 | |
| CLI219 | C | 7 | 7 | | 8 | 8 | | 7 | 5 | 8 | 5 | 6 | 8 | 6 | 8 | 7 | | | 7 | 6 | 5 | | 6 | 4 | | 2 | 9 | 22 | |
| CLI220 | C | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CLI221 | C | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 3 | 8 | 10 | 4 | 5 | 8 | 8 | 9 | | | | 3 | 7 | | | 5 | | | 2 | 10 | 22 | |
| CLI222 | C | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | 8 | | | | 8 | 5 | 5 | | | 2 | 3 | 16 | |
| CLI223 | C | 8 | 5 | 5 | 10 | | | 10 | 2 | 5 | 4 | 7 | 8 | 8 | 9 | | | 10 | 9 | | | 9 | 4 | | | 3 | 11 | 22 | |
| CLI224 | C | 8 | 9 | 9 | 8 | | | | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | | | | | 9 | 9 | | | 8 | | | 3 | 8 | 22 | |
| CLI225 | C | 7 | 7 | 7 | 8 | | 8 | | 9 | 8 | 8 | 8 | | | 1 | | 8 | | 8 | | 8 | | | | | 2 | 3 | 14 | |
| CLI226 | C | 7 | 6 | 7 | 7 | 6 | | | 5 | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | | | 7 | 7 | | | 4 | | | 2 | 3 | 10 | |
| CLI227 | C | 8 | 10 | | | | | | | | 9 | | 9 | 9 | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | 12 | |
| CLI228 | C | 0 | 5 | 0 | 4 | | | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | | | 2 | 2 | 1 | 1 | | | | | 6 | | | | | | |
| CLI229 | C | 5 | 6 | 8 | 8 | 8 | | 5 | | | | | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | | | 2 | 3 | 22 | |
| CLI230 | C | 8 | 6 | 8 | 7 | | | | 8 | 6 | | 8 | 8 | 8 | 8 | | | | 8 | | | | 6 | | | 3 | 9 | 22 | |

Tabla K. 3
6/6

| CLIENTE | DESTINO | Satisfacción general | Recogida | Entrega | Cortesía Consignat. | Cortesía Estibadora | Cortesía Transporte | Cortesía Destino | Rapidez Telefónica | Rapidez Equipo | Condiciones Equipo | Equipo Adecuado | Document. completa | Document. Inteligibles | Reclamación Consignat. | Reclamación Estibadora | Reclamación Transporte | Reclamación Destino | Horario Consignat. | Horario Estibadora | Horario Transporte | Horario Destino | Precio | Importancia Preguntas | | |
|---------|---------|----------------------|----------|---------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------|-----------------------|------|------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23-1 | 23-2 | 23-3 |
| CLI231 | C | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 6 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 7 | | 3 | 8 | 22 |
| CLI232 | C | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | | | | 10 | | | | 1 | 3 | 9 | 22 |
| CLI233 | C | 6 | 6 | 6 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | 8 | 8 | 5 | 6 | 8 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | | 3 | 10 | 17 |
| CLI234 | C | 9 | 6 | 4 | 6 | 6 | | | 8 | 7 | 7 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9 | | | 9 | 9 | | | | 3 | 9 | 14 |
| CLI235 | C | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 7 | 7 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | | | |
| CLI236 | C | 7 | 6 | 6 | 8 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 7 | 8 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 | 6 | 7 | 5 | 2 | 3 | 16 |

K.3.4 Resultados Totales de la Encuesta

Para el cálculo de la estadística total, un cliente que utilice dos o tres líneas solo se ha contabilizado como una única encuesta. De todos modos, se obtienen unos resultados similares a los individuales por líneas, donde toman peso las puntuaciones de los clientes de las Líneas de Baleares y Canarias por ser los más numerosos.

En resumen; del total de 824 clientes de la empresa, un 28,6% (236) ha contestado a la encuesta; de éstos:

- 8 son clientes que sólo utilizan la línea Internacional.
- 76 son clientes que sólo utilizan la línea de Canarias.
- 100 son clientes que sólo utilizan la línea de Baleares.
- 12 utilizan la Línea Internacional y la de Canarias.
- 36 utilizan la Línea de Baleares y de Canarias.
- 4 utilizan las tres Líneas de servicio (Internacional, Canarias y Baleares).

La Satisfacción general del servicio es de 6,9 puntos y sigue dominando la pregunta 10 *Equipo en buenas condiciones*, como la peor puntuada con un 5,9.

Los factores más valorados por los clientes siguen siendo los mismos que los citados para las líneas anteriores, sólo que varían los porcentajes de importancia:

- Precio del servicio, con un 60% de importancia.
- Recogida y Embarque en la fecha pactada, con un 58% de importancia.
- Entrega en la fecha pactada, con un 52% de importancia.

Si representamos en un gráfico, el porcentaje del servicio que representan los clientes que han contestado a la encuesta, obtenemos un valor del 75%, por lo que consideramos óptimos los resultados de la encuesta.

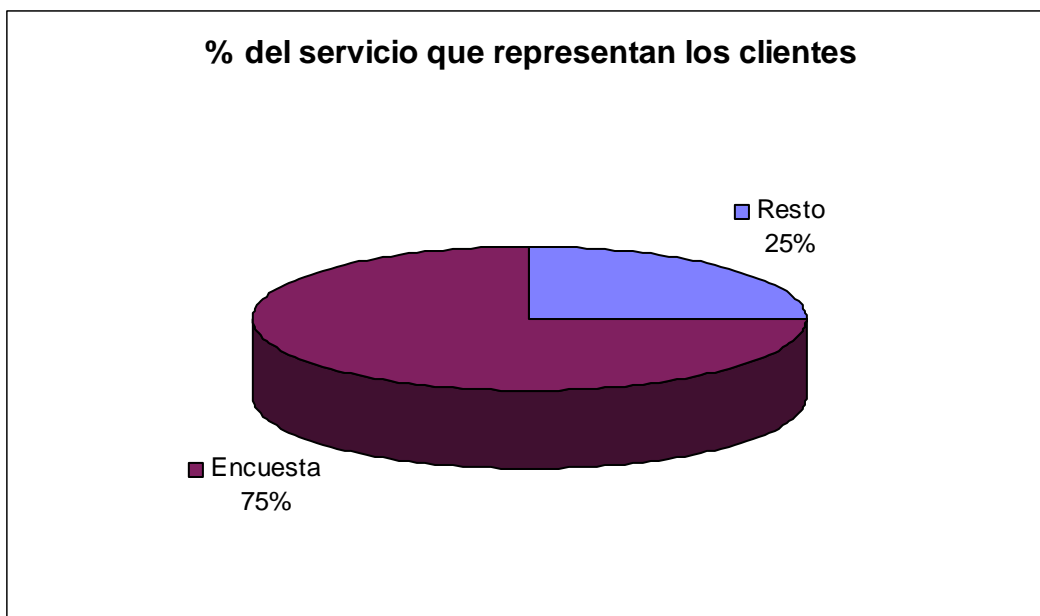


Figura K. 1. Gráfico que muestra la relación entre los clientes que han contestado a la encuesta (Encuesta) y los que no la han contestado (Resto).

A continuación se muestra la **Tabla K. 4**, con el Resumen de la encuesta realizada a clientes.

| DESTINO | TOTAL | | CANARIAS | | BALEARES | | INTERNAC. | |
|--|-------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| Número de clientes: | 824 | | 400 | | 368 | | 56 | |
| | <i>TOTAL</i> | <i>%RESP.</i> | <i>Nº RESPUESTAS</i> | <i>%RESP.</i> | <i>Nº RESPUESTAS</i> | <i>%RESP.</i> | <i>Nº RESPUESTAS</i> | <i>%RESP.</i> |
| Número de encuestas respondidas: | 236 | 28,6% | 128 | 32,0% | 140 | 38,0% | 27 | 48,2% |
| PREGUNTAS | <i>PUNTUACIÓN</i> | <i>%IMP.</i> | <i>PUNTUACIÓN</i> | <i>%IMP.</i> | <i>PUNTUACIÓN</i> | <i>%IMP.</i> | <i>PUNTUACIÓN</i> | <i>%IMP.</i> |
| 1. Satisfacción general del servicio | 6,9 | | 6,7 | | 6,9 | | 7,2 | |
| 2. Recogida-Embarque fecha pactada | 7,2 | 58% | 7,1 | 51% | 7,2 | 63% | 7,8 | 80% |
| 3. Entrega en la fecha pactada | 6,8 | 52% | 6,5 | 66% | 6,8 | 44% | 8,6 | 40% |
| Cortesía y Amabilidad | | | | | | | | |
| 4. Consignataria | 7,6 | 4% | 6,9 | 0% | 7,9 | 7% | 7,0 | 0% |
| 5. Estibadora | 7,1 | 0% | 6,4 | 0% | 7,5 | 0% | 6,5 | 0% |
| 6. Transporte | 7,4 | 14% | 6,8 | 0% | 7,8 | 22% | 7,5 | 0% |
| 7. Destino | 7,1 | 3% | 6,3 | 0% | 7,8 | 5% | 6,7 | 0% |
| 8. Rapidez Comunicación Telefónica | 7,0 | 15% | 6,3 | 10% | 7,4 | 13% | 6,7 | 33% |
| Equipo | | | | | | | | |
| 9. Proporcionado Rápidamente | 6,8 | 24% | 6,7 | 21% | 6,6 | 23% | 7,6 | 20% |
| 10. Estaba en Buenas Condiciones | 5,8 | 38% | 5,4 | 39% | 5,5 | 44% | 5,8 | 60% |
| 11. Se adaptaba a sus necesidades | 6,6 | 9% | 6,6 | 7% | 6,4 | 12% | 7,0 | 0% |
| Documentos | | | | | | | | |
| 12. Son Completos | 7,7 | 8% | 7,3 | 10% | 7,6 | 6% | 7,3 | 17% |
| 13. Se entienden con facilidad | 7,8 | 2% | 7,5 | 0% | 7,7 | 3% | 7,7 | 0% |
| Solución y Atención en las Reclamaciones | | | | | | | | |
| 14. Consignataria | 7,0 | 24% | 6,6 | 27% | 7,1 | 24% | 7,5 | 50% |
| 15. Estibadora | 6,4 | 7% | 6,2 | 0% | 6,6 | 12% | 7,0 | 0% |
| 16. Transporte | 6,5 | 8% | 6,3 | 14% | 6,9 | 0% | 8,0 | 0% |
| 17. Destino | 6,1 | 10% | 5,3 | 5% | 6,3 | 11% | 6,7 | 0% |
| Horario | | | | | | | | |
| 18. Consignataria | 7,5 | 4% | 7,3 | 4% | 7,4 | 6% | 7,7 | 0% |
| 19. Estibadora | 7,2 | 3% | 7,1 | 0% | 7,1 | 5% | 8,3 | 0% |
| 20. Transporte | 7,2 | 0% | 7,0 | 0% | 7,3 | 0% | 8,5 | 0% |
| 21. Destino | 7,4 | 0% | 7,1 | 0% | 7,6 | 0% | 8,3 | 0% |
| 22. Precio | 5,9 | 60% | 5,7 | 64% | 6,1 | 57% | 7,4 | 40% |

Tabla K. 4. Resumen de la Encuesta realizada a clientes, para las tres líneas de servicio.