



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

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

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6  
Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018**

**Autor:**

**José Ismael Viveros Zambrano**

**Tutor:**

**Msc. Ismelis Castellanos López**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6  
Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018**

**Autor:**

**José Ismael Viveros Zambrano**

**Tutor:**

**Msc. Ismelis Castellanos López**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

**Dedico de manera especial a mi madre, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ella tengo el espejo en el cual me quiero reflejar por sus virtudes infinitas y su gran corazón me lleva admirarla cada día más.**

**Gracias Dios por concederme la mejor Mamá.**

**José Ismael Viveros Zambrano**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Tus esfuerzos son impresionantes y tu amor es para mí invaluable. Junto con mi padre me has educado, me has proporcionado todo, y cada cosa que he necesitado. Tus enseñanzas las aplico cada día; de verdad que tengo mucho por agradecerte.**

**Tus ayudas fueron fundamentales para la culminación de mi tesis.**

**Te doy las gracias, Madre.**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018” y problema de investigación: ¿Cómo influye el servicio que brinda actualmente el laboratorio Clínico Arriaga C.A. en la satisfacción de los clientes en el periodo 2018? , presentado por José Ismael Viveros Zambrano, como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Egresado:

José Ismael Viveros Zambrano

Tutor:

MSc. Ismelis Castellanos López

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, José Ismael Viveros Zambrano, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018” de la modalidad de presencial 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 Empresas, 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*.

José Ismael Viveros Zambrano

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.*

## 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

### Aclaración:

***LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados***

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT*



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

#### **Tema**

“Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018”

**Autor:** José Ismael Viveros Zambrano

**Tutor:** Msc. Ismelis Castellanos López

#### **RESUMEN**

El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. brinda el servicio de realizar exámenes de sangre de heces y de orina, se ha llevado a cabo este proceso de investigación por que el laboratorio se ha dado cuenta de la falencia que mantiene la empresa, por motivos de que los clientes se quejan del servicio que no es rápido ni acorde a las fechas que lo entregan. Por este caso han decidió hacer cambios para el bien de la comunidad en los cuales se implementara un nuevo sistema y actualizado tecnológicamente, acorde a las necesidades de los pacientes.

Así mejorara la entrega de los exámenes y los empleados brindaran un buen servicio de atención al usuario y el cliente estará satisfecho con las entregas requeridas.

Atención al  
cliente

Entrega  
Personalizada

EXAMENES  
GARANTIZADO

PRECIOS  
COMODOS





**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

“Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018”

**Autor:** José Ismael Viveros Zambrano

**Tutor:** Msc. Ismelis Castellanos López

**SUMMARY**

The Clinical Laboratory Arriaga C.A. provides the service to perform stool and urine blood tests, this research process has been carried out because the laboratory has realized the shortcomings that the company maintains, for reasons that customers complain about the service that it is not fast or according to the dates that deliver it. For this case they have decided to make changes for the good of the community in which a new system will be implemented and updated technologically, according to the needs of the patients.

This will improve the delivery of exams and employees will provide a good customer service and the customer will be satisfied with the required deliveries.

Customer  
Support

Custom  
Delivery

GUARANTEED  
EXAMINATIONS

COMFORTABLE  
PRICES

# ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA:.....	
TEMA:.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
i	
AGRADECIMIENTOS.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
SUMMARY.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii

## CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema.....	1
1.2 Situación conflicto.....	2
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.4 Formulación del problema.....	3
1.5 Variable de investigación.....	3
1.6 Evaluación del problema.....	3
1.7 Objetivos.....	5
1.7.1 Objetivo General.....	5
1.7.2 Objetivos específicos.....	5
1.8 Justificación de la investigación.....	5

CAPITULO II  
Marco Teórico

2.2 Fundamentación Teórica.....	9
2.3 Antecedente Histórico.....	9
2.4 Antecedente Referencial.....	14
2.5 Fundamentación	
Legal.....	233
2.6 Variables de Investigación	
.....	344
2.7 Definiciones	
Conceptuales.....	354

CAPITULO III

3.1 Datos de la empresa.....	37
3.2 Colaboradores de la Empresa.....	39
3.3 Diseño de Investigación.....	39
3.4 Tipos de Investigación.....	40
3.5 La Población y Muestra .....	41
3.6 Tipos de Muestras .....	43
3.7 Métodos y Técnicas .....	45
3.8 Técnicas e Instrumento de Investigación.....	46

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 Introducción.....	49
4.2 Plan Mejoras.....	60
CONCLUSIONES.....	63
Recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	65

ANEXOS.....	67
-------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico N°- 1 6 Sigma.....	21
Grafico N°- 2 Organigrama.....	38
Grafico N°- 3 Información.....	49
Grafico N°- 4 – Buena Atención.....	50
Grafico N°- 5 – Confidencialidad.....	51
Grafico N°- 6 Toma de muestras.....	52
Grafico N°- 7 Instalaciones.....	53
Grafico N°- 8 Informes de Resultados.....	54
Grafico N°- 9 Recurso Humano.....	55
Grafico N°- 10 Satisfacción de Cliente.....	56

Grafico N°- 11 Personal de Entrega.....	57
Grafico N°- 12 Calificación de Servicios.....	58
Grafico N°- 13 Diagrama causa-efecto.....	59
Grafico N° 7 – Recurso Humano .....	55
Grafico N° 8 – Satisfaccion de Cliente.....	56
Grafico N° 9 – Personal de Entrega.....	57
Grafico N°10 – Calificación de Servicios.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla N°- 1 Colaboradores de la Empresa.....	39
Tabla N°- 2 Habitantes de Guayaquil .....	42
Tabla N°- 3 Clientes Potenciales .....	43
Tabla N°- 4 Población Real .....	43

Tabla N°- 5 Información.....	49
Tabla N°- 6 Buena Atención.....	50
Tabla N°- 7 Confidencialidad.....	51
Tabla N°- 8 Toma de Muestras.....	52
Tabla N°- 9 Instalaciones.....	53
Tabla N°- 10 Informes de Resultados.....	54
Tabla N°- 11 Recurso Humano.....	55
Tabla N°- 12 Satisfacción de Cliente.....	56
Tabla N° - 13 Personal de Entrega.....	57
Tabla N°- 14 Calificación de Servicio.....	58

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Ubicación del problema

En la actualidad la calidad y el cambio hacia la mejora continua es una prioridad en las organizaciones modernas incluyendo las de servicio. En el mundo falta mucho por hacer en el cambio hacia la calidad, sobre todo en las instituciones del sector salud. Los profesionales de la salud deben enfrentarse al reto de las crecientes expectativas del público. Un desafío significativo es hacer que en el sector salud, los médicos, personal paramédico, técnico y administrativo participen en el proceso de la calidad, involucrándose activamente en equipos y comités.

La calidad del servicio es un atributo que por lo general se asigna a los productos, sin embargo en la actualidad debido a la globalización y la competitividad, esto sirve para calificar el quehacer de las personas independientemente de a qué se dediquen en su profesión.

Para llevar a cabo el proceso de implementación es importante tomar en consideración varios aspectos que marca la filosofía de la calidad para ofrecer la mejor calidad al cliente optimizando los recursos.

Un sistema de gestión de calidad es importante porque permite el desarrollo de estrategias las cuales conducen al conocimiento de quienes son los clientes, cuáles son sus necesidades, su identificación de problemas analíticos, con lo cual pueden dirigirse esfuerzos para la resolución, limitación, eliminación o prevención de errores en beneficio del laboratorio y de la comunidad que solicita el servicio.

El laboratorio clínico Arriaga C.A, ubicado en la ciudad de Guayaquil, en año 2005 cumplieron con su objetivo obtener la certificación y acreditación de gestión de calidad según las normas ISO 9001, ellos han logrado objetivo centrados en su trayectoria, con tecnologías de última generación y talento humano, quien han

trabajo y materializado principios de ética profesional y el compromiso de una nueva etapa en nuestra profesión.

La fidelidad y confianza de colegas y usuarios del Laboratorio Clínico Arriaga C.A, han obligado a invertir en equipos de vanguardia de las necesidades de la medicina Moderna, y de esta manera ofrecerles resultados fidedignos, en condiciones económicas y accesibles y siempre apegadas a la ética médica. El problema de este Laboratorio es que no cuentan con un buen servicio y una atención al cliente por esto hemos hecho este estudio para recomendar o hacer una retroalimentación de su personal para que reciban charlas o capacitaciones para una buena atención ya que de una buena atención dependerá que el Laboratorio sea recomendado y les dé a sus cliente la seguridad y confianza de los exámenes a los cuales vallan a realizar.

La salud es un derecho universal que fue establecido en nuestra constitución para mejorar la calidad de vida de la población ecuatoriana en especial ancianos, madres en período gestacional y niños menores de 5 años.

## **1.2 Situación conflicto**

El servicio del laboratorio clínico Arriaga C.A. atiende a la mayor cantidad de usuarios del IESS, es el auxiliar de diagnóstico que atiende a la mayor cantidad de usuarios según los datos del Centro de Atención Ambulatoria de la ciudad de Guayaquil, atendiendo al 80% de clientes durante el año 2017, sin embargo se ha detectado que en la actualidad tiene falencias en el servicio que brinda a sus pacientes, por no se dispone de ni se ha implementado un programa de control de calidad en el servicio, lo cual se evidencia en:

- ✓ No contestan las llamadas telefónicas del servicio en línea.
- ✓ No entregan los resultados de los análisis a tiempo.
- ✓ No atienden adecuadamente a los pacientes.
- ✓ Elevada insatisfacción de los clientes
- ✓ Limitada comunicación de los directivos con los colaboradores
- ✓ Altos costos del servicio



### 1.3 Delimitación del problema

**Aspectos:** Mejora para el Servicio

**Campo:** Administrativo

**Área:** Servicio al cliente

**Período:** 2018

### 1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el servicio que brinda actualmente el laboratorio Clínico Arriaga C.A. en la satisfacción de los clientes en el periodo 2018?

### 1.5 Variable de investigación

**Variable Independiente:** Servicio Brindado

**Variable Dependiente.-** Satisfacción de los clientes

### 1.6 Evaluación del problema

**Delimitado.-** ¿Cómo influye el servicio que brinda actualmente el laboratorio Clínico Arriaga C.A. en la satisfacción de los clientes en el periodo 2018? Se utiliza cuando se trata de conceptos. Señala los límites. Se diferencia de limitar en varios sentidos.

**Claro.-** Señala de manera clara la variable independiente, el término conector, la variable dependiente, el espacio geográfico y el espacio temporal. Es aquello que puede diferenciarse con facilidad, resulta sencillo de entender y es indudable.

**Evidente.-** Es evidente la insatisfacción de los clientes, por lo tanto se debe de mejorar el servicio. Cuando algo, un hecho, un documento, una prueba que se presenta, o la opinión de alguien sobre algo o alguien es clarísima, cierta e indudable diremos que es evidente.

**Concreto.-** Sobre la variable independiente y dependiente es que se deben de considerar como causas y efecto, para fundamentar y buscar la mejor solución. Es un adjetivo que refiere a un objeto que existe en la realidad y puede ser percibido por los sentidos, localizado e individualizado en tiempo y espacio. Cuando lo aplicamos a un concepto o idea, concreto califica una noción que no es abstracta ni vaga, que es precisa, sólida, determinada y muy bien delimitada.

**Relevante.-** Porque al mejorar el servicio lógicamente se incrementaría las visitas de clientes y daría como resultado mayor rentabilidad para el laboratorio. Significa alzar se utiliza la palabra relevante para enaltecer o para darle importancia a algo esto solo sucede cuando eso que estamos resaltando lo estamos comparando en paralelo con otras cosas que tengan similitud entre sí.

**Original.-** Es original por que los estudios en este campo es bastante limitado Es una cualidad muy valorada actualmente dentro de las artes. Pero si bien esta es uno de los rasgos característicos del arte moderno y contemporáneo, no es una constante en todos los movimientos artísticos. De hecho, en ciertas culturas se valora más el seguimiento de la tradición que la creatividad o la innovación.

**Contextualmente.-** Implica poner en contexto una situación que es recibida de manera aislada y separada de todos aquellos elementos que la rodean y que influyen sobre esa acción. Así, es normal utilizar la contextualización cuando se analiza una fuente o un documento que nos llega de manera aislada pero que está ahí por el resultado de una situación y espacio específicos.

**Factible.-** El proceso investigativo de acuerdo a nuestra bases será factible ya que mejora la atención al usuario y la atención al cliente. Este adjetivo, por lo tanto, califica a lo que se puede realizar. Es lo probable, en el sentido de que existen probabilidades o posibilidades de concretarlo por medio de la parte investigativa.

**Variables.-** Son expresiones simbólicas las cuales se las representa por su variable dependiente la cual va dirigida a la satisfacción del cliente y la variable independiente al servicio brindado por parte de los empleados, esto dependerá de una buena comunicación por parte de las misma para que mejoren la atención del laboratorio, esta variación es observable y medible.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Proponer mejoras en el servicio utilizando un enfoque 6 sigmas en el laboratorio clínico Arriaga C.A.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- ✓ Fundamentar aspectos teóricos sobre el servicio enfocado en mejoras de calidad.
- ✓ Diagnosticar el servicio que brinda el laboratorio clínico Arriaga C.A. y la incidencia en la satisfacción del cliente.
- ✓ Proponer mejoras al servicio con enfoque de calidad 6 sigmas.

## **1.8 Justificación de la investigación**

Este trabajo de investigación es beneficioso porque ayudara al Laboratorio Clínico Arriaga C.A. a mejorar su actual servicio de atención al cliente, por ello esto servirá para lograr una excelente satisfacción al cliente, elevando el desempeño de cada uno de los trabajadores del laboratorio clínico en los diferentes procesos que cumplen los mismos.

## **Conveniencia**

La investigación realizada será conveniente para que el Laboratorio Clínico Arriaga C.A, mejore su calidad de gestión y al mismo tiempo le servirá para que mejoren sus ingresos y estos sean los adecuados ya que si se implementa empleados capacitados en el tema el servicio mejora y los usuarios estará complacidos con el servicio brindado lo cual será muy bien recomendado el trabajo del laboratorio.

## **Relevancia Social**

La relevancia social del presente trabajo es beneficiar a los trabajadores del Laboratorio Clínico Arriaga C.A. con la mejoras en el servicio utilizando un enfoque 6 sigmas. Por lo cual un buen servicio, ayudara a solucionar el conflicto existente en el Laboratorio Clínico Arriaga C.A. por lo cual es trascendental obtener una mejora en el área dirigida a solucionar en el laboratorio.

## **Implicaciones prácticas**

Ayudaría a resolver algún problema presente o que surgiera en un futuro en Laboratorio Clínico Arriaga C.A. Lo cual permitiría hacer mejoras o cambios en el establecimiento en donde se aplicará una buena gestión.

## **Valor teórico**

Una vez realizado el proceso de investigación hemos obtenido las falencias por las cuales mantiene el Laboratorio, lo cual se va a implementar capacitaciones a los empleados y se seleccionara al mejor para que ocupe el cargo y pueda brindar un mejor servicio a la comunidad. Brindándoles capacitaciones y atención al usuario y un buen servicio lo que mejorara la atención que brinda el laboratorio esto les beneficiara a todos los que forman la misma y a toda la comunidad de usuarios fieles que tiene.

## **Utilidad metodológica**

Debido a esto la utilidad metodológica del trabajo de investigación, es que ayudara a recolectar datos teóricos y empíricos de las variables presentadas para crear mejoras en los instrumentos que se utilizaran en la empresa en el área laboral.

## **Viabilidad**

El problema objeto de estudio es viable debido a que los directivos del laboratorio aprobaron el desarrollo de la investigación e inclusive autorizaron a las diferentes áreas a que colaboren en todo momento, de esta manera hubo facilidad en

cuanto a los recursos humanos, materiales y financieros, el tiempo de investigación se lo programo por treinta días los mismos que fueron monitoreados según el cronogramas.

**Viabilidad Técnica:** En cuanto a la habilidad técnica se utilizara un programa Excel para la tabulación, y análisis e interpretación de resultados de resultados ya que la metodología que se aplica es cuali-cuantitativa ya que los entregables servirán para que las diferentes áreas del laboratorio las pongan en práctica.

**Viabilidad Socio-Cultural:** Lamentablemente lo tradicional está siendo reemplazado por la tecnología, los latinoamericanos somos reacios al cambio, con estos antecedentes se dificulta insertar innovaciones por que los clientes se sorprende, pero es imprescindible hacerlo, de lo contrario quedaríamos fuera de contexto.

**Viabilidad Económica:** La demanda del buen servicio está en constante crecimiento, la comunidad se adapta con dificultad al precio del buen servicio, pero el buen trato logra fidelizar al colectivo que necesita de los mismos.

**Viabilidad Ambiental:** El laboratorio preocupado también por el impacto que causas las actividades productivas al entorno aplicara la política de las tres R con la finalidad de disminuir el impacto negativo al ambiente, y se compromete a cumplir con los requerimientos de los organismos competentes.

**Viabilidad Institucional y de Gestión:** Se articulo el proyecto de investigación con todas las estrategias y directrices propias del laboratorio en estudio. Se consideró entre otros elementos: capacidad de comunicación, cantidad y calificación de su personal, capacidad para el funcionamiento contable y de pagos.

**Viabilidad Financiera:** El autor analizo y gestiono la capacidad para obtener y administrar los recursos monetarios para la realización del proyecto, así como los recursos escasos materiales y financieros Ya que los directivos apoyaron moral y económicamente el desarrollo de la investigación.

**Viabilidad Política:** El contexto político es favorable, ya que el estado está promoviendo con la campaña el consumo de lo nuestro, y buscando que las instituciones oferten servicios de calidad a los clientes y usuarios.

## **CAPITULO II**

### **2.1 Marco Teórico**

### **2.2 Fundamentación Teórica**

### **2.3 Antecedente Histórico**

El hombre antiguamente desarrolla varias perspectivas, desarrollando alternativas donde se pueda manejar el buen mecanismo de servicio, satisfaciendo las necesidades de las personas, sea un bien o servicio requerido por el cliente, es necesario tomar en cuenta que en la antigüedad un buen servicio no era bien verificado, ya que en aquellos tiempos no había tantas necesidades a la mano, el servicio era poco evaluado. Sin embargo, el servicio determina muchos factores, ya que esto impide la relación que existe entre cliente y vendedor o colaborador, ya que tiene que implementar estrategias, para llevar a cabo el buen desarrollo de servicio. (Ruiz, 2014).

El buen servicio no solo crea expectativa al comprador, sino también al consumidor ya que él es la persona que refleja la igualdad del cliente interno, dentro de la cadena cliente-proveedor. (Vera, 2014)

Según (Lopez L. , 2015), la satisfacción de cliente, es el que mide como un producto o servicio que alcanza o sobrepasa las expectativas del cliente, es decir se debe a tener un buen servicio para que el cliente tome en si una buena opción para seguir consumiendo aquel producto.

En el siglo XX el servicio no es recomendable, ya que no existe medios de comunicación, solo lo realizan a través de vía telegráfica, es decir por correspondencia lo cual no es factible para las personas de aquella época donde no podían informarse de ciertos servicios, estos nos hace pensar que en aquellos tiempos, el servicio no era determinado como algo muy especial. En la edad media el buen servicio no se destacaba como un buen manejo de servicio para las

personas, sino que destacaban una buena posición que determina la evolución del servicio.

A nivel global el buen servicio que garantiza a los clientes y consumidores es muy eficaz para el desarrollo de las empresas, ya que establecen medidas autónomas que requieran de su necesidad. (López, 2014)

La historia del servicio se remota a más de 150.000 años atrás. Y desde el momento en el que hubo clientes, siempre ha existido el servicio de atención al cliente, e incluso desde que comenzaron a aparecer los primeros comerciantes profesionales hace alrededor de 3000 años, cada intercambio de bienes y servicios, cada comerciante conocía a todos sus clientes y por ello tenía interés personal en cuidar bien de ellos.

El servicio de atención al cliente ha recorrido un largo camino en los últimos 1.500 siglos. La responsabilidad de cuidar a los clientes se ha mantenido como una constante pero como se lleva eso a cabo ha cambiado de forma increíble. Cuando avanzamos a la edad de comercio moderno, nos damos cuenta como el servicio de atención al cliente ha ido evolucionando siempre al calor de la tecnología. Esto tiene sus ventajas y sus inconvenientes, mientras que la tecnología ha permitido a las compañías tender a un mayor número de clientes más rápidamente. La idea es recuperar la posibilidad de ofrecer un servicio personalizado añadiendo las ventajas que proporciona la tecnología: eficiencia y adaptabilidad.

Latinoamérica necesita una cultura de veneración de los innovadores, de tolerancia social con el fracaso individual y de obsesión por la educación de calidad. Todo esto en un contexto donde trata de plasmar la realidad de países desarrollados y que hoy por hoy son fuentes de las principales empresas de innovación. Las empresas con grandes inversiones están cambiando la forma de hacer negocios y alternando el estatus de nuestra vida diaria. Hasta la fidelización



Los aspectos que le hace falta para fortalecerse en Latinoamérica son los que van alineados con lo antes mencionado, en la atención al cliente desde el momento en que lo definimos como nuestro público objetivo hasta la finalización.

La atención al cliente es un elemento clave y fundamental que no se debe descuidar bajo ningún concepto. ¿Qué tienen en común las grandes compañías que encabezan las listas de empresas como consumidores más fieles y con mayores tasas de compra? Estas tienen un servicio de atención al cliente a prueba de bomba. No hay más que ver lo que los consumidores suelen decir Apple o de Amazon para verlo: las dos firmas son muy eficientes a la hora de relacionarse con sus consumidores y solucionar sus problemas y eso hacer que su comprador suela quedar fiel a la marca.

Según (Rosales A. , 2014), el servicio es pocos recomendable esto ocurre a nivel regional, ya que todas las empresas en si no evalúan el sector productivo. Es decir por falta de innovación y estrategias en su diseño.

En la actualidad nadie sale con una buena sonrisa y con una buena satisfacción al momento de comprar ir a una tienda estos son los cambios primordiales que las empresas deben hacer. En los últimos días se ha plasmado unas encuestas las cuales las empresas que vendan a cualquier producto o servicio. Sin importar su tamaño, será que no fue buena por múltiples motivos, muchas ya lo conocemos burocracia administrativa y tantos otros.

¿Cómo podemos cambiar y convertir a las empresas latinoamericanas en modelos a seguir en lo que a innovación y atención a los clientes se refiere? Desde mi humilde opinión creo que debemos entender los dos frentes del problema, a la empresa como organización que quiere vender un producto o servicios y como individuo, ya sea que trabajemos o no frente a un cliente.

Según (Rosales C. , 2017) decidí trabajar en el área en la que me desempeño, siempre mi meta ha sido educar al cliente, tener un trato respetuoso y sincero, eso no quiere decir que tenemos que caer en esa frase “el cliente siempre tiene la

razón”, porque como bien destaca Carlos Rosales en su libro *Personas Compran Personas*, “El cliente siempre tiene su razón.”, no quiere decir que coincidamos pero es allí donde se puede buscar puntos en común y solución al problema

Debemos de una vez por todas entender como empresas que nuestros empleados deben comprender y tener muy clara nuestra propuesta de valor, entender además, que antes de ser empleados se debe ser ciudadano, todos tenemos días malos, pero usualmente el otro no tiene la culpa, por lo tanto debemos buscar los medios para canalizar cualquier problema de índole personal sin que esto afecte nuestra labor frente a los usuarios, clientes potenciales, clientes y compañeros de trabajo. Les puedo garantizar que repercutirá no solo en el desempeño de sus empleados sino también en la vida personal de cada uno.

Siempre he estado de acuerdo que los buenos modelos se pueden copiar o al menos adaptar para obtener buenos resultados, así que como empresas debemos buscar las personas acorde al puesto, que cuenten con políticas y mecanismos probados de buen servicio al cliente, y donde la premisa es que debe ser eficaz, eficiente y efectivo. Se pierde mucho más entorpeciendo un proceso de devolución de un producto que ofreciendo otro que satisfaga las necesidades del cliente.

No olviden que la innovación no pasa solo por utilizar un nuevo material, o un modelo de negocio diferente, sino también por una propuesta de valor que les otorgue beneficios a nuestros clientes y resuelva un problema, no que genere otro más adelante.

A todos nos gusta que nos traten bien, con respeto, a través de una comunicación simple y clara y si lo hacemos en todos los ámbitos de nuestra vida estoy convencido que tendremos corporaciones más desarrolladas, donde no solo se piense en el yo mismo sino en el colectivo.

Las palabras y el tono de voz, todo es importante cuando queremos comunicar algo, no olviden que más del 70% de nuestra comunicación es corporal no verbal.

Lo que están haciendo los pequeños negocios innovadores en cuanto al servicio al cliente es descartar los enfoques tradicionales en los que se refuerza la necesidad de capacitar al personal de contacto mientras el resto de la empresa sigue funcionando de manera inadecuada.

También dejaron de lado la creencia que si la empresa fija como objetivo estratégico mejorar el servicio, está sola declaración será suficiente para que se alcance este objetivo.

Según (Torres, 2015) Se requiere modificar nuevos diseños de servicios, ya que esto requiere un proceso de análisis que determine el buen servicio por parte de los colaboradores, brindando una buena atención a los clientes.

Los pequeños negocios innovadores en el desarrollo de servicios de excelencia han desechado enfoques que miran el problema de manera miope o parcial. Por el contrario, han escogido una perspectiva total del servicio.

Según (Lauz, 2013, pág. 32) las empresas necesitan ser más empáticas con sus clientes, pues este año será determinante para su futuro, ya que sin la preferencia de sus consumidores su negocio no permanecerá en el tiempo. “Antes se decía que por cada siete clientes insatisfechos se enteraban 21 adicionales. Hoy con las redes sociales es casi imposible medirlo”,

Y es que el consumidor de hoy en día está empoderado gracias al avance de la tecnología y no solo busca un buen producto, sino también una buena experiencia de compra. El entrenamiento del grupo humano que labora en las áreas de servicio debe ser uno de los ejes centrales en la estrategia de las empresas que brindan una atención personalizada.

Así, desde hace algunos años, nuevas corrientes y enfoques dentro del “management” de servicio al cliente han empezado a abordar los problemas de una manera distinta, buscando resolver las causas y no solo los síntomas de un servicio mediocre.

La ventaja transitoria en lugar de la ventaja competitiva, los trades-off (intercambios) o decisiones sobre en qué destacar y en qué ser realmente malo, la importancia de la estandarización en el servicio o en la cultura de las empresas, son algunos de los elementos de estos nuevos enfoques frente al desafío de construir y mantener un servicio de calidad.

#### **2.4 Antecedente Referencial**

La consulta bibliográfica para el desarrollo de los antecedentes referenciales se encontró la tesis del autor Edgar Del Salto Mariño, como requisito parcial para optar el grado académico de magister en gestión de salud, de la Universidad Central del Ecuador, de la facultad de ciencias médicas, con el título “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012” (Del Salto, 2012).

El autor destaca que, en los últimos años se produce un cambio importante en las relaciones médico-paciente. Uno de sus efectos es que el resultado de la atención médica se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención de su dolor, la sensación de su bienestar físico y mental, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado. Se analiza la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Para lo cual se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una alta confiabilidad.

En el mundo, la salud juega uno de los roles más importantes en relación a la calidad de vida; en el Ecuador como en otros países que se encuentran en vías de desarrollo, éste ambiente se ha visto afectado por la globalización, que ha

permitido el desarrollo y la evolución en materia científica pero que todavía no ha resuelto la poca accesibilidad de las zonas marginadas a este nuevo mundo.

Un equipo médico que brinda una atención primaria de salud, como el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, se encarga vitalmente de la prevención y del cuidado en una etapa temprana.

Cuando existe una malinterpretación del significado de “salud” donde se atiende solamente a la enfermedad más no a la persona, donde se desvaloriza la integridad del paciente, entendiéndose por moralidad a un estado en equilibrio mente-cuerpo, se puede determinar que el problema radica en la deshumanización y desvalorización del ser humano.

El objetivo de este trabajo investigativo es establecer la relación directa que existe entre la calidad de la atención de este centro de salud por parte del equipo médico y la satisfacción de los estudiantes, profesores y administrativos que acuden por asistencia médica.

Según (Dominguez, 2014), dice que el servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin que el cliente obtenga el beneficio o el producto en el momento y lugar adecuado asegurando el correcto uso del mismo, es decir que el servicio es una acción que determina el individuo para la satisfacción de otros individuos o hacia uno mismo.

El servicio también puede ser muy variante, en el sentido que establece ciertas medidas para el buen desarrollo de la empresa, determinando cuales son los clientes que permitan identificar posibles servicios a ofrecer satisfaciendo la importancia del consumidor a cada uno. (Pérez, 2014)

Al hablar de satisfacción de cliente, trata de los múltiples beneficios que nos otorga lograr exitosamente la satisfacción de cliente ya que hace referencia al desempeño de acuerdo a la necesidad del cliente ya que esto con lleva a diversos factores:

Se determina desde el punto de vista del cliente

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio

Se basa en la percepción del cliente

Se ve influenciado por personas que influya directamente en el cliente

Se basa a las emociones del cliente

Según (Rugel, 2014), todos estos factores se desarrollan para el buen manejo de un buen servicio, para que los clientes se sientan satisfechos con el servicio o producto adquirido.

### **Propuesta**

Según el autor (Quinto, 2014), dice que la propuesta es una oferta o invitación que alguien dirige a otro o a otros persiguiendo algún fin que puede ser concretado por un negocio, idea o relación personal.

Según (Pier, 2014), la propuesta es la proposición, invitación que alguien efectúa a otro individuo con la intención de llevar a cabo alguna actividad fin u objetivo común

El autor (West, 2014), piensa que la propuesta es una manera de proponer o manifestar una idea clara y concisa donde establezca un resultado.

La propuesta es utilizada más en la idea que se implementa un diseño de muestra, para deducir una idea establecida y así poder ser desarrollada.

### **Servicio**

Según, (Santos, 2015), dice que el servicio es una actividad determinable e intangible que son el objeto principal de una transacción para brindar a los clientes satisfaciendo sus necesidades o deseos.

Según, (Nieto, 2015), el servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos y mecánicos a personas u objetos.

El autor (Hernandez, 2015), dice que el servicio es una obra o realización o un acto que es fundamentalmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo.

El servicio en sí, es un elemento que desarrolla para las personas una buena satisfacción sea físico o emocional.

### **Enfoque**

Según el autor (Feder, 2015), es la acción que fascina la idea y la plantea en una determinada situación.

Según (Luna, 2015), es el conocimiento preexistente que va de la mano con la interpretación de problemas objetivos y métodos.

Según (Alava, 2014), es más que una interpretación que va más allá de la gestión donde se visualiza el entorno desarrollado por el individuo.

El enfoque es utilizado dentro del mundo empresarial, como una limitación a desplegar desde una perspectiva clara y breve del individuo.

### **Calidad**

Según (Sotto, 2015), es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo de un precio, adecuado a las necesidades de mercado

Según (Alvarez, 2015), es la conciliación de diseño del producto o servicio y la exactitud del grado en el que el producto en conforme con dicho diseño.

Según (Garcia, 2014), es la excelencia que determina un producto o servicio y es calificado por los individuos una vez adquirido.

La calidad es un sistema que es utilizado al momento que el cliente adquiere un producto o servicios con el fin de tener una buena imagen de la compra o el servicio adquirido.

## **Seis Sigma**

Es un enfoque revolucionario de gestión que mide y mejora la calidad, ha llegado a ser método de referencia, al mismo tiempo de satisfacer las necesidades de los clientes y lograrlo con niveles próximos a la perfección.

Dicho en poca palabras Seis Sigma, es un método basado en datos para llevar la calidad hasta niveles próximos a la perfección, diferente de otros enfoques ya que también corrige los problemas ante de que se presenten. Más específicamente se trata de un esfuerzo disciplinado para examinar los procesos repetitivos de la empresa.

Cualquier compañía puede beneficiarse del proceso Seis Sigma, todo entra dentro del campo diseño, comunicación, formación, producción, administración, pérdidas, etc. Las posibilidades de mejora y de ahorro de costes son enormes, pero el proceso requiere el compromiso de tiempo, talento, dedicación, persistencia y por supuesto inversión económica.

El campo es amplio, incluso sin llega al nivel Seis Sigma, las posibilidades de mejora significativamente los resultados son ilimitadas. Solamente será necesario que la organización ponga a disposición su capacitado y proceda de manera consistente con sus recursos.

Seis Sigma es un término acuñado por Motorola para determinar su iniciativa de reducción radical de defectos en productos. Es esencial que el compromiso con el enfoque Seis comience y permanezca en la lata dirección de la compañía. La experiencia demuestra que cuando la dirección no expresa su visión de la compañía, no transmite firmeza y entusiasmo, no evalúa los resultados y no reconoce los esfuerzos, los programas de mejora se transforman en una pérdida de recursos válidos. Este proceso comienza con la sensibilización de los ejecutivos para llegar a un entendimiento común del enfoque Seis Sigma y para comprender los métodos que permitan a la compañía alcanzar niveles de calidad hasta entonces llegar a ser insospechados.



El paso siguiente consiste en la selección de los empleados profesionales con capacidad y responsabilidad en sus áreas o funciones que van a ser intensivamente formados para liderar los proyectos de mejora.

La formación de estos líderes tienen lugar en cuatro sucesiones de cuatro días cada uno, a lo largo de un periodo de 12 semanas durante el cual trabajaran en un proyecto concreto de mejora, que los capacitara como candidatos a una nueva profesión, como implantadores de estas avanzadas iniciativas de Calidad, esta formación impartida por expertos incluye la selección de un proyecto en la primera semana y la aplicación de lo aprendido a dicho proyecto antes de la sesión siguiente, mediante un equipo de mejora.

Para alcanzar el nivel "black belt" los candidatos tienen que demostrar los resultados conseguidos en el proyecto y este nivel los capacita para continuar liderando nuevos equipos para nuevos proyectos de mejora.

### **El método seis sigma**

El método aplicado se denomina DMAMC (definir, medir, analizar, mejorar, controlar), utiliza herramientas estadísticas, además de dispositivos que observen las variables del proceso y sus relaciones que ayudan a gestionar sus características. El método Seis Sigma, conocido como DMAMC, consiste en la aplicación, proyecto a proyecto, de un proceso estructurado en cinco fases.

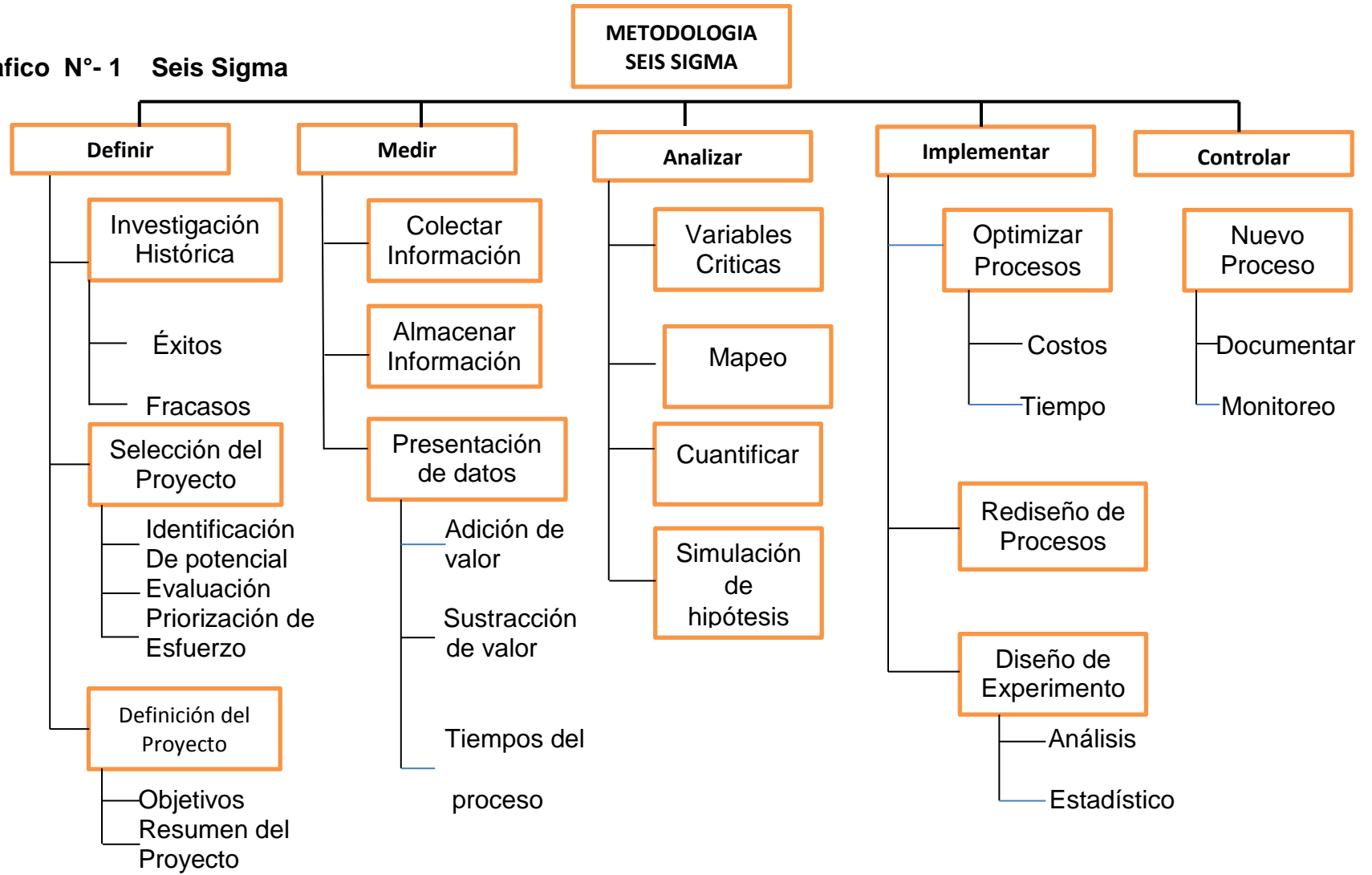
La **fase de definición**, se identifican los posibles proyectos que deben ser evaluados por la dirección para evitar la infrutilización de recursos. Una vez seleccionado el proyecto se prepara su misión y se selecciona el equipo más adecuado para el proyecto, asignándole la prioridad necesaria.

La **fase de medición** consiste en la caracterización del proceso identificando los requisitos clave de los clientes, las características clave del producto (variables de resultado) y los parámetros (variables de entrada) que afectan al funcionamiento del proceso y a las características o variables claves.

En la tercera **fase, análisis**, el equipo analiza los datos de los resultados actuales e históricos. Se desarrollan y comprueban hipótesis sobre posibles relaciones causa y efecto utilizando las herramientas estadísticas pertinentes. De esta forma el equipo confirma los determinantes del proceso, es decir las variables clave de entrada o poco vitales que afectan a las variables de respuesta del proceso.

En la **fase de mejora**, el equipo trata de determinar la relación causa y efecto (relación matemática, entre las variables de entrada y la variable de respuesta que interese), para predecir, mejorar y optimizar el funcionamiento del proceso. Por último se determina el rango operacional de los parámetros o variables de entrada del proceso.

Grafico N°- 1 Seis Sigma



Fuente: Elaboración del autor

La última **fase, control**, consiste en diseñar y documentar los controles necesarios para asegurar que lo conseguido mediante el proyecto Seis Sigma, se mantenga una vez que se haya implantado los cambios. Cuando se ha logrado los objetivos y la misión se da por finalizada, el equipo informa a la dirección y se disuelve.

### **Las herramientas Seis Sigma**

Se emplean para la recogida y tratamiento de datos; específicamente de estos proyectos son herramientas estadísticas, entre las que cabe citar los estudios de capacidad del proceso, análisis ANOVA, contraste de hipótesis, diseño de experimentos y también de algunas utilizadas en el diseño de productos o servicio, como el QFD y AMFE.

Estas herramientas estadísticas que hace unos años estaban solamente al alcance de especialistas, son hoy accesibles a personas sin grandes conocimientos de estadísticas. La disponibilidad de aplicaciones informáticas sencillas y rápidas, tanto para el procedimiento de datos como para los cálculos necesarios para su análisis y explotación, permiten utilizarlas con facilidad y soltura.

### **Los resultados seis sigma**

Conceptualmente los resultados de los proyectos Seis Sigma se obtienen por los dos caminos. Los proyectos consiguen, por un lado mejorar las características del producto o servicio, permitiendo conseguir mayores ingresos y por otros el ahorro de coste que se deriva de la disminución de fallos o errores y de los menores tiempos de ciclo en los procesos. Así las experiencias de las compañías que han decidido implantar Seis Sigma permite indicar desde cifras globales de reducciones del 90 por 100 del tiempo de ciclo a 15mil millones de dólares de ahorro en 11 años, aumentos de productividad de 6 por 100 en dos años. (General Electric)

## 2.5 Fundamentación Legal

### Ley Orgánica del Consumidor

**Artículo Uno.- AMBITO Y OBJETO.-** Las disposiciones de la presente ley son de orden público y de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, predominarán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los compradores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes.

**Artículo Dos- DEFINICIONES.-** Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

**ANUNCIANTE.** - Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

**CONSUMIDOR.** - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha calificación incluirá al Usuario.

**CONTRATO DE ADHESION.** - Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos previamente impresos o reglamentarios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

**DERECHO DE DEVOLUCION.** - Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en fecha inmediata a la de la recepción del mismo, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha

verdaderamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

**ESPECULACION.-** Práctica comercial ilícita que consiste en el beneficio de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que aprueben hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al producto de precios al consumidor.

**INFORMACION BASICA COMERCIAL.-** Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

**OFERTA.-** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

**PROVEEDOR.-** Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por los que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a todo bien o servicio para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes faciliten servicios públicos por delegación o concesión.

**PUBLICIDAD.-** es la comunicación comercial o propaganda para un proveedor el cual es dirigido al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.

**PUBLICIDAD ABUSIVA.-** Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, infringir valores sociales y

culturales o inducir al consumidor a tolerar en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o noticia comercial que incluya mensajes subliminales.

**PUBLICIDAD ENGAÑOSA.-** Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de ganancia de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o desconcierto al consumidor.

**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.-** Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

**DISTRIBUIDORES O COMERCIANTES.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando la venta no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

**PRODUCTORES O FABRICANTES.-** Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

**IMPORTADORES.-** Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al territorio nacional.

**PRESTADORES.-** Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

### **Artículo Tres.- DERECHOS Y OBLIGACIONES COMPLEMENTARIOS**

Los derechos y obligaciones establecidos en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas

**Artículo Cuatro.- Derechos del Consumidor.-** Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;



7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultando al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantengan un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

**Artículo Cinco.- Obligaciones del Consumidor.-** Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

### **Ley Orgánica de Salud**

**Artículo Uno.-** La presente ley tiene como finalidad regular recopilar los trabajos que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la Republica y la Ley. Se rige por los principios de equidad, integridad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, generacional y bioético

**Artículo Dos.-** la ejecución de las actividades relacionadas con la salud, se ejecutaran a las disposiciones de esta ley, sus reglamentos y las normas establecidas por la autoridad sanitaria nacional.

**Artículo Tres.-** La salud es el complemento estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intangible cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado y el resultado de un proceso colectivo de interacción del Estado, sociedad familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

**Artículo Cuatro.-** La autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud, así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta ley y las normas que dice para su plena vigencia serán obligatorias.

**Artículo Cinco.-** La autoridad sanitaria nacional creara los mecanismos regulatorios necesarios para que los recursos destinados a salud provenientes del sector público, organismos no gubernamentales y de organismos internacionales, cuyo beneficiario sea el Estado o las Instituciones del sector público, se orienten prácticas y proyectos y condiciones de salud de la población

**Artículo Seis.-** Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:

1. Definir y promulgar la política nacional de salud con base en los principios y enfoques establecidos en el artículo 1.
2. Ejercer la rectoría del Sistema Nacional de Salud
3. Diseñar e Implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares
4. Declarar la obligatoriedad de las inmunizaciones contra determinadas enfermedades, en los términos y condiciones que la realidad epidemiológica nacional y local requiera
5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención y atención integral y rehabilitación de enfermedades transmisibles, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios, garantizando la confiabilidad de la información
6. Formular e implementar políticas, programas y acciones de promoción prevención y atención integral de salud sexual y salud reproductiva de acuerdo al ciclo de vida que permitan la vigencia, respeto y goce de los derechos
7. Establecer programas de prevención y atención integral en salud contra la violencia en todas sus formas, con énfasis en los grupos vulnerables
8. Regular, controlar y vigilar la donación, obtención, procesamiento, almacenamiento, distribución, transfusión, uso y calidad de la sangre humana, sus componentes y derivados en instituciones y organismos públicos y privados, con y sin fines de lucro, autorizados para ello
9. Regular y controlar el funcionamiento de bancos de células, tejidos y sangre; plantas industriales de hemoderivados y establecimientos de aféresis públicos y privados
10. Emitir políticas y normas para regular y evitar el consumo del tabaco, bebidas alcohólicas y otras sustancias que afectan la salud

**Artículo Siete.-** Toda persona sin discriminación por motivo alguno, tienen en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso Universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad a su cultura, sus prácticas y usos culturales
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento productos y servicios en los procesos relacionados con su salud
- f) Tener una historia clínica única redactada en términos de precios, comprensibles y completos
- g) Recibir por parte del profesional de la salud responsable de su atención y facultado para prescribir
- h) Ejercer la autoestima de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento
- i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes las acciones para tratar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos
- j) Ser atendido inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministros de medicamentos e insumos necesarios en los casos riesgo inminente para la vida en cualquier establecimiento de salud público
- k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones de salud y la calidad de los servicios
- l) No ser objetos de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por

escrito, ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida

**Artículo Ocho.-** Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

- 1) Practicar las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud
- 2) Proveer información oportuna y veraz a las autoridades de salud; cuando se traten de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva
- 3) Practicar el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario
- 4) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la ratificación de veedurías ciudadanas
- 5) Cumplir las disposiciones de esta ley y sus reglamentos

**Artículo Nueve.-** Corresponde al estado garantizar el derecho a la salud de las personas, para la cual tiene, entre otras las siguientes responsabilidades:

- a. Crear, cumplir y hacer cumplir las políticas del Estado, de protección social y de aseguramiento en salud a favor de todos los habitantes del territorio nacional
- b. Establecer programas y acciones de salud pública sin costo para la población
- c. Priorizar la salud pública sobre los intereses comerciales y económicos
- d. Aceptar las medidas necesarias para garantizar en caso de emergencia sanitaria, el acceso y disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para afrontarla

- e. Establecer a través de las autoridades sanitarias nacionales, los mecanismos que permitan a la persona como sujeto de derecho

**Artículo Diez.-** Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que contienen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con entorpecimiento a los principios y enfoques establecidos en el artículo uno.

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

Establece que todas las actividades productivas que se desarrollan en el territorio ecuatoriano, están normadas por lo que se establece en ella y las demás leyes pertinentes. Además se deben considerar los doce objetivos del plan nacional del buen vivir, que es una hoja de ruta para que todos los ciudadanos en la República del Ecuador contribuyan al logro de los objetivos (Plan Nacional del Buen Vivir, 2015)

### **Código de Trabajo**

El Honorable Congreso Nacional y la Comisión de Legislación y Codificación resuelven expedir la siguiente codificación del código del trabajo (Ministerio de Trabajo, 2015)

**El artículo uno.-** señala el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren.

**El artículo dos.-** señala la obligatoriedad del trabajo, indica que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**El artículo tres.-** indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en ese caso se podrá hacer ese tipo de trabajo.

**El artículo cuatro y cinco.-** nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador.

**El artículo noventa y siete.-** señala que el empleador o la empresa deben de reconocer a sus trabajadores con un 15% de las utilidades líquidas. El cual el 10% se le entregara directamente al trabajador y el 5% restante se le entregara en proporción a sus cargas familiares.

**El artículo diecinueve.-** de la Ley Orgánica para la justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala que la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomaran como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas, a petición del Director Regional del Trabajo de las Organizaciones de los trabajadores de las empresas, podrán disponerlas investigaciones y fiscalizaciones que estimare convenientes para las apreciaciones de las utilidades efectivas. Las respectivas organizaciones de los trabajadores delegaran un representante para el examen de la contabilidad.

**El artículo trescientos cinco.-** señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, participación de beneficios o cualquiera forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

**El artículo trescientos nueve.-** establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se consignaran por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados privados debe celebrarse exclusivamente por escrito.

**El artículo trescientos diez.-** establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno, por las siguientes:

1. Cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador
2. Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificado falsos.

Mediante este articulo podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato. (Mnisterio de Trabajo, 2015)

## **2.6 Variables de Investigación**

**Variable Dependiente.-** Satisfacción de los Clientes

La variable dependiente establece el resultado medible de esta manipulación, los resultados del diseño experimental

Este proceso establece estrategias que facilitan el resultado para la investigación, de acuerdo al diseño implementado



## **Variable Independiente.- Servicio Brindado**

La variable independiente es la que se centra dentro del experimento y su vez es manipulada por el investigador

El tipo de variable que se determina en esta investigación establece al investigador desarrollando estrategias de buen servicio.

### **2.7 Definiciones Conceptuales**

- **Medidas.-** Las medidas es una acción que determina el efecto de un proceso que se otorga.
- **Servicio.-** El servicio es un medio donde el individuo reconoce su principio satisfaciendo su necesidad y de la los demás.
- **Garantía.-** Es la determinación de un producto o servicio que establece un bien determinado.
- **Clientes.-** Son compradores que determinan un propósito para satisfacer sus necesidades sea un bien o servicio.
- **Eficaz.-** Es la acción que produce un efecto esperado hacia una determinada cosa.
- **Establecer.-** Es la función que realiza un procedimiento o propósito de continuidad sea en una empresa u organismo.
- **Necesidad.-** Es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena, se refiere principalmente a la limitación de querer o desear algo.
- **Autonomía.-** Es la facultad de la persona o la entidad que puede obrar según su criterio, con independencia de la opinión o el deseo de otros.
- **Estrategias.-** La estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.
- **Innovación.-** Es un cambio que introduce novedades y se modifica elementos existentes con el objetivo.

- **Evaluación.-** Es la determinación que se enfoca en el valor de algo.
- **Implementación.-** La implementación es la acción o efecto de implementar.
- **Diseño.-** Es una actividad creativa que tiene como fin proyectar objetos que sean útiles y estéticos.
- **Atención al Cliente.-** Es el servicio que ofrece una empresa u organización para relacionarse con sus clientes y ofrecer su requerimiento.
- **Proceso.-** Es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- **Táctica.-** Es un procedimiento o método que se sigue para conseguir un fin determinado.
- **Organización.-** Es la acción que determina estructuras administrativas para lograr metas u objetivos por medio de organismos humanos.
- **Objetivo.-** El objetivo es el que dirige una acción u operación en los resultados de metas y procesos.
- **Metas.-** Una meta se la conoce como un objetivo o propósito que por lo general la persona se plantea para obtener un resultado sea a corto o largo plazo.
- **Planeación.-** Es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida.
- **Desarrollo.-** El desarrollo es la evolución del proceso del cambio y crecimiento relacionado con una situación individual u objeto determinado.

## **CAPITULO III**

### **3.1 Datos de la empresa**

El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. se encuentra ubicado en la ciudad de Guayaquil, desarrolla sus actividades en la calle Boyacá 708, entre Colon y avenida Olmedo, Inicia sus operaciones con la razón social Clínica Margarita y formaliza su desarrollo en la clínica Kennedy, con esta institución conviene instalar un laboratorio que preste servicios de calidad, para esto el laboratorio ya había logrado el prestigio necesario.

Actualmente tiene 5 años en esta ciudad, e implemento un micro laboratorio para atender la creciente demanda, con un personal sumamente bajo, con el pasar de los años ha ido mejorando eh incluso agrandando a su personal y los cimientos de la misma, pero por ahora mantiene un problema central lo cual le está perjudicando el entorno laboral que son la demora y entrega de exámenes a los pacientes, esto se debe a que no cumplen con los parámetros adecuados y solamente lo hacen de una forma tradicional.

Se le recomienda que use una tecnología acorde al laboratorio para que así reluzca la imagen de la empresa y la entrega de sus exámenes por parte de esta nueva implementación del material lo cual va a generar la entrega inmediata de los resultados para sus clientes, esto hará que la gente busque el servicio y lo recomiende.

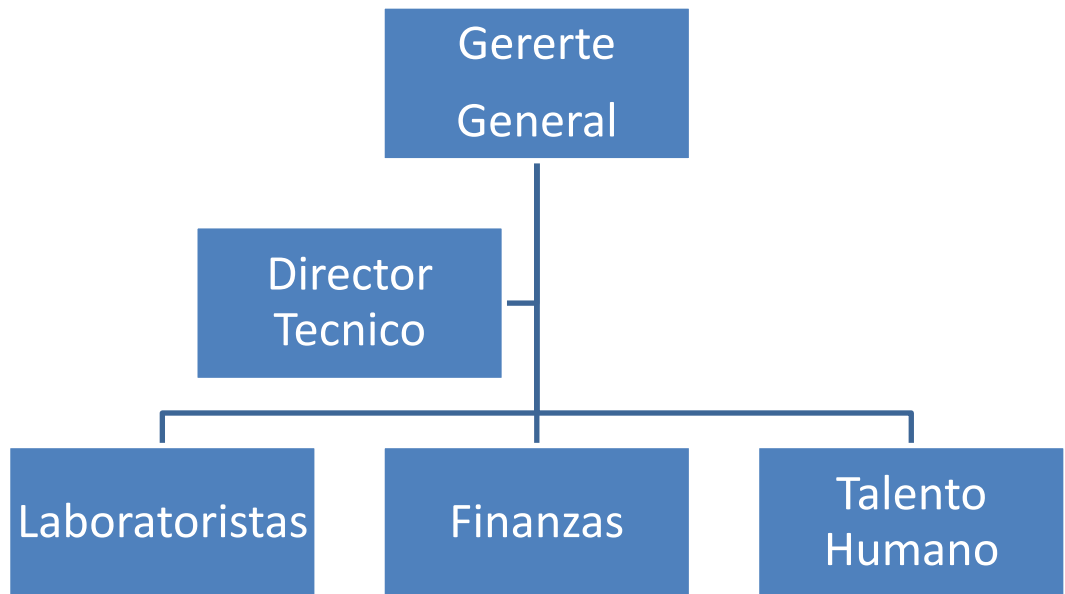
#### **Misión**

Ofrecer servicios de laboratorio clínico de apoyo para el diagnóstico médico mediante la atención personalizada de un equipo profesional altamente calificado, responsable, ético y honesto, respondiendo a las necesidades de nuestros usuarios y de la comunidad a través de resultados precisos utilizando tecnología de punta

## Visión

Garantizar la validez y precisión de los exámenes de laboratorio mediante un sistema de calidad y procesos certificados, entrega oportuna y servicio al cliente en un ambiente laboral basado en valores de responsabilidad.

**Gráfico N°- 2 Organigrama**



Fuente: Elaborado por el Autor

### 3.2 Colaboradores de la Empresa

**Tabla N°- 1 Colaboradores de la Empresa**

Gerente	1
Área Administradora	10
Talento Humano	1
Laboratoristas	25
Recepcionista	3
MANTENIMIENTO	2
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaborado por el Autor

- Clientes, proveedores y competidores más importantes.  
Orodelti S.A.  
Policía nacional.  
less.  
Interlab.
- Principales productos o servicios  
Exámenes de análisis clínico.  
Servicio a domicilio.

### 3.3 Diseño de Investigación

Este proyecto se basa empleando un proceso de investigación, usando como herramienta la encuesta para obtener información necesaria para luego continuar con consultas bibliográficas en textos actuales, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido de mucha importancia como fuente de consulta para elaboración del presente trabajo. En este capítulo estudiaremos los conceptos de las principales herramientas que para el caso utilizaremos en la investigación (Salas, 2014)

Según (Cali, 2015), un Diseño de investigación es la que se utiliza en el proceso de investigación ya que el investigador manipula las pruebas controladas para el entendimiento de procesos casuales, es decir que el investigador debe mantener su procedimiento para desarrollar su objetivo y determinar un propósito de control y de proceso controlando el desarrollo de la investigación.

### **3.4 Tipos de Investigación**

#### **Investigación Exploratoria**

Es la investigación que pretende dar una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aun, es difícil formular hipótesis precisa o de cierta generalidad, suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo. (Mendez, 2014)

#### **Investigación Descriptiva**

Esta investigación determina un propósito para el investigador, es decir describe situaciones y eventos lo que se manifiesta un determinado fenómeno, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno o fenómenos a investigar, desde un punto de vista científico describir es medir, de acuerdo al estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. (K., 2008).

## **Investigación Explicativa**

Este tipo de investigación constituye el conjunto organizado por principios, inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpretara una realidad. El investigador determina una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemáticamente, estos supuestos deber ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. (Caetillo, 2013).

## **Investigación Correlacional**

La investigación correlacional es de tipo descriptivo, tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no casual existente entre dos o más variables, se caracterizan porque primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estime la correlación, aunque la investigación correlacional no establece de forma directa las relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno, ya que busca determinar el grado de relación existente entre las variables. (Mendez, 2014)

### **3.5 La Población y Muestra**

#### **Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales la población bajo estudio. Consideramos la población de la ciudad de Guayaquil de ambos géneros porque ellos son nuestros potenciales clientes.

Se habla de que una población es finita cuando consta de un número limitado de elementos, ejemplo: todos los habitantes de una comunidad. Una población es infinita cuando no se pueden contabilizar todos sus

elementos pues existen en número ilimitado, como por ejemplo, la población de insectos en el mundo.

**Tabla N°- 2 Habitantes de Guayaquil**

Femenino	1´460.840
Masculino	1´184.051
TOTAL	2´644.891

Fuente: Elaborado por el Autor

### **Muestra**

Una muestra es un subconjunto de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella.

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogido, la muestra se obtiene utilizando herramientas estadísticas las cuales devolverán un valor resultante de una cantidad representativa de la población.

La población considerada para la investigación es el 75% del total, ya que esta población es la que tiene la capacidad de comprar nuestros servicios.

**Tabla N°- 3 Clientes Potenciales**

<b>Población total</b>	<b>75% muestra significativa</b> <b>Poder de compra</b>
2´644.891	1´983.668

Fuente: Elaborado por el Autor



**Tabla N°- 4 Población Real**

Femenino	1'091.017
Masculino	892.651
TOTAL	1'983.668

Fuente: Elaborado por el Autor

### Cálculo de muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

**N**= Población 1'983.668

**Za**= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

**p**= proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

**q** = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

**d** = precisión (en su investigación use un 5%)

El tamaño de muestra es de **384**.

### 3.6 Tipos de Muestras

Entre los tipos de muestra más usados en la investigación tenemos.

#### **Muestreo de Aleatorio Simple**

El muestreo de aleatorio simple es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto están descritos en el marco mastral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados como muestra, sería algo así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo asignamos a cada persona un boleto con un

número extraído de la urna formaran la muestra, en la práctica este método pueden automatizarse mediante el uso de ordenadores.

### **Muestreo Estratificado**

El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

### **Muestreo por Cuotas**

Es una técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra reunida tiene la misma proporción de individuos que toda la población con respecto al fenómeno enfocado, las características o los rasgos conocidos. (Mendez, 2014).

### **Muestreo Intencionado**

Este tipo de muestreo, están sujetos a una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador, la desventaja de este método de muestreo no probabilístico es que se toman pruebas de una porción desconocida de la población. (Mendez, 2014)

### **Muestreo Mixto**

El muestreo mixto es cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar, en estos casos se aplica un muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta. (Caetillo, 2013)

Para la determinación de la muestra utilizamos un método estratificado, porque nuestra población es mayor a 100.000 habitantes, esto nos permite aplicar una fórmula por cuando la población pasa esta cantidad es considerada como infinita y se aplica la fórmula antes detallada.

### **3.7 Métodos y Técnicas**

#### **Método Teórico**

Es el que permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

#### **Método Histórico**

El método Histórico es un tipo de método que se aplica sobre la descripción de los hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos.

#### **Método Analítico**

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

### **Método Sintético**

Es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir, un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dichoso suceso, también permite a los seres humanos realizar un resumen de algo que conocemos.

### **Método Inductivo**

Es el método más usual, en el que puede distinguirse cuatro pasos esenciales como la observación de los hechos para su registro, la clasificación y estudio de estos hechos, la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización, esto supone que tras una primera etapa de observación de análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado, una forma de llevar a cabo el método inductivo, es proponer mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase. (Caetillo, 2013)

### **Método Deductivo**

Este tipo de método es aquel que utiliza la deducción o sea el encadenamiento lógico de proporciones para llegar a una conclusión o descubrimiento, este método llega a conclusiones directas, cuando deducimos la particularidad sin intermediarios.

## **3.8 Técnicas e Instrumento de Investigación**

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Todo lo que se va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su macro

metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de lo cual empleo.

Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el de procesamiento de datos. Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaboran una serie de instrumentos que serán los que en realidad, requiere el investigador u objeto de estudio.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, las encuestas, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos.

Todos estos Instrumentos se aplicaran en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación

### **Observación**

La observación es un proceso empirico por excelencia, el más primitivo y a su vez el más usado, el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social a los actores sociales, de los que se obtiene datos que luego sintetizan para desarrollar la investigación. (Mendez, 2014)

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica de comunicación interpersonal establecida ente el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre problemas propuestos, se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información completa

## **Encuesta**

Es una técnica que el investigador utiliza como herramienta, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Esta herramienta es un cuestionario impreso, destinado a obtener respuesta sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por sí mismo una serie de preguntas a criterio personal.

La técnica a ejecutar en el trabajo investigativo será la encuesta que se realizará a 384 clientes que recibe el laboratorio Clínico Arriaga C.A, el cual se les preguntara acerca de la atención que les brinda el laboratorio y así sabremos cuales son las falencias que el presenta para mejorarlas

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1 Introducción

#### 1.- La información del Laboratorio Arriaga C.A. fue clara y oportuna

**Tabla N°- 5 Información**

Si	84	21,88
No	300	78,13
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Gráfico N°- 3 Información**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Análisis:** Como observamos en el gráfico N° 3, el 78% de la población indica que la información del Laboratorio Arriaga C.A. es poca oportuna y el 22% de la población dice que la información que brinda el Laboratorio es muy clara

2.- Los colaboradores de la empresa fueron muy amables en atenderlos.

**Tabla N°- 6 Buena Atención**

Si	104	27,08
No	280	72,92
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Gráfico N°- 4 – Buena Atención**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Análisis:** Como observamos en el gráfico N° 4, el 73% de la población indica que los colaboradores no han sido muy atentos a su requerimiento y el 27% de la población indicaron que si se sienten satisfecho por la atención brindada por parte de los colaboradores del Laboratorio Arriaga C.A.



### 3.- Considera usted que lo atendieron en condiciones de confidencialidad

**Tabla N°- 7 Confidencialidad**

Si	24	6,25
No	360	93,75
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Gráfico N°- 5 – Confidencialidad**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

#### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N°- 5, el 94% de la población indican que no se sintieron atendidos por parte de los colaboradores de una manera confidencial, y el 6% de la población dijeron que si sienten atendidos de manera confidencial por parte de los colaboradores de la empresa.

#### 4.- La información de las indicaciones previas a la toma de muestra fue suficiente

**Tabla N°- 8 Toma de Muestras**

Si	84	21,88
No	300	78,13
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Grafico N°- 6 Toma de muestras**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

#### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N°- 6, el 78% de la población indican que no les informaron sobre el proceso de toma de muestra en el Laboratorio Arriaga C.A. y el 22% de la población indica que los colaboradores del laboratorio les da la información necesaria para la toma de muestra.

## 5.- Le parece que las instalaciones son limpias, cómodas y agradables del Laboratorio Arriaga C.A.

**Tabla N°- 9 Instalaciones**

Si	4	1,04
No	380	98,96
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Grafico N°- 7 Instalaciones**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N° 7, el 99% de la población indica que el Laboratorio no tiene sus instalaciones adecuadamente para las personas y el 1% de la población piensa que sí es un buen ambiente cómodo y acogedor para las personas.

## 6.- Recibe usted los informes de resultados en el tiempo pactado

**Tabla N°- 10 Informes de Resultados**

Si	384	100,00
No		0,00
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Grafico N°- 8 Informes de Resultados**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el grafico N° 8, el 100% de la población indica que se sienten conformes con la entrega de resultados de exámenes a tiempo esto es una ventaja que tiene el laboratorio.

## 7.- Considera que el recurso humano está capacitado para atención de clientes y pacientes

**Tabla N°- 11 Recurso Humano**

Si	52	13,54
No	332	86,46
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Grafico N°- 9 Recurso Humano**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el grafico N° 9, el 86% de la población indica que el recurso humano del Laboratorio Arriaga C.A. no está capacitado para la buena atención del cliente, y el 14% de la población indico que si están en capacidad el personal de la empresa para brindar un buen servicio a las personas.

## 8.- Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio

**Tabla N°- 12 Satisfacción de Cliente**

Si	88	22,92
No	296	77,08
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Gráfico N°- 10 Satisfacción de Cliente**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N° 10, el 77% de la población indica que no se sienten satisfechos con la atención que les brinda el Laboratorio y el 23% de la población indicó que sí se sienten satisfechos con la atención brindada que les da el Laboratorio Arriaga C.A.

## 9.- El personal del área de entrega de informes de resultados es amable y cortés

**Tabla N° - 13 Personal de Entrega**

Si	81	21,09
No	303	78,91
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Grafico N°- 11 Personal de Entrega**



Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N° 11, el 79% de la población indica que no se sienten conformes con el trato que les da el personal del área de entrega y el 21% de la población indica que si se sienten conformes con el trato de los colaboradores del área de entrega del Laboratorio.

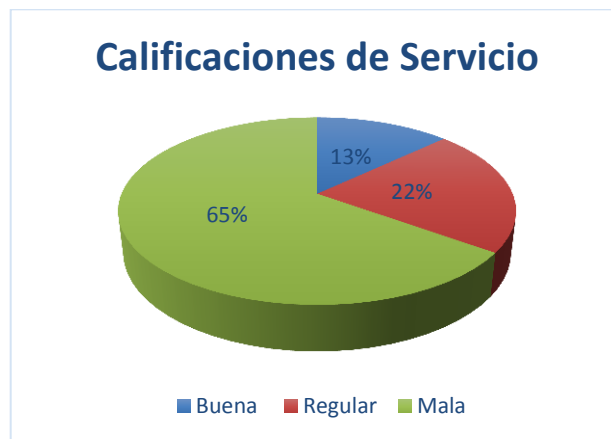
## 10.- Como califica la atención brindada del personal del Laboratorio Arriaga C.A.

**Tabla N°- 14 Calificación de Servicio**

Buena	50	13
Regular	84	22
Mala	250	65
Total	384	100

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

**Gráfico N°- 12 Calificación de Servicios**



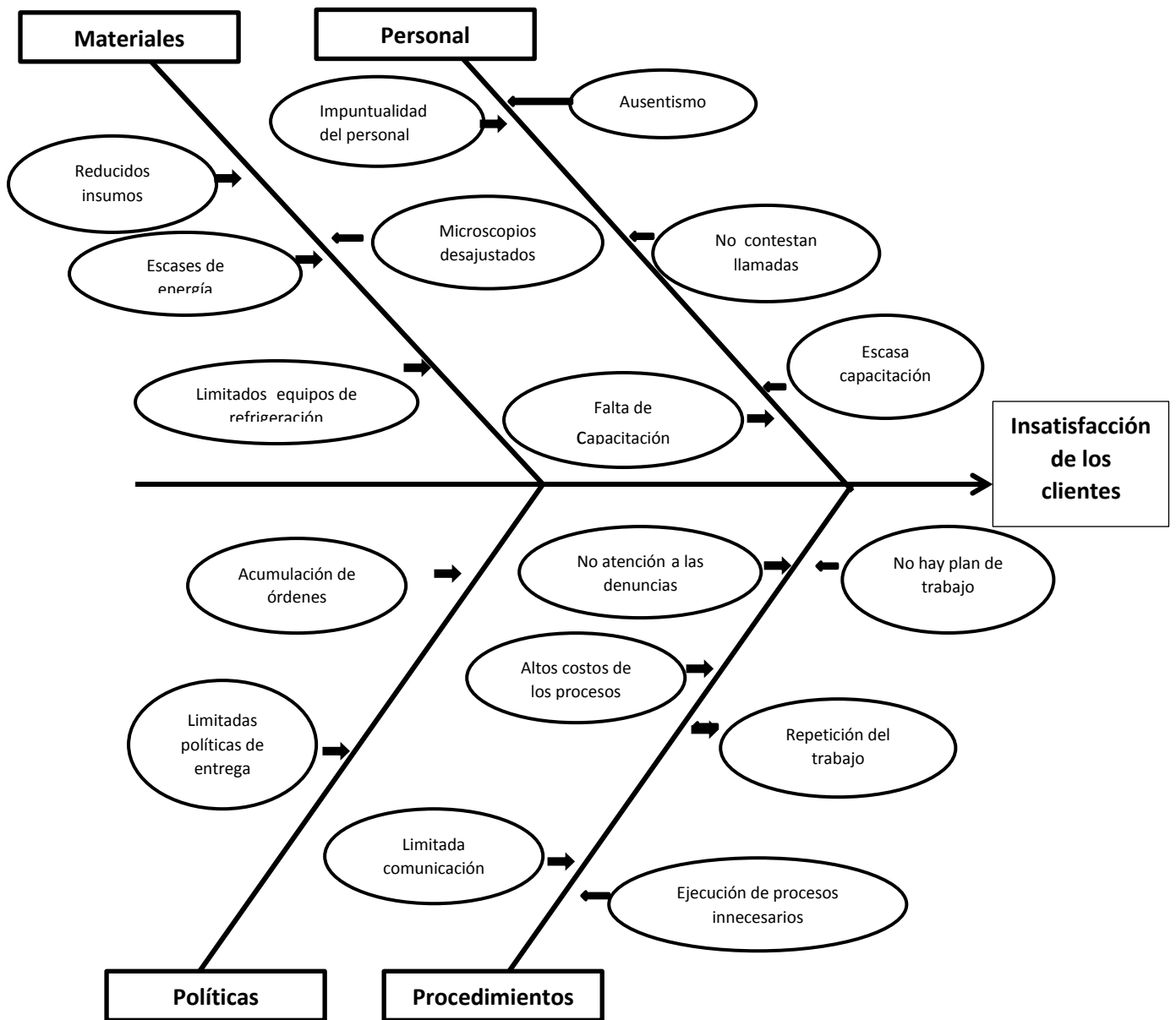
Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

### **Análisis:**

Como observamos en el gráfico N°12, el 65% de la población califica la atención brindada como mala, el 22% de la población califica como regular y el 13% de la población califica como buena la atención brindada en el Laboratorio Arriaga C.A.



**Grafico N°- 13 Diagrama causa-efecto**



## 4.2 Plan Mejoras

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
Aplicar un plan mejora para el buen servicio en el Laboratorio	No existe un proceso que se lleve a cabo para el buen funcionamiento del servicio	Mediante la colaboración del equipo de trabajo en cada área	Se ejecuta el 20 de Agosto del 2018	Los colaboradores y los clientes	En la ciudad de Guayaquil	\$1200
Implementar capacitación al personal de la empresa para que tengan conocimiento en atención al cliente	No tienen el conocimiento necesario para desarrollar las habilidades del buen servicio	Contratando un profesional experto que tenga el conocimiento preciso lo que es un buen manejo de servicio	Segundo semestre del año 2018	Los colaboradores y los clientes	En la ciudad de Guayaquil	\$1300
Desarrollar estrategias que sean para el beneficiosas para la empresa y los colaboradores y así poder brindar un servicio optimo	Dar prioridad a los colaboradores para que desempeñen una buena función de acuerdo a su área de trabajo	Planificar con los colaboradores, capacitaciones para el trabajo en equipo y poder desarrollar estrategias y habilidades	Segundo trimestre del año 2018	Los colaboradores y los clientes	En la ciudad de Guayaquil	\$100

Capacitar al personal de talento humano para que pueda seleccionar al personal de acuerdo al área de trabajo	Las personas que dan la información no conocen los beneficios que ofrece el laboratorio y esto hace que el cliente se sienta insatisfecho con lo ofrecido	Mediante charlas mensuales acerca de todo los beneficios que brinda el laboratorio e incluso de los nuevos productos que ofrece	El último trimestre del año 2018	Personal de talento humano	En la ciudad de Guayaquil	\$1400
Incentivar al personal para que brinde una oportuna atención al usuario al momento de entregarle los resultados de exámenes	Por la falta de remuneraciones y capacitaciones es que el empleado se limita a realizar todo el trabajo del día	Bonos mensuales al mejor trabajador o al que cumpla con la meta establecida	Se ejecuta el desde el segundo semestre del año 2018 2017	A los colaboradores y clientes	En la ciudad de Guayaquil	\$1100
<b>TOTAL</b>						<b>\$5.100</b>

Fuente: Elaborado por Viveros Zambrano José Ismael

## **CONCLUSIONES**

El objetivo de esta tesis era proponer mejoras en el servicio utilizando un enfoque 6 sigmas en laboratorio clínico Arriaga. Este objetivo se quería lograr en primera instancia para que los colaboradores desarrollen un trabajo en equipo que es una de las características de un enfoque seis sigma, fue importante porque los trabajadores al entender el enfoque se convirtieron en personas proactivas logrando un eficiente desempeño en el servicio al cliente.

Un aspecto importante para el Laboratorio Clínico Arriaga que antes de la aplicación desarrollo una simulación del enfoque seis sigmas que permitió a los colaboradores observar los diferentes cuellos de botellas que generaban por la limitada comunicación que realizaban lo que daba como resultado entrega destiempo de los resultados.

El tiempo de entrega de los resultados de los análisis dependía de dos factores determinantes, direcciones correctas y horas de entregas pactadas con mucha responsabilidad que permitieran zonificar de manera eficaz, eficiente y efectiva.

## RECOMENDACIONES

Dentro de un estudio tan ambicioso como lo fue este, siempre se desea que haya una mejora continua del mismo, por lo tanto se recomienda a los futuros estudiantes que tengan interés en el proyecto, la implementación de este enfoque mejorara la comunicación y tiempos de entrega de los delos resultado de los análisis, de tal manera que el eficiente servicio atraerá muchos más clientes.

Otra recomendación seria actualizar los diferentes enfoque de calidad en atención al cliente de tal manera que los mismos clientes difundan el eficiente servicio que el Laboratorio Clínico Arriaga otorga a sus clientes, de esta manera se lograría fidelizar a los clientes y el laboratorio estaría en constantes adecuaciones de sus instalaciones.

## Bibliografía

- Alava, R. (15 de 11 de 2014). *Alava, Richard* . Obtenido de Alava, Richard .
- Alvarez, A. (15 de 03 de 2015). *Alvarez, Andres* . Obtenido de Alvarez, Andres .
- Caetillo, A. (2013). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Trillas .
- Cali, S. (10 de 08 de 2015). *Cali, Santiago* . Obtenido de Cali, Santiago .
- Del Salto, M. e. (2012). *Evaluacion de la calidad de atencion y satisfaccion del usuario* . Quito: Universitari .
- Dominguez, L. (15 de 01 de 2014). *Dominguez, Lue* . Obtenido de Dominguez, Lue .
- Feder, M. (15 de 10 de 2015). *Feder, Marco*. Obtenido de Feder, Marco.
- Fernández, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*.
- Garcia, P. (15 de 12 de 2014). *Garcia, Peter* . Obtenido de Garcia, Peter .
- Gómez, H. S. (2006). *Evolución del servicio al cliente*.
- Heinemann, K. (2003). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS ...*
- Hernandez, E. (12 de 06 de 2015). *Hernandez, Eliot*. Obtenido de Hernandez, Eliot.
- K., M. N. (2008). *Investigacion de mercados* . Mexico : Pearson .
- Lauz, j. (2013). *Seduccion del servicio al cliente*. Mexico: Colombia.
- Lopez, L. (15 de 02 de 2015). *Lopez,Lue* . Obtenido de Lopez,Lue .
- López, S. (31 de 03 de 2014). *López, Sandra*. Obtenido de Lopez, Sandra.
- Lopez, S. (31 de 03 de 2014). *Lopez, Sandra* . Obtenido de Lopez, Sandra .
- Luna, O. (15 de 10 de 2015). *Luna, Osaria* . Obtenido de Luna, Osaria .
- Mendez, C. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Colombia : Terranova .
- Mnisterio de Trabajo, C. d. (15 de 09 de 2015). *Mnisterio de Trabajo,Codigo de Trabajo* . Obtenido de Mnisterio de Trabajo,Codigo de Trabajo .
- Nieto, A. (25 de 04 de 2015). *Nieto, Adan* . Obtenido de Nieto, Adan .
- Pérez, D. (15 de 02 de 2014). *Perez, David*. Obtenido de Perez, David.
- Perez, D. (15 de 02 de 2014). *Perez, David* . Obtenido de Perez, David .

Pier, S. (15 de 08 de 2014). *Pier, Smith* . Obtenido de Pier, Smith .

Plan Nacional del Buen Vivir, O. (30 de 04 de 2015). *Plan Nacional del Buen Vivir, Objetivos* . Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir, Objetivos .

Quinto, L. (10 de 05 de 2014). *Quinto, Luis* . Obtenido de Quinto, Luis .

Rigot, K. (15 de 01 de 2013). *Rigot, Kler*. Obtenido de Rigot, Kler.

Rosales, A. (30 de 04 de 2014). *Rosales, Ana*. Obtenido de Rosales, Ana.

Rosales, C. (2017). *Personas compran personas*. Colombia : Conecta .

Rugel, G. (01 de 03 de 2014). *Rugel, Gael* . Obtenido de Rugel, Gael .

Ruiz, O. (15 de 04 de 2014). *Ruiz, Oscar* . Obtenido de Ruiz, Oscar .

Salas, L. (23 de 08 de 2014). *Salas, Lau*. Obtenido de Salas, Lau.

Sambrano, G. (2000). *concepto definicion*. Obtenido de concepto definicion:  
<http://concepto definicion.de/servicio/>

Santos, I. (15 de 03 de 2015). *Santos, Isac* . Obtenido de Santos, Isac .

Sotto, A. (30 de 10 de 2015). *Sotto, Alan* . Obtenido de Sotto, Alan .

Thompson, E. (2010). *Historia del servicio al cliente*.

Torres, E. (17 de 04 de 2015). *Torres, Eduardo* . Obtenido de Torres, Eduardo .

Vera, D. (15 de 06 de 2014). *Vera, Damian* . Obtenido de Vera, Damian .

West, D. (15 de 09 de 2014). *West, Doren* . Obtenido de West, Doren .

# ANEXOS



## ENCUESTA N°1

**EMPRESA:** Laboratorio Arriaga C.A.

**Objetivo:** Proponer mejoras en el servicio utilizando un enfoque 6 sigmas en el Laboratorio Arriaga C.A.

### Datos Generales:

**. Sexo** M  F

**.Edad de 18 a 25** 26 a 35  36 a 55

**.Nivel de Educacion** Basica  Media

1. La información del Laboratorio Arriaga C.A. fue clara y oportuna

SI O	NO O
---------	---------

2. Los colaboradores de la empresa fueron muy amables en atenderlos

SI O	NO O
---------	---------

3. Considera usted que lo atendieron en condiciones de confidencialidad

SI O	NO O
---------	---------

4. Le informaron las indicaciones previas a la toma de muestra

SI O	NO O
---------	---------

5. Le parece que las instalaciones son limpias, cómodas y agradables

SI O	NO O
---------	---------

6. Recibes sus informes de resultados en el tiempo pactado

SI O	NO O
---------	---------

7. Considera que el recurso humano está capacitado para atención de clientes y pacientes

SI O	NO O
---------	---------

8. Se siente satisfecho con la atención de nuestro laboratorio

SI O	NO O
---------	---------

9. El personal del área de entrega de informes de resultados es amable y cortes

SI O	NO O
---------	---------

10. Como califica la atención brindada del personal del Laboratorio Arriaga C.A.

Buena

Regular

Mala



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

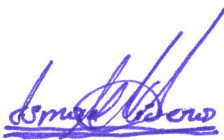
### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018" y problema de investigación: ¿Cómo influye el servicio que brinda actualmente el laboratorio Clínico Arriaga C.A. en la satisfacción de los clientes en el periodo 2018? , presentado por José Ismael Viveros Zambrano, como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresado:



José Ismael Viveros Zambrano

Tutor:



MSc. Ismelis Castellanos López



Factura: 001-101-000047651



20180901014D01730

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901014D01730**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE TORIBIO SAUL SANCHEZ MORAN de la NOTARÍA DÉCIMA CUARTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 06128-DP09-2018-SJ, comparece(n) JOSE ISMAEL VIVEROS ZAMBRANO portador(a) de CÉDULA 0929261634 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 CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), 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 MAYO DEL 2018, (13:08).

JOSE ISMAEL VIVEROS ZAMBRANO  
CÉDULA: 0929261634

NOTARIO(A) SUPLENTE TORIBIO SAUL SANCHEZ MORAN  
NOTARÍA DÉCIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
AP: 06128-DP09-2018-SJ



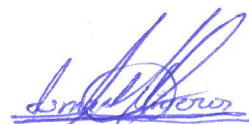
## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, José Ismael Viveros Zambrano, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta De Mejora Para El Servicio Con Un Enfoque De Calidad 6 Sigma En El Laboratorio Clínico Arriaga C.A. En El Periodo 2018" de la modalidad de Semi Presencial 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 Empresas, 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*.

José Ismael Viveros Zambrano

Nombre y Apellidos del Autor




Firma

No. de cedula: 0927261634





*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más.*

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Nº 092926163-4

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
VIVEROS ZAMBRANO JOSE ISMAEL  
LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
XIMENA  
FECHA DE NACIMIENTO 1989-10-17  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO HOMBRE  
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO  
V3344V4222

001252555

APellidos y Nombres del Padre  
XXXX XXXX  
APellidos y Nombres de la Madre  
XXXX XXXX  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2017-04-12  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
2027-04-12




ICM 17 01 704 19

DIRECTOR GENERAL

PIRMA DEL CEDULADO



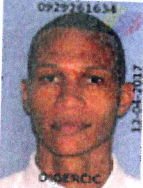



**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
4 DE FEBRERO 2018

109 JUNTA No. 109 - 178 NÚMERO 0929261634 CEDULA

VIVEROS ZAMBRANO JOSE ISMAEL  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
DURAN CANTÓN ZONA: 1  
ELOY ALFARO / DURAN PARROQUIA

REPÚBLICA DEL ECUADOR

CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL



**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

Ciudadana (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

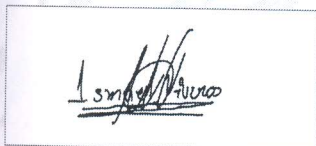
ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

IMP. IGM. MJ



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0929261634

**Nombres del ciudadano:** VIVEROS ZAMBRANO JOSE ISMAEL

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/XIMENA

**Fecha de nacimiento:** 17 DE OCTUBRE DE 1989

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** EMPLEADO

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** No Registra

**Nombres de la madre:** No Registra

**Fecha de expedición:** 12 DE ABRIL DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE MAYO DE 2018

Emisor: ANA GABRIELA CABRERA YUPANGUI - GUAYAS-GUAYAQUIL-Nº 14 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 188-124-38429



188-124-38429

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## 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.*

Luis Alberto Alvarez

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Luis Alberto Alvarez  
Firma

### Aclaración:

***LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados***

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT*