



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJORA DEL SERVICIO AL
CLIENTE EN EL DISPENSARIO MEDICO DE LA EMPRESA
NIRSA S.A.**

Autora: Medina Anastacio Cindy Marianella

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a Dios ser maravilloso que me dio fuerzas y fe para creerlo que me parecía imposible terminar durante todos estos años de estudio. A mi familia, quienes estuvieron presente en todo momento siempre muy cerca de mi ofreciéndome su apoyo absoluto, sus palabras que me alentaban seguir adelante que con esfuerzo dedicación todo se podía lograra a mi tutora de esta tesis Mg Stefania Zúñiga por su paciencia apoyo y orientación y poder llegar hasta la meta. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mi Padre Vicente, Mi Madre Ninfa, hermanos y mi abuela Emilia que desde el cielo me está guiando y cuidando

Medina Anastacio Cindy Marianella

AGRADECIMIENTO

A Dios mi creador, por brindarme vida y dándome la oportunidad de cumplir mis metas sin el nada hubiese sido posible. De manera especial a mi familia ya que ellos me acompañaron a este largo camino que ahora estoy concluyendo. A mis compañeros que siempre estuvieron pendiente de mi y formaron parte de mi vida profesional por sus consejos y apoyo en los momentos más difíciles. Y a cada uno de los docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, les agradezco por el apoyo, orientación y experiencia que me brindaron día a día durante todos los años de mi carrera.

Medina Anastacio Cindy Marianella



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio al cliente para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Nirsa S.A?** presentado por Medina Anastacio Cindy Marianella como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Egresada:

Medina Anastacio Cindy Marianella

Tutora:

PhD. Mireya Zúñiga Delgado

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Medina Anastacio Cindy Marianella en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Medina Anastacio Cindy Marianella

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0926534405

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Tema:

Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A.

Autor: Medina Anastacio Cindy Marianella

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

El servicio y atención al cliente es importante en toda organización, ya que los usuarios desean ser atendidos de una manera ágil y cordial, que hagan que ellos sientan satisfacción de los servicios recibidos.

El paciente es el elemento más importante de cada jornada de trabajo, ya que son ellos quienes reciben el servicio médico, por lo que los colaboradores deben contar con una capacitación no solo de atención al cliente si no lo importancia y la calidad de servicio que se brinda dentro de la organización.

El objetivo de este trabajo es conseguir la satisfacción total de los usuarios que son atendidos dentro del servicio médico, entregando un servicio de buena calidad y atención de sus servicios, respondiendo cada inquietud de manera ágil y cordial.

Mediante este estudio se ha analizado que los pacientes no sienten gran satisfacción de los servicios que presta el dispensario médico, por lo que se ha realizado una propuesta de mejora del centro médico lo cual permita mejorar la atención y servicios y así no solo ganaría los clientes si no también la compañía.

Sistema

Servicio

Cliente



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

Tema

Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A.

Autor: Medina Anastacio Cindy Marianella

Tutora: Ph. D. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Abstract

The service and customer service is important in any organization, since users want to be taken care of in an agile and cordial way, which makes them feel satisfaction of the services received.

The patient is the most important element of each working day, since they are the ones who receive the medical service, for which the collaborators must have a training not only of customer service but also the importance and the quality of service that provides within the organization

The objective of this investigation is to achieve the total satisfaction of the users that are served within the medical service, delivering a good quality service and attention to their services, responding to every concern in an agile and friendly way

Through this investigation it has been analyzed that patients do not feel great satisfaction with the services provided by the medical clinic, so as a proposal has been made to improve the medical center which allows improving care and services and thus not only gain customers also the company

System

Service

Client

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Paginas
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	V
RESUMEN	VI
Abstract	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
INDICE DE GRAFICOS	X
INDICE DE TABLAS	XII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Ubicación del problema.....	1
1.2 Situación conflicto.....	3
1.3 Formulación del problema	4
1.4 Variables de Investigación	4
1.5 Evaluación del problema.....	4
1.6 Objetivos.....	5
1.7 Justificación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.1 Antecedentes históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes referenciales	10
2.2 Fundamentación Legal.....	15
Variables De La Investigación	17
Definiciones Conceptuales	18

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA.....	20
3.1 Presentación de la Empresa	20
3.2 Diseño de investigación	27
Investigación Descriptiva	27
Investigación Documental.....	28
3.3 Población y Muestra.....	28
3.4 Técnicas e Instrumentos de la investigación.....	30

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
4.1 Análisis de los resultados de la Encuesta	32
4.2 Plan de mejora	44
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFIA	49

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa	22
Grafico 2 Trabajadores por Departamento	23
Grafico 3 Pregunta N°1	33
Grafico 4 Pregunta N°2	34
Grafico 5 Pregunta N°3	35
Grafico 6 Pregunta N°4	36
Grafico 7 Pregunta N°5	38
Grafico 8 Pregunta N°6	39
Grafico 9 Pregunta N°7	40
Grafico 10 Pregunta N°8	41
Grafico 11 Pregunta N°9	42
Grafico 12 Pregunta N°10	44

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro x Población	29
Tabla 2 Cuadro x Muestra	30

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema

La prioridad de muchas empresas hoy en día es dar una excelente atención a sus clientes con el fin de mejorar la competencia y mantenerse en el mercado, empresas en el área de la salud no es la excepción, y para ello muchas establecen estrategias de servicio al cliente que les permite conocer mejor quiénes son sus clientes, empezando por empleados para que estos puedan dar una mayor, entrega y excelente atención.

La asistencia y atención médica ambulatoria y/o preventiva, que se debe brindar en todo centros médicos, hospitalarios y dispensarios, debe ser de forma inmediata y oportuna, basados en principios de calidad, calidez y eficacia, contando con una estructura física y tecnológica idónea y un personal médico acreditado y satisfecho con las labores que estos realizan para una mejor prestación de servicios.

El servicio al cliente se considera como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. (Rodriguez, 2013). La mejor estrategia para conseguir la fidelización de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables por fallos en el servicio que el personal les brinda y sorprendiéndolos favorablemente cuando una situación imprevista exija la intervención para

superar sus expectativas. Es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos.

El Mejoramiento de la Calidad, basado en la Gestión de la Calidad, ha evolucionado con los años. Originalmente, se pensaba que las mejoras dependían de introducir nuevos equipos, suministros, procedimientos o entrenamientos. Se creía que una mayor cantidad de estos recursos o insumos elevaría la calidad. Sin embargo, la calidad implica la prestación oportuna, eficiente y segura de la atención médica (calidad técnica) en adecuadas condiciones físicas y éticas (calidad percibida), con los recursos humanos con los que se cuenta, dado el actual entorno y los avances tecnológicos así como los desarrollos en gestión de instituciones de salud. (Olmedo, 2010).

Los usuarios son la razón de ser en toda la cadena de procesos de las organizaciones de servicios. En el proceso de gestión de la atención al usuario se identifican sus entradas, actividades, subprocesos, salidas y responsables, todo esto involucra calidad, la cual debe estar presente en cada uno de los procesos de atención y servicio al usuario, a través de planes de calidad. Y para ello el personal que asiste y atiende a los pacientes deben encontrarse satisfechos con la labor que estos realizan, y para ello se debe tener como prioridad la satisfacción del personal ya que de esta depende la calidad de atención que brindaran a los usuarios.

Constantemente se suscitan inconveniente dentro de los estándares de atención por lo cual se propone mejorar ya que se está desaprovechando las oportunidades de crecimiento en ventas y posicionamiento de imagen, no poder lograr retener a los clientes actuales y atraer nuevos clientes, y poder incrementar la calidad del servicio dentro de la empresa industrial llevando con finalidad nuevos retos y logros de satisfacción al servicio al cliente, unos de los verdaderos problemas es no lograr a cumplir con la meta requerida y

aumentar el número de quejas y reclamos, se propone nuevas estrategias que permitan consolidar la imagen de la empresa.

1.2 Situación conflicto

Una de las características principales para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad no es sólo una mayor eficiencia de producto de una mayor productividad y racionalización en los gastos sino que también ha de incidir en la mejora en la calidad de los servicios a fin de atraer y retener un número creciente de usuarios satisfechos.

Para mejorar la calidad de los servicios se requiere de la aplicación de técnicas y metodologías que permitan en una forma sistemática identificar las debilidades y las fortalezas y construir un mejoramiento permanente y progresivo, identificando y reduciendo los costos de la no calidad. Pero ante todo se requiere de la decisión política para hacerlo y del recurso humano capacitado y motivado para hacer dicha gestión. (Llovera, 2011).

Analizando la calidad de atención y servicio que brinda Dispensario Médico de la empresa N.I.R.S.A., lo cual es fundamental para sus usuarios, es de vital atención, por cuanto se ha evaluado que actualmente existe una buena atención brindada por parte de los empleados del dispensario, pero se pretende mejorar y realzar la calidad de atención a usuarios, por medio de la gestión que motive y satisfaga las necesidades del personal que labora para una más efectiva respuesta a la atención requerida por los usuarios y pacientes, y determinar estrategias que permita mejorar el servicio al cliente del dispensario Médico de la empresa N.I.R.S.A.

Delimitación del problema

Campo: Empresarial
Área: Salud, medicina
Aspecto: Mejora del servicio al cliente en atención y servicios
Periodo: Año 2017-2018
País: Guayaquil-Ecuador
Contexto: Dispensario Médico de la Empresa N.I.R.S.A.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo mejorar el Servicio al cliente para incrementar la satisfacción de ellos en el Dispensario Médico de la empresa N.I.R.S.A.?

1.4 Variables de Investigación

Independiente: Calidad de servicio al cliente

Dependiente: Satisfacción de los clientes

1.5 Evaluación del problema

Relevante: La atención y mejora del servicio al cliente es una inquietud que se puede investigar informándonos de cada uno de los problemas que se suscitan.

Original: Nos enfocamos al problema que ocurre a diario dentro de la organización, investigando cada uno de los problemas para poder dar solución.

Factible: El proyecto tiene como finalidad enfrocarnos en un punto importante que es la atención al cliente, de cómo mejorar la atención por medio de capacitación y nuevas estrategias e investigaciones.

Evidente: Algo que se ven envueltas las empresas es la falta de capacitación en servicio de atención al cliente y muchas veces esto hace que las empresas no funcionen correctamente llevándolas al borde de la quiebra.

Claro: Porque su interpretación es fácil de comprender se ha usado términos que van acorde a la investigación.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Proponer mejoras con el servicio al cliente del Dispensario Médico de la Empresa N.I.R.S.A

Objetivos Específicos

- Análisis de los antecedentes teóricos e históricos sobre la atención al cliente.
- Realizar un diagnóstico sobre las percepciones de los clientes acerca del servicio que brinda el dispensario médico de la empresa N.I.R.S.A.
- Diseñar una propuesta de mejora que posibilite el servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa N.I.R.S.A.

1.7 Justificación

Con el fin de lograr una prestación de servicio de alta calidad en la atención brindada por los empleados del dispensario médico. Se pretende desarrollar un plan, que ayude al mejoramiento de la atención y la calidad del servicio brindados por el dispensario médico de la Empresa N.I.R.S.A, ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de

enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y por ende mayor inconformidad, relacionándose esta última con la imagen y economía de las instituciones de salud. Y a través de esto lograr la satisfacción y complacencia de los clientes. Cabe sugerir que la elaboración del proyecto de tesis beneficiara al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para enriquecer el material bibliográfico, como aporte de la investigación.

Este proyecto de mejora del tiempo de espera va a permitir implementar estrategias a lograr en corto y mediano plazo, necesario para mejorar la satisfacción de los usuarios de servicio de salud, y la capacidad de respuesta para garantizar una atención oportuna y de calidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes históricos

(Vera, 2007) Desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante lo que estos producían. Al pasar el tiempo, la forma de obtener los productos cambio porque ahora tenían que desplazarse a grandes distancias. Luego, esto fue reemplazado con la aparición de centros de abastecimientos, por ejemplo los mercados, ya que en estos había más variedad de productos. Más adelante, los agricultores mejoraron sus productos debido a la alta competitividad que existió en los mercados, tanta era la competencia que la calidad del producto ya no era suficiente, es por ellos que surge un nuevo enfoque en la venta del producto, que en la actualidad recibe el nombre de servicio al cliente. Hoy en día, existen poderosas herramientas que nos permite llegar de una manera más eficiente hacia nuestros clientes, de modo que permite fidelizarlos.

En los últimos años el enfoque de productividad de las empresas ha tenido un giro de 360 grados en su conceptualización, la productividad se basa ahora en día en el talento humano de una empresa he ahí la importancia del servicio al cliente interno unas de las principales problemáticas de las empresas en cuanto satisfacción del cliente interno la falta de motivación de los empleados, empleados sin herramientas para resolver problemas, difícil alcanzar al servicio al cliente, esperando mucho tiempo en respuestas, empleados mal capacitados, la contratación de personas erróneas, la falta de voluntad para hacer un esfuerzo adicional para sus clientes, poco o ningún

seguimiento, la falta de habilidad de escuchar y de comprensión, retroalimentación gestión en reclamos todo esto genera rotación de personal en las empresas siendo más costoso el ingreso de un nuevo empleado a uno ya existente.

La problemática se origina en el departamento de Talento Humano de Negocios Industriales Real S.A. (NIRSA), la organización se encuentra ubicada localizada en la Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Parroquia Posorja, en el sector Pesquero Industrial, junto al Malecón s/n.

Negocios Industriales Real S.A. (NIRSA) inicia su primer proceso de producción en el año 1.958 con la elaboración de conserva de pescado (sardina) cuya capacidad era de 1 tonelada por día, obteniendo 30 cajas de 48 latas de una libra, utilizando sistema y métodos antiguos en sus instalaciones ubicada en la ciudadela La Atarazana al norte de la ciudad de Guayaquil.

En 1961 La Empresa aumento su producción, viéndose en la necesidad de cambiar sus maquinarias y reemplazarla por equipos modernos y actuales efectuándose la compra de 3 Barcos Pesqueros para cubrir la demanda. Cabe iniciar que la pesca la transportaba en camiones debidamente acondicionados con sal y hielo, hasta la planta en Guayaquil.

En 1975 compran en Perú 2 líneas de secado de Harina de Pescado de 20 toneladas por hora y se crea la planta Procesadora de Harina y Aceite de Pescado ubicada en la parroquia de Posorja. Para ese entonces su Flota Pesquera estaba constituida por 9 Barcos.

El 25 de marzo de 1979 la Empresa liquida su Planta Conservadora ubicada en la ciudadela La Atarazana y la traslada a sus nuevas instalaciones de Posorja.

El 25 de febrero de 1981 empezó a producir la Planta Envasadora de Atún, gracias a las diversas embarcaciones tanto propias como particulares que descargan en su Puerto.

La Empresa tiene sirviendo al país con sus productos más de 50 años, desde su creación. En la actualidad consta con más 3.000 trabajadores que colaboran en los diferentes procesos, manteniendo una producción entre 200 a 250 toneladas diarias.

N.I.R.S.A. ha crecido muchos en los últimos años pero es ambiguo aun en el sistema administrativo y manejo de talento humano en el departamento medico ha surgido un sinnúmero de problemáticas que afectan al servicio médico el cual no se está realizando con calidad e eficiencia, retrasos en la atención médica, falta de medicina, falta de implementos médicos, mucha burocracia para atender a los pacientes, la continua rotación de los médicos y enfermas, la información del paciente muy pocas veces se encuentra de forma rápida y disponible, no hay objetividad del médico en cuanto al estado del paciente, no existen procedimientos documentados para entrenar personal nuevo del área, no se lleva un buen control en cuanto prevención de enfermedades, no se da seguimiento y control en la evaluación del paciente.

Si la problemática persiste esto genera en el universo de empleados una total insatisfacción además se suma los organismos de certificación en seguridad alimentaria y responsabilidad social, N.I.R.S.A puede ser multada por que estos aspectos además bajan el rendimiento de los empleados y por ende la productividad y el no cumplimiento de varios aspectos que imponen las normas de S.A. y R.S.E.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Una compañía diseñada para satisfacer mejor que sus competidores capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes externos y la mejora continua calidad servicio de atención al cliente son términos que serán definidos y tratados dentro de los parámetros establecidos en el desarrollo del marco teórico de este trabajo debido a que se propone establecer un plan de acción de mejora continua en el servicio de atención al cliente para el área establecida dentro de la empresa.

Características de servicio al cliente:

1. El servicio al cliente es intangible, es eminente perceptivo así tenga algunos elementos objetivos.
2. Es perecedero se produce y consume instantáneamente.
3. Es continuo que lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
4. Es integral en la producción del servicio es responsable toda la organización el mismo que indica que todos los colaboradores de la empresa son parte fundamental en la calidad de servicio que genera la satisfacción o insatisfacción de los clientes.
5. La oferta del de servicio áfrica es el estándar para medir la satisfacción de los clientes que el cliente siempre tiene la razón cuando exige que cumplimos lo que prometemos.

Administración de las relaciones con el cliente

Una empresa va ganando la lealtad del cliente al crear confianza y al administrar efectivamente las relaciones e interacciones con los clientes por medio de los empleados que están en contacto con él.

En el servicio la satisfacción o falta de satisfacción del cliente ocurren durante momentos de verdad cada una de las instancias en las cuales un cliente entra en contacto con algún empleado de la empresa, los momentos

de verdad pueden ser contactos directos con el cliente y el personal de servicio.

La administración de las relaciones con los clientes va a estar dirigido básicamente, al estudio del cliente y su comportamiento frente al producto, teniendo en cuenta sus gustos y preferencias, para saber hacia dónde dirigir los objetivos y las metas, puesto que no serviría producir algo que al final el cliente no desea. Desde este punto se puede ver que el estudio del comportamiento del cliente es muy complejo y extenso, por lo que la administración de las relaciones con los clientes se hace necesaria para analizar esta información que se genera del estudio y proyectarse en la producción y las ventas. (Ortiz, 2016)

Aparecen problemas provenientes de promesas no cumplidas, de no dar un servicio completo. En los momentos de verdad los clientes se forman una percepción de la calidad de servicio al comparar sus expectativas con los resultados reales

Una administración excelente de las relaciones con el cliente dependerá de cuatro aspectos:

1. Compromiso con clientes.
2. Estándares de servicios enfocados al cliente.
3. Capacitación y delega de autoridad.
4. Administración de efectiva de las quejas.

Momentos para dar el mejor servicio al cliente posible.

- 1) Pida disculpas, no discuta:** Si un cliente tiene un problema, pida disculpas y resuelva el problema. Permita a los clientes ventilar sus quejas, incluso si está tentado de interrumpirlos y corregirlos. Luego devuelva su dinero, entrégueles un artículo nuevo o lo que sea necesario para resolver el problema. Las

discusiones o regateos a causa de un reembolso generan mala voluntad. Corrija los errores de inmediato.

- 2) Pida retroalimentación, para no perder el rumbo:** Pida a sus clientes calificar su servicio periódicamente. Esto se puede hacer mediante un breve cuestionario incluido en cada producto vendido o enviado por correo a los principales clientes. Haga el cuestionario breve para que no les resulte pesado de responder, y asegúrese de que los clientes sepan que pueden negarse a participar.
- 3) En todo momento:** Corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso.

Acciones:

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo: La cortesía general con el que el personal del negocio trata al cliente, la forma o actitud como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.

Y los conocimientos del personal de que labora dentro de las instalaciones, es decir: conocimientos del producto o servicio en relación a la competencia, y el enfoque de ventas; es decir: están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos. Es de suma importancia la manera en como se trata al cliente.

Satisfacción del cliente.

Es la complacencia de los pacientes con los servicio de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones. (Llovera, 2011)

Es necesario que el profesional que labora en centros médicos conozca la percepción del usuario, sobre la calidad de cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose este como un proceso de interacción sujeto-sujeto, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto (Asociación española de la Calidad, 2017)

El nivel de satisfacción de la persona es el resultado de un sin número de actividades desarrolladas al interior de la institución, promoviendo a través de procesos y procedimientos, el contacto de la persona con la organización en una permanente comunicación que permita garantizar la calidad de los servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio

Tipos para dar mejor Servicio al cliente

Muchos líderes concuerdan en que el mal servicio al cliente es el asesino de muchos negocios, especialmente en términos de pérdida de clientes, reducción de ganancias y disminución de la moral. Sin embargo, la

percepción de la experiencia del consumidor continúa a la baja. Y muchos dueños de negocios, a pesar de su pasión, dejan al margen la calidad en el servicio al cliente. (Entrepreneur, 2017).

1. Encuentra y retén personal de calidad
2. Conoce íntimamente a tus clientes
3. Construye una visión de servicio que todos vean claramente
4. Haz 'feliz' tu proceso de entrega de servicio
5. Establece el tono y predica con el ejemplo

El Servicio según MalcomPeel puede ser entendido como "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

El Francés Gaither Inches dice: "El servicio al cliente es una gama de actividades que en conjunto originan una relación"

El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo, esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional"

El objetivo natural de toda empresa es competir o desaparecer, pero este objetivo no podrá lograrse si no se establecen acciones para conocer y satisfacer a los clientes, la atención al cliente es parte de la empresa y para su desarrollo en dentro de la misma.

Importancia de satisfacción al cliente.

Encontramos que un negocio tiene cuatro metas:

1. Satisfacer a sus clientes.

2. Conseguir una mayor satisfacción del cliente que la de sus competidores.
3. Conservar a los clientes en un largo plazo.
4. Ser líderes en brindar un buen servicio.

Para alcanzar cada una de estas metas, un negocio debe entregar a sus clientes confianza y un valor siempre creciente. El valor que es relacionada con el precio, comparando un paquete total de productos y servicios que ofrece un negocio con el precio y la oferta de la competencia. Es absolutamente vital para el éxito competitivo, comprender exactamente lo que los consumidores deseen.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores. (Crecenegocios, 2017)

Una fuerte ventaja competitiva es impulsada por los deseos y necesidades de los clientes en su satisfacción a través de los productos superiores y de la excelencia en el servicio es una manera importante de tener una ventaja competitiva.

2.2 Fundamentación Legal

Se analizó el **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR** cuyo objetivo es “la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia o el crecimiento económico infinito”. Lo que para la presente tesis permite analizar los modos de comportamiento hacia las personas en el caso del dispensario Nirsa, permitirá evaluar el comportamiento de los trabajadores hacia sus clientes.

El Buen Vivir o Sumak Kawsay es una idea movilizadora que ofrece alternativas a los problemas contemporáneos de la humanidad. Se han establecido en varios ámbitos los cuales son: ambiente sano, comunicación e información, cultura y ciencia, educación, salud, trabajo y seguridad social.

La Constitución Política de la República en el artículo 3, numeral 8, dispone como uno de los deberes primordiales del Estado, garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Impulsar la industrialización, el desarrollo de servicios y la generación de valor en la producción, a través de la sustitución selectiva de importaciones para el cambio del patrón de especialización de la economía. La intervención del Estado resulta necesaria para crear las condiciones que permitan una mayor rentabilidad de las opciones productivas generadoras de valor, frente a las opciones del patrón primario-extractivista-exportador tradicional. De esta manera la inversión del Estado busca incentivar el desarrollo de industrias nacientes, parques y complejos industriales, así como el desarrollo de servicios especializados como el turismo comunitario, que aprovechan de manera sustentable las ventajas comparativas que tiene el país, y permiten la construcción de estructuras productivas más justas.

Promover la inclusión social y económica con enfoque de género, intercultural e intergeneracional para generar condiciones de equidad.

Fortalecer el sector financiero público y popular y solidario para el desarrollo de actividades productivas y para satisfacer las necesidades de la población.

Mejorar las condiciones y oportunidades de acceso, administración y usufructo de la propiedad en sus diversas formas.

Sistema de Gestión Integral de la Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo Alimentos y Bebidas.- Requisitos

Recursos humanos

La organización debe:

- a) establecer y documentar los puestos de trabajo y sus responsabilidades en la organización,
- b) establecer y documentar las competencias necesarias de los puestos de trabajo considerando la educación, formación y habilidades;
- c) asegurar la profesionalización o la certificación de la competencia laboral del personal según los requisitos legales vigentes,
- d) disponer como mínimo de una persona para el contacto con los clientes,
- e) establecer responsabilidades para la supervisión de calidad de servicio y la atención de quejas o sugerencias del cliente,
- f) definir reglas documentadas de cortesía y trato a los clientes,
- g) documentar el proceso de reclutamiento y selección de personal,
- h) realizar y documentar la inducción del personal nuevo, considerar en esta actividad al menos: política, objetivos, reglamentos internos y procesos aplicables;
- i) realizar y documentar la capacitación y adiestramiento en al menos: manejo de emergencias, prácticas ambientales, prevención de riesgos laborales y servicio al cliente; Durante la gestión de recursos humanos considerar la igualdad de oportunidades de empleo a los residentes locales y de ascenso a todos los empleados

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Calidad del servicio al cliente: La calidad del servicio, actual del personal del dispensario médico de Nirsa, con lleva a una mala atención al cliente en

la cual provoca un bajo rendimiento, y un nivel muy bajo de satisfacción, dentro de la organización.

Satisfacción de los clientes: Dentro de la empresa demostramos y proyectamos la buena atención que brindamos con respeto y dedicación demostrando con claridad cada petición de los clientes y satisfaciendo cada una de sus necesidades, la misma que nos conlleva a dar una buena impresión.

Definiciones Conceptuales

Empresario: El empresario es aquella persona, que de forma individual y colectiva, fija los objetivos y toma las decisiones estratégicas acerca de las metas, los medio la administración y control de las empresas y asume la responsabilidad tanto comercial como legal frente a terceros aquellas que con capacidad legal de un modo profesional obtiene a producir bienes.

Capacitación: Es el conjunto de actividades que emplea la empresa con el fin de proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades y modificar aptitudes del personal para que desempeñen mejor su trabajo.

Calidad: Es la capacidad de cumplir los deseos de los clientes, dando una buena atención satisfaciendo cada una de sus necesidades.

Cliente: Es la razón y existencia de garantía que exige a la empresa bienes y servicio que esta ofrece.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de las empresas de manera de organizar los recursos.

Líderes: Son las personas que cumplen el rol de ayudar de direccionar para cumplir cada una de los propósitos, metas y objetivos

Satisfacción: Es la sensación de que estás haciendo las cosas bien la entrega de un buen trabajo que implica que te sientas realizado como profesional, demostrando el esfuerzo diario.

Éxito: Es superar cada obstáculo en la vida, y cumplir con cada propósito que te propongas santificación total de los objetivos logrados.

Servicio: Es la atención brindada por parte de los empleados de la organización entregando calidad y buen servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la Empresa

NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL S.A. “N.I.R.S.A”

Ubicación: Localizada en la Provincia del Guayas, Cantón Guayaquil, Parroquia Posorja, en el sector Pesquero Industrial, junto al Malecón s/n.

Negocios Industriales Real S.A. (NIRSA) inicia su primer proceso de producción y es instituida en el año 1.958 con una línea de producción de productos del Mar, elabora Atún en Conservas, Lonjas de pescado, Atún en envase flexible, Empacado de camarón solo y con valores agregados, Harina y Aceite de Pescado.

La Empresa tiene sirviendo al país con sus productos más de 50 años, desde su creación. En la actualidad consta con más 3.000 trabajadores que colaboran en los diferentes procesos, manteniendo una producción entre 200 a 250 toneladas diarias.

Objeto social

El alcance del sistema de Gestión en Control y Seguridad de NIRSA, está definido para los procesos de: recepción y almacenamiento de materias primas, envases e ingredientes, elaboración y exportación de productos del mar.

Política de Calidad

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores entregando productos sanos y de alta calidad aplicando nuevas tecnológicas, con

personal competente y comprometido con la mejora continua, el medio ambiente y el cumplimiento de los requisitos.

Política del Sistema de Gestión en Control y Seguridad

Prevenir que en su actividad natural que involucran a sus accionistas, empleados, proveedores y clientes; no sean utilizadas con fines ilícitos. Se protege la seguridad del producto y recurso contra el narcotráfico, terrorismo y actos delictivos.

Responsabilidad Social Empresarial

La empresa aplica conceptos de RSE

- Desarrollo de colaboradores
- Capacitación Desarrollo Organizacional
- Expendedurías
- Gestión Ambiental
- Trabajo en la comunidad

Objetivo General

Identificar los requisitos legales aplicables a la actividad de NIRSA S.A. y al SGCS; de manera que permita una adecuada implementación de los mismos.

Objetivo Específico

1. Describir el proceso de Revisión del Sistema de Gestión en Control y Seguridad por parte de la Gerencia para asegurar su cumplimiento.
2. Verificar metas planteadas.
3. Determinar la eficacia de los controles.
4. Conveniencia y adecuación del sistema.

Misión

Elaborar un producto de alta calidad que satisfaga las necesidades de nuestros clientes que cumpla con las normas y regulaciones sanitarias a nivel nacional e internacional.

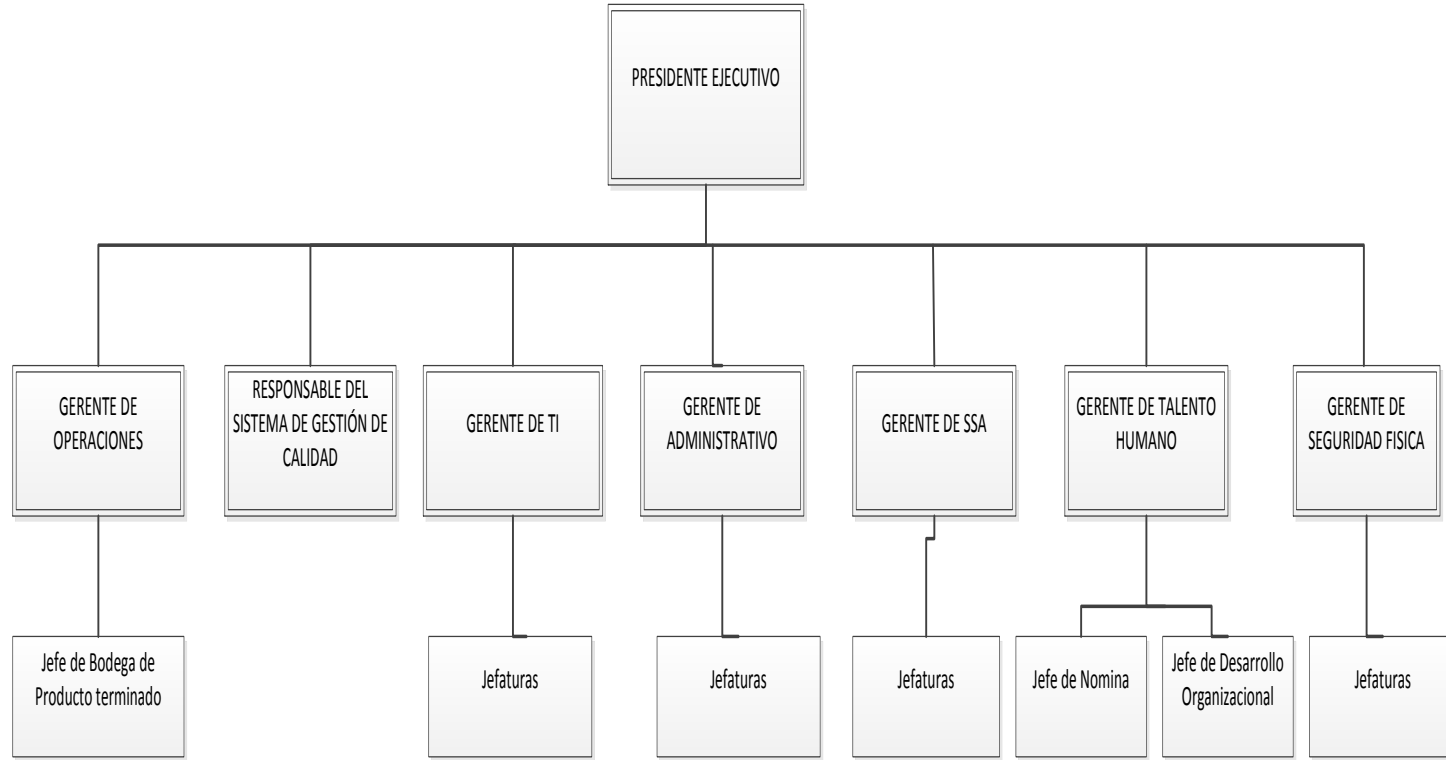
Promover la participación activa de nuestro personal a través del desarrollo de sus habilidades, capacitación e información continua sobre los resultados obtenidos, para garantizar el desempeño satisfactorio de los procesos y alcanzar los objetivos establecidos en los planes estratégicos y operativos.

Visión

Una empresa de sólido prestigio, reconocido como una organización de calidad con productos y servicios de excelencia, para satisfacer y dar valor superior a nuestros clientes, colaboradores y comunidad.

Una empresa identificada como el principal exportador a Europa y Estados Unidos en conservas de atún, lomos congelados y pouch.

Grafico 1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa



La Empresa Negocios Industriales Real S.A. (NIRSA). Cuenta con un personal altamente capacitado para resolver las irregularidades que puedan presentarse en determinado momento. Actualmente la empresa cuenta con 5.142 trabajadores, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes Departamentos:

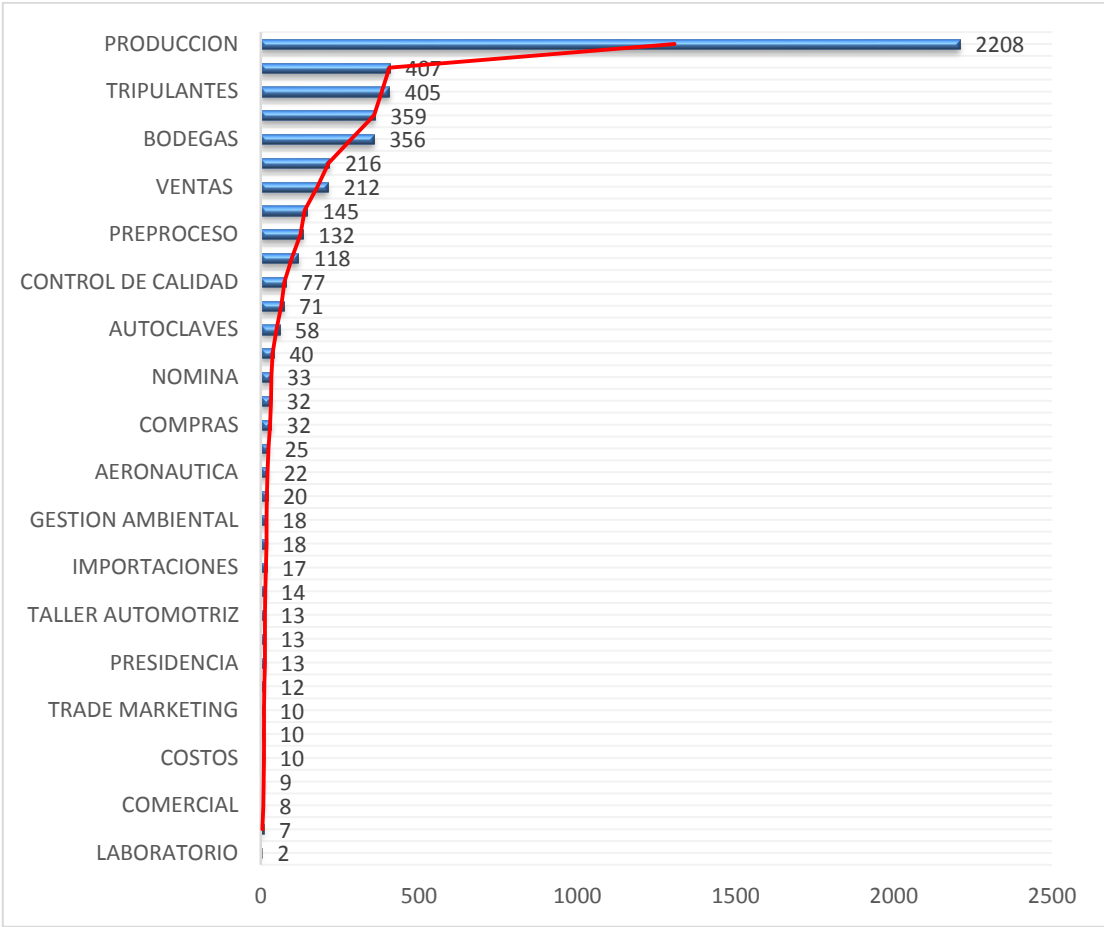


Grafico 2 Trabajadores por Departamento

Fuente: Posorja Sector Pesquero
 Elaborado por: Cindy Medina Anastacio

El grupo de personas de esta organización, están conformadas por los siguientes puestos:

Presidente Ejecutivo

1. Recibir y analizar informes relativos a la protección de parte de la Gerencia y Seguridad física.
2. Aprobar políticas y procedimientos

Gerente Administrativo

1. El gerente administrativo tiene varias áreas de trabajo a su cargo, en primer lugar se ocupa de la optimización de los recursos humanos y materiales, el manejo de las bodegas y el inventario, y todo el proceso de administración de la organización.

Gerente de Operaciones

2. El Gerente de Operaciones tiene a su cargo el manejo del departamento técnico dentro del que se incluye la elaboración y supervisión de proyectos y la producción, así como también brindar servicio técnico a los clientes en la correcta utilización de los productos, planea y ejecuta cualquier cambio, modificación o mejora.

Gerente de SSA (Seguridad Salud y Ambiente)

1. Participar activamente de las reuniones del comité de seguridad.
2. Presentar sugerencias o recomendaciones para la mejora del sistema

Gerente de Seguridad Física

1. Es el responsable de la seguridad física y reporta al Gerente Administrativo y Presidencia
2. Elaborar listado de inspecciones y verificar que se cumplan
3. Capacitar a todos los miembros de la seguridad.

Gerente de Talento Humano

1. Gestionar, organizar y supervisar los procesos de selección, nómina y desarrollo organizacional de la empresa,
2. Elaborar plan de capacitación y actividades vinculadas al sistema de seguridad BASC

Jefes de Bodegas Producto Terminado

1. Establecer, implementar y verificar que todos los estándares de seguridad en cuanto a controles en producto almacenado y despachados se estén cumpliendo
2. Informar a la Gerencia de a cualquier evento sospechoso y tomar acciones correctivas/ preventivas.

Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

1. Planificar, presentar, cumplir con el cronograma de auditorías internas y externas, así como presentar los resultados de las mismas a la Gerencia y hacer cumplir con el sistema de gestión de calidad de la empresa.
2. Ayudar a la/os auditorías a tomar Acciones Correctivas/ preventivas en caso de presentarse No Conformidades o posibles No Conformidades

Jefe de Nomina

1. Responsable del proceso de nómina que tiene que ver con el manejo de los ingresos, descuentos, bonos de alimentación y alimentación, seguros de asistencia médica, descuentos del IESS y retenciones de impuestos de los empleados.
2. Creación de carpetas de empleados para registro de cédulas, documentos del IESS, contratos de trabajo, avisos de entrada, y cualquier otro documento relacionado con el empleado.

Jefe de Desarrollo Organizacional

1. Responsable de los subsistemas de selección, organización y métodos y riesgos psicosociales de la organización.
2. Responsable del plan de carreras y capacitación de la empresa.

Gerente de TI (Tecnología informática)

1. Responsable del personal que trabaja en el área de sistemas está en la obligación de solucionar los problemas que puedan surgir, tanto de software (programas) como de hardware (equipos, cableado), en el manejo, administración de redes y nuevos proyectos.
 - Clientes, proveedores y competidores más importantes.
 - Principales productos o servicios
 - Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo
 - Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)
 - Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales, etc.

3.2 Diseño de investigación

Tipo de Investigación

En el desarrollo del presente proyecto utilizamos una metodología o procedimiento ordenado que sirve para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el significado de la investigación. La metodología de la exploración es primordial en el desarrollo de los hechos y relaciones que establece, los resultados obtenidos o nuevos conocimientos que tenga el grado máximo de exactitud y confiabilidad.

Proyecto Factible: Diseño de gestión para la mejora de servicio al cliente en dispensario médico de la empresa Nirsa.

Investigación Descriptiva:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades de los establecimientos que son parte del proyecto proporcionan las herramientas necesarias para que autoridades, docentes y estudiantes elaboren proyectos interdisciplinarios-interinstitucionales y trabajen en la incorporación de los lineamientos y políticas educativas de los juegos didácticos. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. (Rodriguez, 2013)

Interpretación:

Se pretende detectar las situaciones y costumbres que tiene el cliente hacia el personal del servicio médico de Nirsa

Investigación Explicativa:

Van más allá de los conceptos fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir están dirigidos a responder por las causas de y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica se centra en explicar el por qué ocurre este fenómeno y en qué condiciones se

manifiestan o por que se relacionan dos o más variables. (Sampieri R. , 2006)

Interpretación:

En este tipo de investigación describimos e identificamos la problemática que brinda los servicios médicos de Nirsa. SA la misma que se pretende establecer causas o eventos que ese estudia dentro de la misma, revisando información de una manera ordenada, permitiendo que esta investigación sea coherente a los hechos relacionados con el estudio

Investigación Documental.

La investigación Documental es una variación de la Investigación Científica, cuyo objeto es analizar los diferentes fenómenos que se presentan en la realidad utilizando como recurso principal los diferentes tipos de documentos que produce la sociedad y a los cual tiene acceso el investigador. (Plazas, 2011)

Interpretación:

En esta investigación documental indica que el dispensario Médico de Nirsa cuenta con documentos de normas y procedimientos que se deben cumplir a raíz de la atención médica con la finalidad de evaluar y mejorar los servicios dentro de la empresa

3.3 Población y Muestra

Población:

Una población estadística es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el

estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones. El tamaño poblacional es el número de individuos que constituyen la población.

Se desarrollará una tabla de la siguiente manera:

Cuadro x Población

Ítem	Informantes	Población
1	Jefes	1
2	Médicos	5
3	Enfermeras	4
4	Asistentes	3
TOTAL:		14

Tabla 1 Cuadro x Población

Fuente: Posorja sector pesquero

Elaborado por: Cindy Medina Anastacio

Muestra: Es la parte de la población seleccionada mediante alguna técnica. La muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población que se investiga.

Se va a tomar la cantidad de la población ya que es bastante pequeña y se le va a aplicar a los catorce de nuestra población

Cuadro x Muestra

Ítem	Informantes	Población
1	Jefes	1
2	Médicos	5
3	Enfermeras	4

4	Asistentes	3
TOTAL:		14

Tabla 2 Cuadro x Muestra

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Medina Anastacio

3.4 Técnicas e Instrumentos de la investigación

Encuesta: Es una técnica primaria donde se obtiene información de la satisfacción al cliente puede ser verbal o escrita la cual que se realizara a los pacientes que acuden al dispensario médico de la empresa NIRSA

Objetivos de la encuesta:

Es presentar las estrategias actividades y resultados del plan de encuesta de satisfacción para mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente que presta el dispensario médico de la empresa NIRSA, por lo cual se ha desarrollado los siguientes objetivos

- Encontrar las falencias con las que cuenta el servicio al cliente que ofrece el dispensario médico de Nirsa
- Analizar los elementos que integran la relación del cliente con la empresa.
- Comprender las necesidades de los clientes
- Obtener la información necesaria para los cambios pertinente que ofrece el dispensario médico de Nirsa

Entrevista: Es un acto de interacción personal, espontaneo o inducido, libre, forzado, entre dos personas, entrevistador y entrevistado en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación y confianza

Focus Group: Es un medio para recopilar rápidamente información y punto de vista de las personas que lo conforman

Metodo Delphi: El método Delphi se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones.

De acuerdo a la investigación la técnica que se utilizará es la encuesta ya que por medio de esta técnica nos permite revisar los principales problemas que hay dentro del dispensario Médico, para poder solucionar cada una de las inquietudes sobre los cambios que se deben realizar para la pronta mejora del servicio de atención al cliente. Se implementó esta técnica empírica ya que se hizo una revisión a profundidad observado falencias en el dispensario Médico de la empresa NIRSA, para mejorar el servicio que les brinda a sus clientes.

Mediante la encuesta se podrá determinar e identificar los problemas que existen actualmente en el servicio que prestan a sus clientes, de una manera rápida y de acuerdo a las experiencias recibidas de la persona encuestada, en la cual es el eje importante en esta investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados de la Encuesta

Actualmente el dispensario médico de NIRSA que presenta ciertas falencias en el servicio que ofrece a sus cliente, por lo cual se realizó una encuesta que permitan obtener información sobre las incomodidad que reciben los clientes las encuestas fueron aplicadas a los pacientes y clientes que asistieron a consulta médica. Y a continuación el detalle de los datos obtenidos en las encuestas.

1. Qué le parece a Ud. la atención que le brinda el personal de servicio médico?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
BUENO	100	34%
REGULAR	120	41%
MALO	70	24%
TOTAL	290	100%

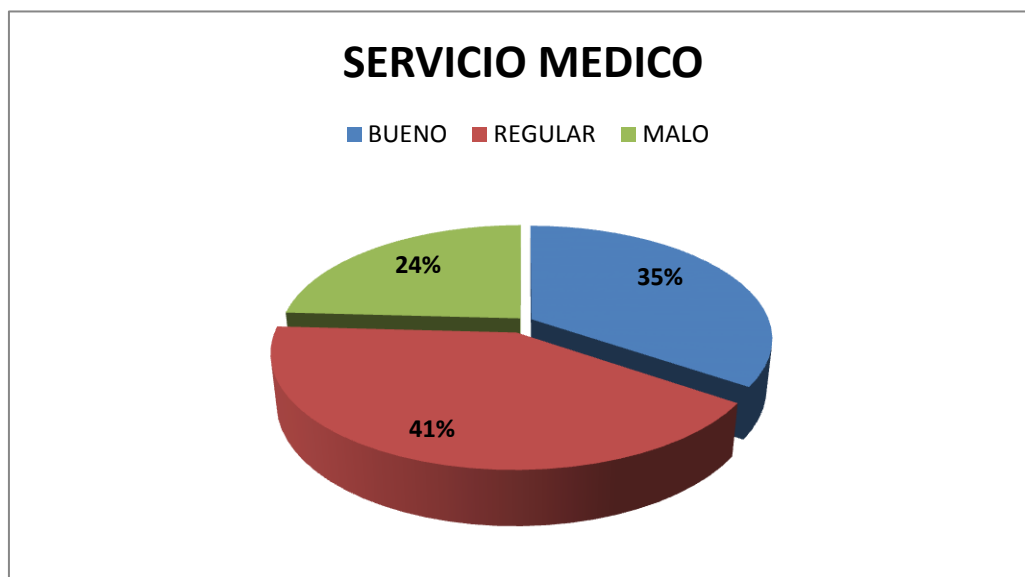


Grafico 3 Pregunta N°1

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

Según los resultados el 41% de los servicios que presta el dispensario médico de Nirsa, indican que el servicio es regular, seguido del 35% que indica que es bueno y el 24% que el servicio es malo

Interpretación

Mediante la encuesta se puede determinar que el mayor porcentaje de la atención medico en dispensario médico es regular lo cual permite identificar que es uno de los problemas presentados en el presente estudio es la atención del servicio al cliente

2. ¿La atención que recibe Ud. Es de manera ágil y cordial?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	124	43%
NO	166	57%
TOTAL	290	100%

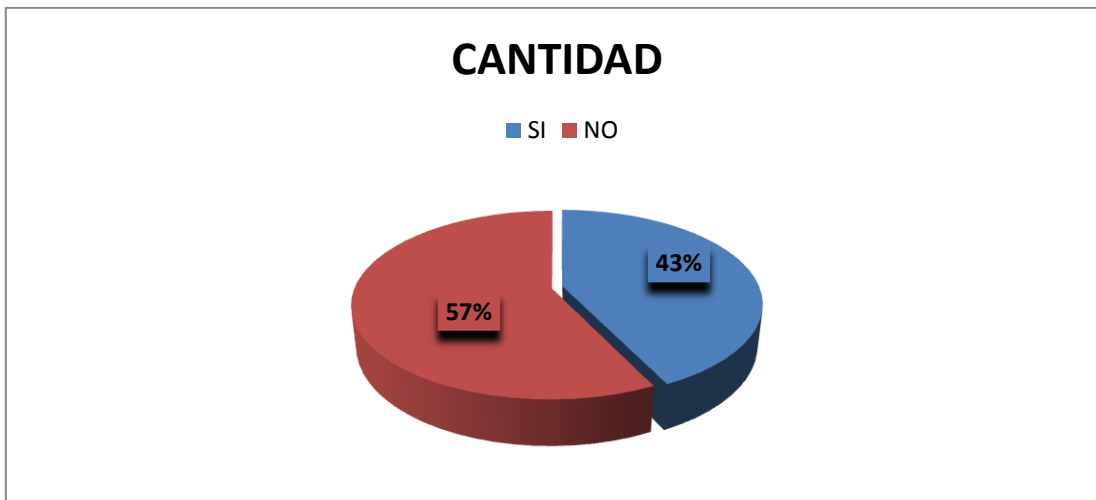


Grafico 4 Pregunta N°2

Fuente: Posorja Sector Pesquero
 Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 57% de los pacientes que se acercan por consultas médicas indican que han tenido malas atenciones, mientras que un 43% indican que han tenido una atención de una manera ágil y cordial

Interpretación

Los resultados de la encuesta con respecto a esta pregunta indican que el mayor porcentaje indican que no tienen una atención de manera ágil y cordial, que falta coordinación al momento de la atención médica, para que todos tengan una buena atención cordial y sientan satisfacción mientras se le dé la consulta medica

3. **¿Cómo es la atención que recibe Ud. cuando desea una consulta médica?**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
BUENO	110	38%
REGULAR	115	40%
MALO	65	22%
TOTAL	290	100%

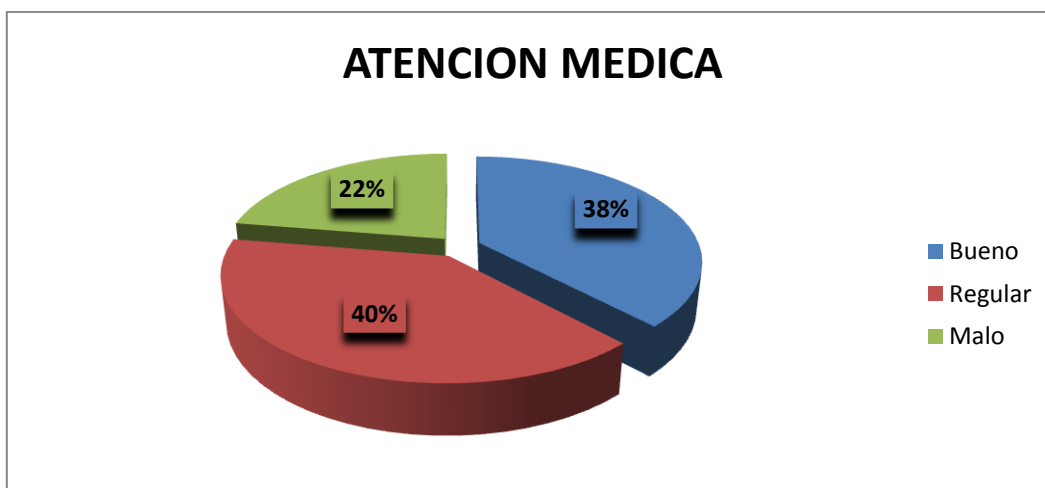


Grafico 5 Pregunta N°3

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 40% de la atención que brinda el dispensario médico a los pacientes indican que es regular, seguido de un 22% que indica que malo, y finalmente un 38% que indica que es bueno

Interpretación

Como resultado de la encuesta indica que el mayor porcentaje es regular que la atención debe mejorar al momento de los turnos e ingresar a consultas médicas, y que los pacientes sientan una gran satisfacción al momento que reciban la consulta médica

4. ¿Está satisfecho con la medicina que ofrece o que le otorga el dispensario médico?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
MUY SATISFECHO	107	37%
SATISFECHO	148	51%
NO ESTOY SATISFECHO	35	12%
TOTAL	290	100%

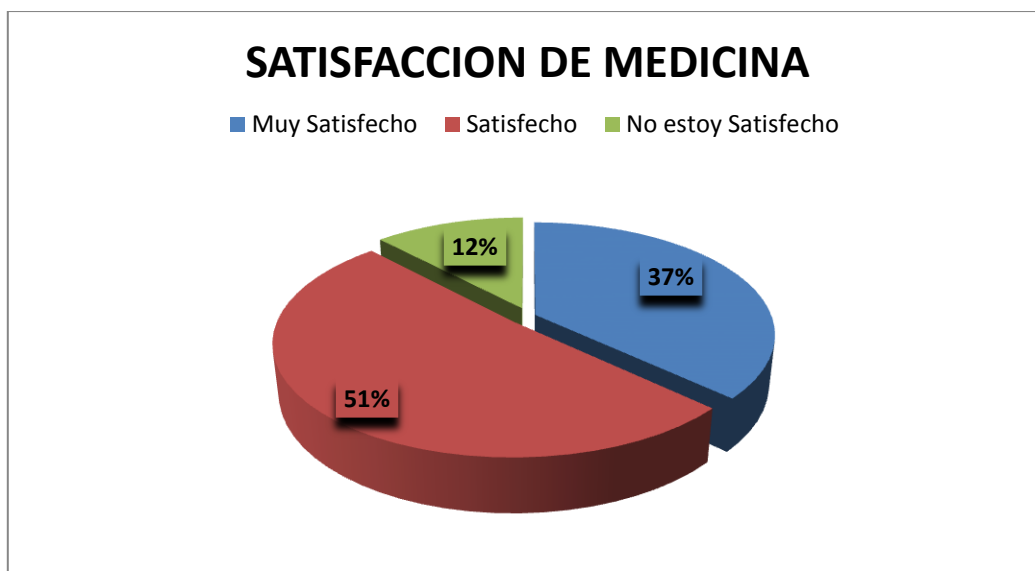


Grafico 6 Pregunta N°4

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 51% de los pacientes están satisfecho por la medicina seguido de un 37% que indica que están muy satisfecho y finalmente el 12% que indica que no están satisfecho.

Interpretación

Mediante esta encuesta da como resultado que el mayor porcentaje indica que los pacientes del dispensario médico están satisfecho con la medicina que se les otorga, aunque no se entregue la receta completa, se debe mejorar en esto para tener un mejor servicio y satisfacción para todos los pacientes.

5. Ud. considera que el personal se encuentra capacitado para brindar la atención del servicio médico?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Si	126	43%
No	164	57%
TOTAL	290	100%

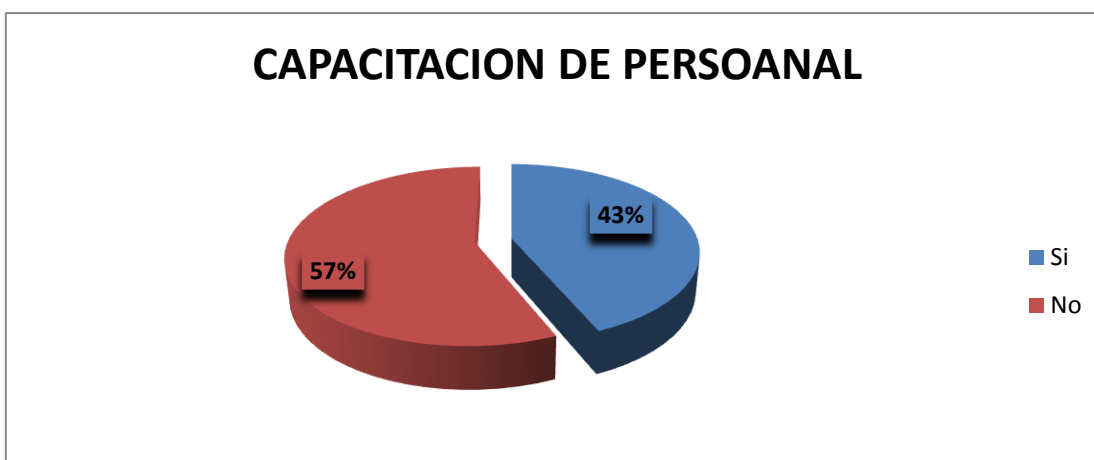


Grafico 7 Pregunta N°5

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 57% de los clientes y pacientes indican que el personal no se encuentra capacitado, mientras que un 43% no están de acuerdo

Interpretación

Como resultado de la encuesta en esta pregunta nos indica que el personal que presta los servicio en el dispensario médico, no cuenta con una adecuada capacitación, que se debe mejorar para una mejor atención y servicio al cliente

6. ¿Cómo califica Ud. el tiempo de espera en el Dispensario Médico?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
BUENO	63	22%
REGULAR	130	45%
MALO	97	33%
TOTAL	290	100%

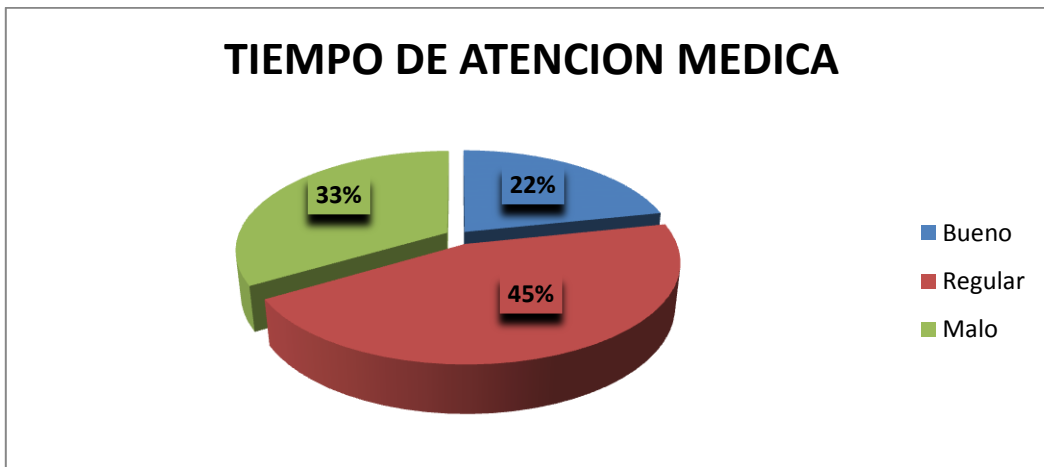


Grafico 8 Pregunta N°6

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 45% de los clientes y pacientes indican que la espera es regular, le sigue el 33% que es mala y finalmente el 22% dicen que es buena

Interpretación

Mediante la encuesta indicamos que el dispensario médico cuenta con una mala administración ya que el 45 por ciento indica que la espera es regular por la mala organización, al momento de una atención preventiva y una atención inmediata, y eso afecta que el paciente pierda mucho tiempo a la espera de una consulta medica

7. ¿Cree Ud. Que se debe mantener la Atención medica durante las 24 horas?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	185	64%
NO	105	36%
TOTAL	290	100%

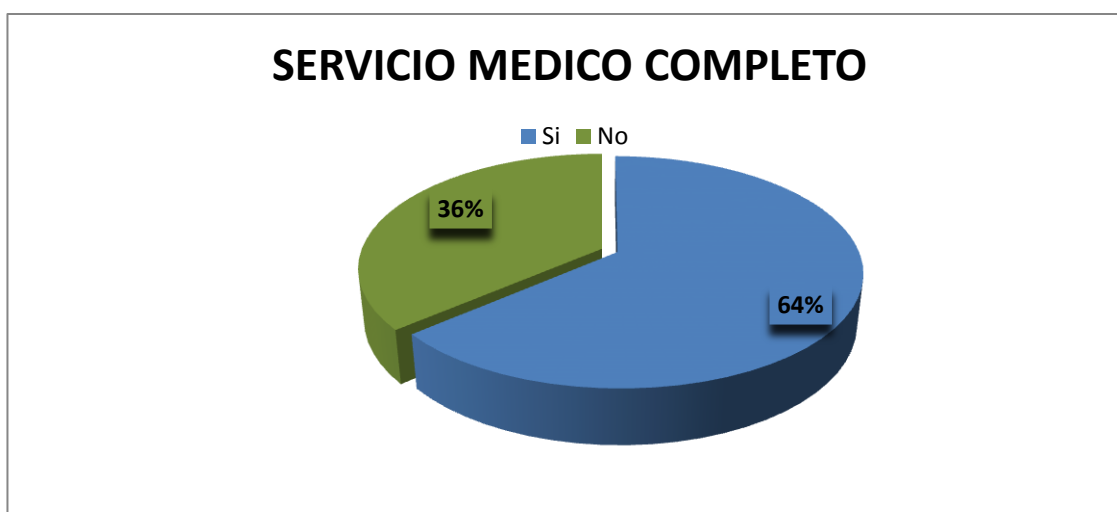


Grafico 9 Pregunta N°7

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 64% de los clientes y pacientes indican que se debe mantener la atención medica las 24 horas y el 36% dicen que no

Interpretación

Los clientes y pacientes indican que se debe mantener la atención las 24 horas sobre todo en el turno nocturno, porque se puede suscitar un accidente laboral las cual indica una atención inmediata, y muchas veces no se cuenta con la atención de un médico, solamente el servicio médico de un auxiliar de enfermería.

8. ¿Considera Ud. que se debe contratar más personal para el área Médica?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	224	77%
NO	66	23%
TOTAL	290	100%

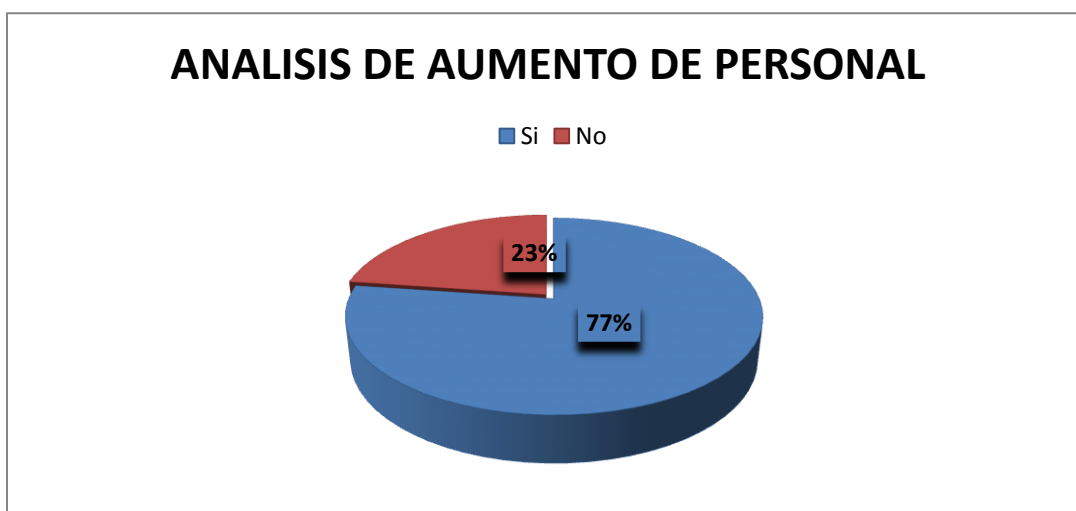


Grafico 10 Pregunta N°8

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 77% de los encuestados indican que si se debe contratar más profesionales y el 23% indican que no que con una mejor organización dentro del dispensario se puede dar una atención inmediata y mejo

Interpretación

Según el 77 por ciento nos da como resultado de la encuesta que para mejorar la atención medica se debe contratar más profesionales para brindar un mejor servicio y la atención inmediata, y elevar el porcentaje de satisfacción con los clientes y pacientes.

9. ¿Cree Ud. Que el dispensario cuenta con los suficientes equipos para brindar una buena Atención Médica?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	114	39%
NO	176	61%
TOTAL	290	100%

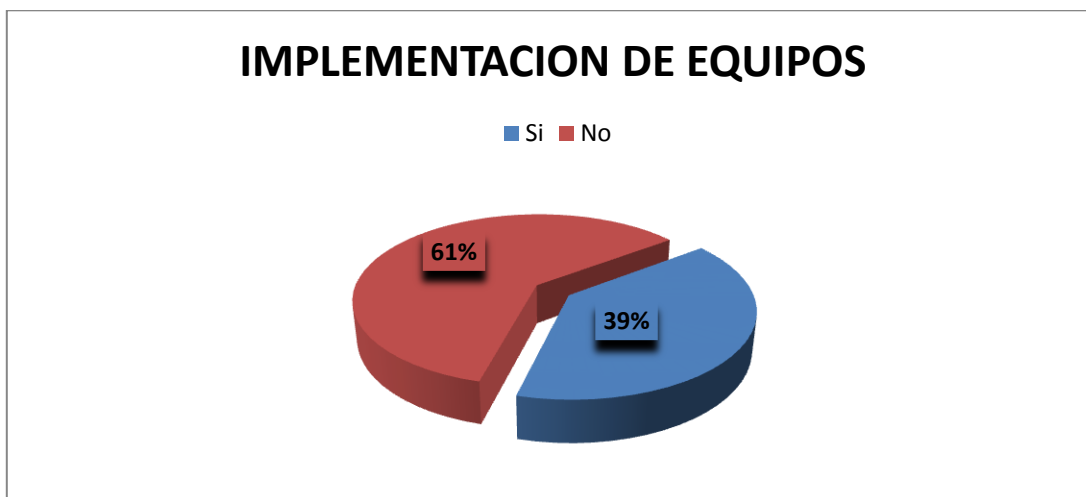


Grafico 11 Pregunta N°9

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

El 61% de los clientes y pacientes indican que no tienen los equipos suficientes, mientras que 39% indica que no los tiene

Interpretación

Según los resultados de las encuestas hay un porcentaje de 61% indican que unos de los mayores problemas en el dispensario médico, es que no se cuenta con los vehículos necesarios, al momento solo existe una ambulancia debido se debe tomar medidas ya que la empresa cuenta con más de 3000 colaboradores

10. ¿Cree Ud. Qué Para mejorar el Servicio en el dispensario Médico se debe contratar una empresa privada?

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SI	176	61%
NO	114	39%
TOTAL	290	100%

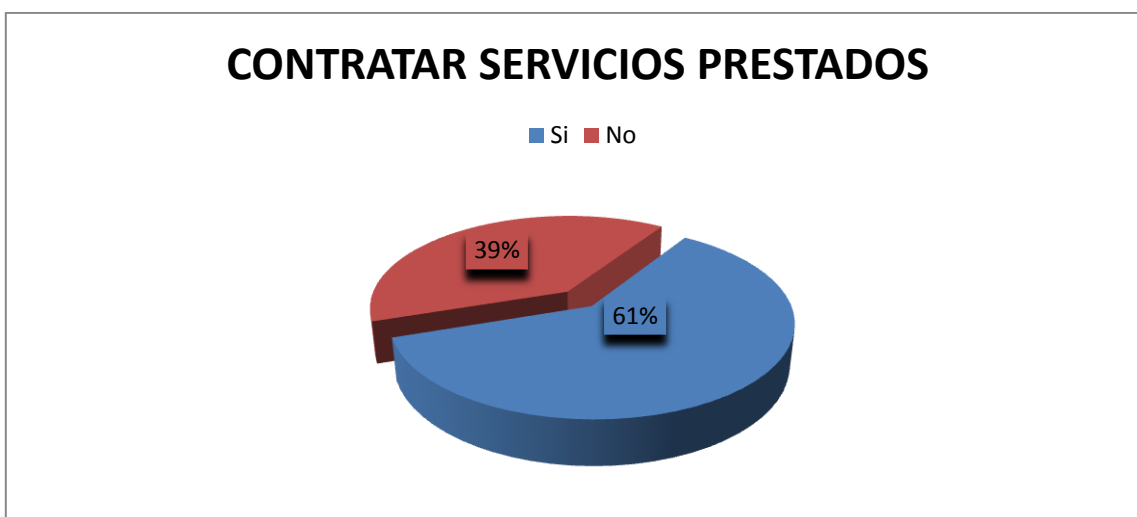


Grafico 12 Pregunta N°10

Fuente: Posorja Sector Pesquero

Elaborado por: Cindy Mediana Anastacio

Análisis

EL 61% de las personas encuestadas dijeron que se debe contratar una empresa privada mientras que el 39% indican que no están de acuerdo

Interpretación

Según el resultado de la encuesta se considera que se debe cambiar la modalidad de atención médica y contratar una empresa que preste servicio para la satisfacción y mejora de los servicios médicos de los empleados de Nirsa.

4.2 Plan de Mejora

Posteriormente luego del análisis del estudio investigativo y plantear las situaciones y necesidades del servicio que ofrece el dispensario médico de Nirsa, se realiza el plan de mejora del servicio al cliente con el fin de perfeccionar y satisfacer cada una de las necesidades de los pacientes y clientes,

Es importante este estudio ya que nos demuestra y nos permite conocer la calidad del servicio que estamos ofreciendo, las mismas que se deben mejorar implementando nuevas técnicas:

- **Mejorar la atención del servicio medico**

Esto ayudara que los clientes sientan satisfacción y respeto al momento de recibir la atención médica que ofrece el dispensario médico de Nirsa, teniendo una respuesta inmediata un buen trato y relación con el cliente.

- **Incentivos y motivación al personal**

Aplicando el incentivo, es ayudar a motivar al colaborador para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, este con el fin de elevar su producción y mejorar su rendimiento, acorde al cumplimiento del colaborador este puede ser un aumento de salario por méritos, o un reconocimiento que premia su esfuerzo y dedicación.

- **Realizar charlas y capacitaciones constantemente al personal que ofrece los servicios**

Es muy importante evaluar la situación del personal para conocer su grado de capacitación actitud y disponibilidad y conocimiento para poder atender a los pacientes de la misma con calidad.

- **Implementar un equipo de asignación de turnos**

Según el análisis se debe mejorar un equipo indicando el turno que se le asigne a cada paciente para poder recibir una consulta médica de una manera justa, inmediata respetando los turnos de cada paciente esto con el fin de mejorar la atención y servicio médico. .

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Capacitar al personal	Porque nos permitirá mejorar y así ofrecer un mejor servicio de calidad.	Implementado talleres explicando la importancia del servicio al cliente , realizando charlas antes de ingresar al área de trabajo.	se aplicará en enero del 2018	Estará a cargo la administración y jefe inmediata del servicio médico de la empresa N.I.R.S.A	Las actividades que se llevaran a cabo se realizaran en Posorja sector pequero donde está ubicada la empresa N.I.R.S.A	\$400
Mejorar la atención del servicio médico de NIRSA	Porque debemos satisfacer las necesidades de cada paciente.	Tratando con respeto, agilidad y cordialidad, llegando al cliente y cumplir con sus necesidades, entregando una atención médica inmediata.	permanentemente			Control con el jefe inmediato y trabajadora social
Imprimir un equipo de asignación de turno	Porque así se respetaría cada turno de los pacientes, y mejorar la atención inmediata de, los pacientes.	Entregado tickets de acuerdo a la necesidad de los pacientes, ya sea esta una atención inmediata.	próximamente			Control con los técnicos
Incentivos y motivación personal	Porque es una manera de motivar el esfuerzo y desempeño del colaborador.	Aumentando el salario por méritos o a su vez un reconocimiento que premia su esfuerzo.	permanentemente			Control con la administración y jefe inmediato

CONCLUSIONES

Por medio del trabajo investigativo del dispensario médico de la empresa N.I.R.S.A Podemos determinar las siguientes conclusiones:

- El servicio médico se debe mejorar de manera urgente por lo que no se está llenando las expectativas de los pacientes en cada atención médica.
- Se determinó que no se cumplen los requerimientos de los pacientes y no se les atiende de una manera ágil.
- Mejorar la comunicación con el empleador y mejorar la coordinación de actividades dentro del dispensario médico para una mejora atención y satisfacción al cliente.
- La falta de capacitación es uno de los problemas que se ha detectado, y la falta de conocimiento de las políticas y procedimientos de los servicios médicos.
- Los pacientes consideran que es importante que se les atienda de una manera ágil ya que muchos no cuentan con el tiempo disponible para esperar el tiempo que se determina en una consulta médica.
- Para efectos de mejorar los indicadores de atención al cliente, se propone diseñar e implementar un sistema de asignación de turno.
- La falta de personal y equipos ha incrementado el nivel de insatisfacción de los pacientes, ya que consideran que no tienen una atención adecuada.

RECOMENDACIONES

- Actualmente la empresa no cuenta con equipo de asignación de turno. Se sugiere analizar la implementación para mejorar los indicadores de satisfacción y atención a los pacientes.
- Implementar un sistema de capacitación evaluando las necesidades y capacidad del personal del servicio médico, pues no solo el servicio se refiere a calidad y calidez si no el conocimiento de la empresa y conocimientos de los procedimientos relacionados con el servicio medico
- Se recomienda contratar una empresa privada para mejorar la atención médica. Implementando nueva modalidad de atención, nuevos procedimientos.

BIBLIOGRAFIA

- AEC. (2017). *Asociación española de la Calidad*. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
- Bermúdez Valencia, E. J. (julio 2016). Plan de vinculación del departamento médico con la comunidad universitaria para mejorar la calidad en la atención médica.
- Crecenegocios. (2017). *Crecenegocios*. Obtenido de <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Entrepreneur. (2017). *Emprendedores*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/266128>
- Llovera, C. J. (2011). *PLAN DE CALIDAD PARA LA ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO DE LA UNIDAD DE PATOLOGIA CERVICAL DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CORO DR. ALFREDO VAN GRIEKEN*.
- Martínez Cárdenas, A. G. (2007). Atención y Servicio al Cliente, . En A. G. Martínez Cárdenas, *Atención y Servicio al Cliente*, .
- Martínez Cárdenas, A. G. (2013). Obtenido de http://www.edutecne.utn.edu.ar/coini_2013/trabajos/COB11_TC.pdf
- Martínez Cárdenas, A. G. (07 de 04 de 2017). http://www.edutecne.utn.edu.ar/coini_2013/trabajos/COB11_TC.pdf. Recuperado el 07 de 04 de 2017, de http://www.edutecne.utn.edu.ar/coini_2013/trabajos/COB11_TC.pdf
- Olmedo, J. (2010). *Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud Individuales y Colectivos*. Funciones esenciales de salud publica. .
- Ortiz. (30 de 11 de 2016). *Administración de las relaciones con los clientes*. Obtenido de <http://florbe.com/pe/administracion-de-empresas/administracion-de-las-relaciones-con-los-clientes>
- Plazas, E. (2011). *Investigación Documental I*.
- Rodriguez, A. (2013). *Calidad de Servicio y Atención all Cliente*.
- Ruiz, J. g. (28 de 3 de 2017). *historia economica de la empresa moderna*. Obtenido de <http://www.raco.cat/>

sampieri. (2010). *Metodologia de la Investigacion*.

Sampieri. (2010). *Metodologia de la Investigacion*.

Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw· Hill Interamericana.

Sampieri, r. H. (2006). *metodologia de la investigacion*. Mexico: libro.

Vera, W. E. (2007). <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>. Recuperado el 30 de 03 de 2017, de <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo: Analizar la situación actual del dispensario médico con el fin de mejorar la atención y servicio al cliente identificando los problemas que se presentan dentro del servicio.

Encuesta dirigida al personal de Nirsa Posorja

1. Qué le parece a Ud. la atención que le brinda el personal de servicio médico?

Bueno Regular Malo

2. ¿La atención que recibe Ud. Es de manera ágil y cordial?

Si No

3. ¿Cómo es la atención que recibe Ud. cuando desea una consulta médica?

Bueno Regular Malo

4. ¿Está satisfecho con la medicina que ofrece o que le otorga el dispensario médico?

Muy Satisfecho Satisfecho No estoy Satisfecho

5. ¿Ud. considera que el personal se encuentra capacitado para brindar la atención del servicio médico?

Si No

6. ¿Cómo califica Ud. el tiempo de espera en el Dispensario Médico?

Bueno Regular Malo

7. ¿Cree Ud. Que se debe mantener la Atención medica durante las 24 horas?

Si No

8. ¿Considera Ud. que se debe contratar más personal para el área Médica?

Si No

9. ¿Cree Ud. Que el dispensario cuenta con los suficientes equipos para brindar una buena Atención Médica?

Si No

10. ¿Cree Ud. Qué Para mejorar el Servicio en el dispensario Médico se debe contratar una empresa privada?

Si No

FOTO: NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL NIRSA S.A



FOTO: DISPENSARIO MEDICO







Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código Genérico 2307

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

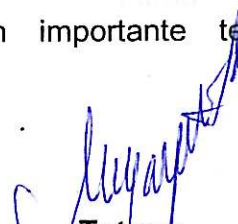
Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el servicio al cliente para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Nirsa S.A?** presentado por Medina Anastasio Cindy Marianella como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:


Egresada:

Medina Anastasio Cindy Marianella


Tutora:

PhD. Mireya Zúñiga Delgado



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Medina Anastacio Cindy Marianella en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un sistema de mejora del servicio al cliente en el dispensario médico de la empresa Nirsa S.A. de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Medina Anastacio Cindy Marianella

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0926534405


Firma



Factura: 003-002-000007026



20170901065D00541

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901065D00541

Ante mí, NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO de la NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA , comparece(n) CINDY MARIANELLA MEDINA ANASTACIO portador(a) de CÉDULA 0926534405 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), LA COMPARECIENTE AUTORIZA QUE SE AUTORICE SE AGREGUE SU CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (10:59).

CINDY MARIANELLA MEDINA ANASTACIO
CÉDULA: 0926534405



NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO
NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0926534405

Nombres del ciudadano: MEDINA ANASTACIO CINDY MARIANELLA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/POSORJA

Fecha de nacimiento: 31 DE MAYO DE 1989

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MEDINA REYES VICENTE DESIDERIO

Nombres de la madre: ANASTACIO ANASTACIO NINFA DEL ROCIO

Fecha de expedición: 16 DE ENERO DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 65 - GUAYAS - GUAYAQUIL

de certificado: 171-073-24054



171-073-24054

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 092653440-5

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
MEDINA ANASTACIO
CINDY MARIANELLA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
POSORJA
FECHA DE NACIMIENTO 1989-05-31
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO





INSTRUCCIÓN SUPERIOR
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
MEDINA REYES VICENTE DESIDERIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ANASTACIO ANASTACIO NINFA DEL ROCIO

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
PLAYAS
2017-01-16

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-01-16

V3343V2242

10M 16 10 695 11

000381045

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

011 JUNTA No.

011 - 294 NÚMERO

0926534405 CÉDULA

MEDINA ANASTACIO CINDY MARIANELLA
APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
POSORJA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 3
ZONA:






Dra Nardi Bustos Romero, Notaria Sexagésima Quinta de Guayaquil, de Conformidad al Art. 10 numeral 5 de la Ley Notarial, DOY FE que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es(son) igual(es) al (los) documento(s) original (es) que me fue exhibido en mis oficinas.

28 NOV 2017

CUAYAQUIL


DRA. NARDI BUSTOS ROMERO
NOTARIA SEXAGÉSIMA QUINTA DE GUAYAQUIL

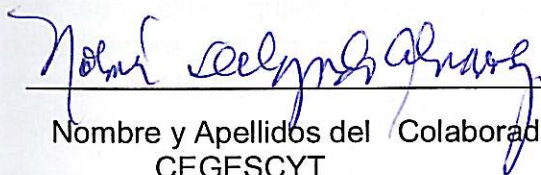


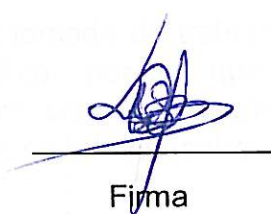
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT


Firma