

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

**Carrera Administración de Negocios con énfasis
en Gerencia**

*Tesis para optar por el grado académico de
Licenciatura*

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

ARTURO RUIZ MADRIGAL

Agosto, 2021

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	15
1.1.2 Delimitación del problema.....	22
1.1.3 Justificación.....	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS.....	23
1.3.1 Objetivo general.....	23
1.3.2 Objetivos específicos.....	23
Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	25
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	25
2.2.1 <i>Servicio al cliente</i>	25
2.2.2 <i>Usuarios</i>	28
2.2.3 Mejoramiento Continuo.....	33
2.3 MARCO CONTEXTUAL	39
2.3.1 Descripción.....	39
2.3.2 Objetivos.....	40
2.3.3 Misión INA.....	41
2.3.4 Visión INA.....	41
2.3.5 Políticas Institucionales.....	42
2.3.6 Valores.....	43
2.3.7 Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero.....	44
Capítulo III: MÉTODO.....	48
3.1 Enfoque	49
3.1.1 Cuantitativo.....	49
3.1.2 Cualitativo.....	49

3.1.3	Enfoque mixto.....	50
3.2	Alcance.....	50
3.2.1	Alcance exploratorio.....	50
3.2.2	Alcance descriptivo.....	50
3.2.3	Alcance correlacional.....	51
3.2.4	Alcance explicativo.....	51
3.3	Diseño.....	51
3.3.1	Diseño experimental.	52
3.3.2	Método heurístico.	53
3.3.3	Método hermenéutico.	53
3.3.4	Método fenomenológico.	53
3.3.5	Método etnográfico.....	54
3.3.4	Método estadístico.....	54
3.4	Unidad de análisis u objeto de estudio.....	55
3.4.1	Población.....	55
3.4.2	Muestra.	55
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	57
3.4.4	Consideraciones éticas.....	57
3.5	Instrumentos para la recolección de la información.....	57
3.5.1	Fuentes de información.....	58
3.5.2	Técnicas de recolección de datos.....	59
3.6	Variables.....	62
3.6.1	Operacionalización de las variables.....	63
3.7	Estrategia para el análisis de los datos	67
Capítulo IV: RESULTADOS		68
4.1	Objetivo 1:.....	69
4.1.1	Entrevista de satisfacción del servicio al cliente a funcionarios administrativos. ..	69
4.1.2	Encuesta de satisfacción del servicio al cliente a estudiantes del Centro Náutico. 72	
4.2	Objetivo 2:.....	84
4.2.1	Entrevista de satisfacción del servicio al cliente a funcionarios administrativos. ..	84
4.2.2	Encuesta de satisfacción del servicio al cliente a estudiantes del Centro Náutico. 89	

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	94
5.1 Objetivo 1:.....	95
5.2 Objetivo 2:.....	103
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
6.1.1 Objetivo 1.....	111
6.1.2 Objetivo 2.....	114
6.1.3 Objetivo 3.....	117
CAPITULO VII: PROPUESTA	119
7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA	120
7.2 POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ:.....	120
7.3 OBJETIVO GENERAL	120
7.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	120
7.4 CRONOGRAMA	122
7.5 PRESUPUESTO	123
7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA.....	123
7.6.1 Actividad 1: Presentación de la propuesta de mejora, ante la dirección del Centro Náutico.....	123
7.6.2 Actividad 2: Capacitación del servicio al cliente para funcionarios del Centro Náutico.	123
7.6.3 Actividad 3: Centro de información u oficina de servicio al cliente en el Centro Náutico.....	124
7.6.4 Actividad 4: Desarrollo de la página web del Centro Náutico.	125
7.6.5 Actividad 5: Horario Mixto en el Centro Náutico.....	126
7.6.6 Actividad 6: Modalidad de recursos educativos alternativos (REA)	126
7.6.7 Actividad 7: Video instructivo para los usuarios de la plataforma virtual.	127
7.6.8 Actividad 8: Acceso a internet en el Centro Náutico	128
7.6.9 Actividad 9: Adaptar un entorno seguro y controlado para la ejecución de las prácticas de lucha contra incendios dentro del Centro.	128
7.6.10 Actividad 10: Rediseñar los folletos actuales de contenidos de los programas de básico de embarco.	129

7.6.11 Actividad 11: Realizar un mapeo en la zona de Puntarenas para escuchar la necesidad de capacitación del sector comercial.	129
7.6.12 Actividad 12: Compra de embarcación con fines didácticos.	130
7.6.13 Actividad 13: Contratación de personal docente.	131
7.6.14 Actividad 14: Elaborar una base de datos con los perfiles de las personas solicitantes de ingreso al Centro Náutico.	132
REFERENCIAS.....	134
ANEXOS	138

INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1	Criterios de Inclusión y exclusión para la selección de la muestra.	57
Tabla 3.2	Cuadro de operacionalización de variables	64
Tabla 4.1	Pregunta 11. ¿En cuales áreas, piensa usted, que debería mejorar el Centro Náutico del INA? 78	
Tabl4.2	Pregunta 12. ¿Cuál sería su idea o sugerencia para mejorar esas áreas y lograr una mejor satisfacción de los usuarios?.....	80
Tabla 4.3	Pregunta 13. ¿Recomendaría usted el Centro Náutico del INA, como casa de enseñanza a familiares y amigos? ¿y por qué?	82
Tabla 6.1	Conclusiones y Recomendaciones del objetivo 1	111
Tabla 6.2	Conclusiones y Recomendaciones del objetivo 2.....	114
Tabla 7.1	Presupuesto anual de la propuesta de mejora para el Centro Náutico.....	123

INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1	Matriz FODA	37
Figura 2.2	Matriz FODA	38
Figura 2.3	Organigrama Instituto Nacional de Aprendizaje	47
Figura. 7.1	Diagrama de Gantt para la Propuesta de Mejora de Servicio al Cliente del Centro Náutico Pesquero del INA	122

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4.1.	Pregunta 1. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	73
Gráfico 4.2.	Pregunta 2. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	73
Gráfico 4.3	Pregunta 3. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	74
Gráfico 4.4	Pregunta 4. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	74
Gráfico 4.5	Pregunta 5. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	75
Gráfico 4.6	Pregunta 6. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	75
Gráfico 4.7	Pregunta 7. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	76
Gráfico 4.8	Pregunta 8. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	76
Gráfico4.9	Pregunta 9. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	77
Gráfico 4.10	Pregunta 10. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	77
Gráfico 4.11	Pregunta 14. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	89
Gráfico 4.12	Pregunta 15. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	90
Gráfico 4.13	Pregunta 16. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	90
Gráfico 4.14	Pregunta 17. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	91
Gráfico 4.15	Pregunta 18. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	91
Gráfico 4.16	Pregunta 19. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	92
Gráfico 4.17	Pregunta 20. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente	93

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme finalizar con éxito este proyecto y por todas las bendiciones que tengo en mi vida.

A mi esposa Dayana Ernest, quien fue mi apoyo, mi empuje y mi fuerza para alcanzar esta meta académica. Gracias por ser esa persona que me impulsa a crecer...

A mi tutor Seir Francisco Chacón Achi, por ser una persona con vocación por su trabajo, su compromiso, apoyo y comprensión, fueron determinantes, para poder culminar este proyecto.

Y al Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, por toda su colaboración en este proyecto de investigación, en especial, a su director Edgar Guzmán Matarrita, a Maureen Villegas Matarrita y a Hernán Lara Picado, muchas gracias por todo compañeros.

DEDICATORIA

Con mucho amor quiero dedicar este proyecto a mi hijo Arturo Ignacio Ruiz Ernest, quiero que el día de mañana, le sirva de motivación para alcanzar todo lo que se proponga en la vida.

Y también quiero dedicarle este logro en mi vida, a mi hermano Walter Ruiz Madrigal, quien es mi luz en el camino, mi ángel de la guarda y sé que estaría muy orgulloso de mi...

Y a mis padres, por ese amor y apoyo incondicional siempre. Esto es para ustedes...

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un estudio, cuyo objetivo general es categorizar los factores que influyen en el servicio al cliente del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, perteneciente al INA, con el fin de proponer mejoras en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Esta investigación nace de la importancia de ser una institución de educación de servicio público que forma y capacita en diferentes áreas técnicas que demanda la comunidad de Puntarenas, por lo tanto, es de mucha importancia y relevancia que los usuarios de esta comunidad reciban un servicio de calidad, que les pueda orientar, informar y apoyar en lo que sea necesario para satisfacer sus necesidades de aprendizaje.

El Centro Náutico, como parte del INA, en su condición de institución pública, considera fundamental desarrollar una gestión ética, basada en valores y para ello requiere mantener una buena relación con la ciudadanía, brindando un servicio de calidad, que satisfaga a la comunidad de Puntarenas.

El método por desarrollar es una serie de factores y procedimientos que servirán de guía para la recolección y análisis de información, que, a su vez, servirán de referencia, en la veracidad de la investigación. La presente investigación se realiza bajo el enfoque mixto, ya que analiza un evento desde perspectivas diferentes y con este enfoque se pretende obtener toda la información necesaria de la población en estudio, en este caso, funcionarios y estudiantes activos del Centro Náutico, utilizando como instrumentos de recolección de datos, la entrevista de preguntas abiertas y la encuesta con preguntas cerradas y abiertas, así mismo, datos estadísticos que nos ayuden a obtener los resultados planteados en los objetivos de la investigación. El alcance será descriptivo,

porque es, el que mejor se adapta a la investigación; puesto que este alcance examina características de un fenómeno o problemática específica, a través de un método analítico, se pretende analizar el servicio al cliente en el Centro Náutico.

Una vez finalizada la investigación, los resultados crean una serie de conclusiones, que permiten conocer el estado actual del servicio al cliente en el Centro Náutico del INA, la percepción de sus usuarios en cuanto a la calidad del servicio que se brinda y las necesidades que influyen en el nivel de satisfacción.

Lo que permite hacer una propuesta de mejora para las áreas identificadas en las conclusiones de la investigación

ABSTRACT

The present research work is a study, whose general objective is to categorize the factors that influence the customer service of the Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, belonging to the INA, to propose improvements in the district of Puntarenas, for 2021's second quarter.

This research stems from the importance of being a public service education institution that educates and trains in different technical areas demanded by the community of Puntarenas, therefore, it is of great importance and relevance that the users of this community receive a service of quality, which can guide, inform, and support them in whatever is necessary to meet their learning needs.

The Nautical Center, as part of the INA, as a public institution, considers it essential to develop an ethical management, based on values and for this it requires maintaining a good

relationship with the citizens, providing a quality service that satisfies the community of Puntarenas.

The methodology to be developed consider a series of factors and procedures that will serve as a guide for the collection and analysis of information, which at the same time, will serve as a reference for the investigation veracity. The mixed approach was selected to carry out the research work since it analyzes an event from different perspectives in order to obtain all the necessary information of the population under study which in this case are active students of the study Center, using as instruments of data collection, the interview with open questions and the survey with closed and open questions, as well as statistical data that helped to obtain the results stated in the objectives of the research. The scope will be descriptive, because it is the one that best adapts to the investigation; Since this scope examines characteristics of a specific phenomenon or problem, through an analytical method, it is intended to analyze customer service at the Centro Nautico Pesquero.

Once the investigation was finished, the results conducted to develop a series of conclusions, which allow knowing the current state of customer service in the Centro Nautico Pesquero. the perception of its users regarding the quality of the service provided and the needs that influence the level of satisfaction. This allows to make a proposal for improvement for the areas identified in the conclusions of the investigation.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los usuarios del Centro Nacional especializado Náutico Pesquero del INA en el distrito de Puntarenas, Costa Rica para el segundo cuatrimestre 2021, debido a que actualmente el servicio al cliente que se da tiene opciones de mejora.

Los antecedentes de la investigación permiten dar una visión del tema que se quiere tratar. Una buena calidad del servicio al cliente en una organización conlleva al éxito de esta, ya que ese contacto con el público meta, permite dar una percepción positiva y eleva el grado de confianza y satisfacción.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

Como parte del presente análisis se desarrolla una investigación exhaustiva de trabajos investigativos relacionados a temas de calidad del servicio en instituciones educativas, esto con el fin de generar una previsualización de ideas, metodologías, y resultados implementados y obtenidos en trabajos anteriores con objetivos similares.

Los autores Duque O, Chaparro P, Edison J y Cesar R. (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA* se plantearon como objetivo general medir la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), seccional Duitama (Boyacá).

Para el desarrollo de esta investigación se realizó un análisis cuantitativo a través de la implementación de un cuestionario para determinar la percepción de los estudiantes respecto del servicio brindado en la universidad.

Entre los resultados más importantes Los autores concluyeron que la percepción del servicio en el estudiantado se ve mayormente influenciada por el contacto directo con aquellos componentes del servicio con los cuales tienen mayor contacto (por ejemplo, los profesores), así mismo concluyen que aquellos componentes administrativos y de soporte son secundarios, al tener un contacto más esporádico con el cuerpo estudiantil, sin embargo, valoran que las promesas administrativas una vez establecidas sean cumplidas.

En el trabajo de investigación: *Satisfacción y Cultura Organizacional: Elementos Innovadores en la Calidad en el Servicio en Universidades Públicas Mexicanas* realizado en 2018. El objetivo general planteado consideraba conocer el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio recibido de los alumnos de la UADY y la UAdeC que incumben a las unidades de servicios escolares y educativos. Para este objetivo se realizó una investigación descriptiva y de campo con enfoque cuantitativo, se implementaron dos cuestionarios, con escala tipo Likert, en la UAdeC un cuestionario para estimar la satisfacción del estudiante, y en la UADY el cuestionario SERVQUAL, para medir la calidad del servicio. La principal aportación de este trabajo es el uso de instrumentos validados científicamente para medir la satisfacción con la gestión de la institución, permitiendo a los tomadores de decisiones conocer las áreas de oportunidad. Como parte de los resultados obtenidos los indicadores de percepción de satisfacción recopilados a través del instrumento de medición, reveló que los niveles de percepción de la calidad están muy por debajo de las expectativas de las instituciones, lo cual llevo a los autores a proponer que es necesario una reforma organizacional con un enfoque a la calidad del servicio. En la actualidad, no sólo es de importancia medir la calidad de las universidades públicas en términos de sus resultados académicos o de investigación, sino que centrar la atención en el estudiante como

receptor del servicio y tener conocimiento de sus necesidades y expectativas es importancia para proveerlos de aquello que consideran de importancia.

En ese mismo año, 2018 los autores Marcillo-Indacochea, Barcia-Picay, Soledispa-Reyes, Calle-García, Indacochea-Ganchozo desarrollaron el trabajo titulado *Cultura Organizacional de Servicio al Cliente en las Entidades Públicas del Sector Educativo*, el cual tenía como objetivo general abordar desde una perspectiva teórica la cultura organizacional enfocada al cliente en las instituciones públicas del sector educacional. Este objetivo se consolida implementando una metodología de carácter cualitativo en la cual se realiza una revisión bibliográfica exhaustiva sobre una serie de conceptos y teorías alrededor del objetivo planteado. Entre los principales hallazgos los autores concluyeron que para desarrollar una excelente cultura organizacional enfocada en el servicio al cliente en las instituciones públicas del sector educacional, es necesario que el ambiente laboral sea satisfactorio y se comuniquen adecuadamente las reglas y objetivos de la institución, donde se inspire a los trabajadores en su desarrollo personal y profesional.

En el año 2017; los autores Sotelo Asef y Figueroa González, desarrollaron el trabajo titulado: *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. El cual tuvo como objetivo general, el determinar la relación que existe entre clima organizacional y calidad en el servicio percibido por los trabajadores de una institución de nivel medio superior, particularmente dos colegios de bachilleres del estado de Durango, México. Para este propósito se realizó una investigación con una metodología de tipo experimental, cuantitativa, correlacional y transversal. Los instrumentos de recopilación implementados fue un cuestionario para la realización de una encuesta de medición del clima organizacional aplicada a una muestra aleatoria representativa compuesta por 28 docentes y 24 administrativos, utilizando la herramienta de análisis estadístico de regresión lineal simple, la cual

consiste en generar un modelo de regresión que permitió a los investigadores concluir que existe una alta correlación entre el clima organización y calidad en el servicio.

La autora Ríos Leal, en su trabajo de investigación titulado *Servicio al cliente en una institución de educación superior* realizado en el año 2015, tenía como objetivo general, implementar procesos de mejora de servicio al cliente en una institución de educación superior, enfocado a las operaciones internas y al cliente externo aplicado como una herramienta de mercadeo. La investigación se realizó bajo una metodología de tipo descriptiva, mixta y correlacional. Los instrumentos de recopilación de datos implementados fueron encuestas y entrevistas.

Para las encuestas se realizó un análisis cuantitativo por medio de una muestra representativa para definir las necesidades del cliente interno. En el caso de las entrevistas, se a empleados administrativos bajo la dinámica de preguntas directas.

Como resultado de esta investigación se determinó que carece de planes de becas y/o financiamiento se observó que el personal exige una mejor distribución de cargas de trabajo, así como que es necesario la implementación de herramientas tecnológicas que hagan más fácil las gestiones administrativas. La implementación de los cursos en línea también se identifica como una herramienta que permitirá reducir la deserción de estudiantes en un cuarenta y dos por ciento al final del año. Finalmente, se observó que es importante implementar un soporte para los estudiantes, un lugar en donde los estudiantes puedan realizar gestiones administrativas.

La autora Terán; en su trabajo de investigación titulado *Implementación estratégica basada en CRM para la eficiencia en los procesos de Marketing y Admisión del Colegio Unión*, realizado en el año 2020, como objetivo para el trabajo investigativo se planteó proponer una

solución estratégica basada en la gestión de relación con el cliente, a través de la implementación de un sistema de automatización de CRM (Customer Relationship Management) para la eficiencia en los procesos de Admisión y Marketing del Colegio Unión, Centro de Aplicación de la Universidad Peruana Unión.

El diseño de investigación es descriptivo; de tipo aplicada; de tiempo longitudinal y de naturaleza mixta. Se realizó a lo largo de cuatro etapas de implementación: a. diagnóstico y análisis, b. identificación de procesos, c. desarrollo e implementación y finalmente, d. capacitación y entrenamiento al personal sobre la implementación del CRM.

Con la implementación de la herramienta fue posible para el personal del Colegio Unión poder tener acceso a la información detallada de los clientes en tiempo real para tomar acciones oportunas, así mismo se redujo el tiempo de admisión de 10 días a solamente 1 día y nueve horas, finalmente aumentar la eficiencia de las diferentes campañas al poder realizar segmentaciones más oportunas.

Los autores Hernández y Castillo, en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del grado de satisfacción del cliente externo con la prestación del servicio educativo que la Universidad del Valle Sede Palmira ofrece con su programa administración de empresas durante el primer semestre del 2012*. Tenían como principal propósito evaluar el grado de satisfacción del cliente externo de la universidad en el programa de administración de empresas en el primer semestre del 2012. Para ello utilizó un tipo de investigación descriptivo cualitativo, por medio del cual se buscó identificar la percepción que tienen los estudiantes respecto al servicio al cliente ofrecido. La recolección de datos se hizo por medio de un cuestionario y revisión de estudios previos. Todos los hallazgos encontrados en la presente investigación señalan que existen muchas

oportunidades de mejora en relación con la calidad de servicio y el proceso educativo que brindan actualmente la universidad del valle sede Palmira. Dado que los parámetros analizados lograron determinar que existe una alta probabilidad de que haya insatisfacción por parte de los estudiantes hacia algunos indicadores que se plantearon en la investigación. Esto se debe a que están recibiendo simplemente un servicio dentro de unos parámetros aceptables que solo cubren partes de sus expectativas, más no con unos niveles de calidad que les brinde las necesidades de una total satisfacción. Adicionalmente los autores resaltan que la información generada por las unidades de empleo debería ser aprovechada para la mejora de las enseñanzas dentro de la universidad, ya que esto permite a los estudiantes que tengan mejor oportunidad en un ámbito laboral, para la toma de decisiones.

The authors Jehad J. Badwan, Mazen J. Al Shobaki, Samy S. Abu Naser, Youssef M. Abu Amuna, 2017. *Adopting Technology for Customer Relationship Management in Higher Educational Institutions*. “Adopción de tecnología para la gestión de relaciones con el cliente en Instituciones de Educación Superior”

El objetivo de este artículo es evaluar los factores críticos de éxito e investigar los beneficios que podrían obtenerse una vez implementando la Gestión Electrónica de Relaciones con el Cliente en HEI desde la perspectiva de los estudiantes.

Para llevarlo a cabo se hizo una investigación de tipo descriptiva, mixta y correlacionada con factores críticos. Como instrumentos se utilizó datos recopilados de (398) estudiantes a través de un cuestionario que consta de cuatro variables.

Se utilizaron algunas herramientas estadísticas para analizar los datos y probar las hipótesis, incluido el coeficiente de correlación de Spearman para la correlación de confiabilidad de validez mediante el análisis alfa, de frecuencia y descriptivo de Cronbach.

Los resultados del estudio muestran una buena implementación de la tecnología en QOU, que se debe a una infraestructura altamente desarrollada. Esto como reflejo conduce a una alta eficacia del proceso.

La gestión puede inducir a la satisfacción del cliente, la fidelidad, la retención y una alta calidad de servicio.

Ogunnaike, Olaleke and Tairat, Borishade and Emmanuel, Jeje, *Customer Relationship Management Approach And Student Satisfaction in Higher Education Marketing* (September 2014). *Journal of Competitiveness*, Vol. 6, Issue 3, pp. 49-62, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3047854> “Enfoque de gestión de relaciones y satisfacción de los estudiantes en la educación superior”

El objetivo principal del artículo fue determinar la relación entre la gestión de la relación con el cliente y la satisfacción de los estudiantes. En esta investigación se emplearon tanto estadística descriptiva como inferencial. En este estudio se formularon las siguientes hipótesis: La gestión del ciclo de vida del estudiante, que tiene un impacto significativo en la voluntad del estudiante de recomendar a otros, la gestión de la relación con los padres también tiene un impacto positivo en la voluntad de los estudiantes de recomendar sus universidades a otros.

Los resultados de la investigación mostraron que la disposición de los estudiantes a recomendar a otros aumenta cuando el ciclo de vida del estudiante en la universidad está bien

administrado. También se descubrió que una sólida gestión de las relaciones con los padres en la Universidad mejora la voluntad del estudiante de recomendar sus Universidades a otros.

Por lo tanto, se recomienda que las universidades adopten estrategias efectivas de gestión de las relaciones con los clientes para lograr la satisfacción de los estudiantes.

1.1.2 Delimitación del problema.

El estudio de investigación se realizará en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje, con funcionarios del Centro y con los usuarios del distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

1.1.3 Justificación.

Esta investigación nace de la importancia de ser una institución de educación de servicio público que forma y capacita en diferentes áreas técnicas que demanda la comunidad de Puntarenas, en su mayoría, por lo tanto, es de mucha importancia y relevancia que los usuarios de esta comunidad reciban un satisfactorio servicio al cliente, que les pueda orientar, informar y apoyar en lo que sea necesario para que el usuario aproveche todas las facilidades que ofrece el INA y pueda superarse de la mano de una carrera o programa técnico que le ayude a sacar a su familia adelante y ser provechoso en la comunidad. Como docente de este Centro, mis estudiantes me manifiestan las desconformidades que tienen respecto a la orientación, información y apoyo, a la hora de necesitar de los servicios del Centro.

Considerando principalmente que esta entidad brinda grandes oportunidades para capacitar a futuros trabajadores, contribuyendo al sector marítimo de la zona.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que influyen en el servicio al cliente del centro nacional especializado náutico pesquero para mejorarlos, en el distrito de Puntarenas para el segundo cuatrimestre 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general.

Categorizar los factores que influyen en el servicio al cliente del centro nacional especializado náutico pesquero, con el fin de proponer mejoras en el distrito de Puntarenas para el segundo cuatrimestre 2021.

1.3.2 Objetivos específicos.

a) Analizar la situación actual del proceso de servicio al cliente, en relación con la orientación, información y apoyo a los usuarios, del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de proponer una estrategia de mejora, que ayude a satisfacer sus necesidades.

b) Identificar las necesidades de los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de determinar qué servicios se brindan y cuales necesitan mejorar o incorporar al proceso.

c) Relacionar los resultados obtenidos con una propuesta de mejora, para el servicio al cliente, con el fin de dar una respuesta satisfactoria a los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021.

Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El objetivo del marco conceptual es fundamentar teóricamente la investigación a través de conceptos directamente relacionados al tema en estudio. Recopila y expone los conceptos más relevantes de una investigación y permite establecer un asentimiento entre el investigador y el lector al respecto del lenguaje y los conceptos tocados.

2.2.1 Servicio al cliente.

Kotler & Armstrong (2017) definen el servicio al cliente como el conjunto de las actividades que una compañía lleva adelante para satisfacer las necesidades del cliente. Un servicio es un bien no material por que se caracteriza como intangible, que suele cumplir con ciertas características como la inseparabilidad, la perfectibilidad y la heterogeneidad. Además, en el servicio no solo participan los que proporciona a los clientes, sino que deben participar todos los miembros de la organización, pues todos son responsables de ofrecerlo de manera eficiente y eficaz. (Pág.202)

¿Qué es el servicio al cliente? Da Silva (2020) en su blog de empresas Zendesk, define el servicio o atención al cliente como una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta.

De acuerdo con el autor, los principales objetivos, son: garantizar que el producto o servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso.

Resulta de mucha importancia el tener un amplio y claro concepto de lo que es el servicio al cliente para una empresa o institución, ya que nos permite evidenciar la estrecha relación que hay entre un buen servicio por parte de la organización y la satisfacción del cliente.

2.2.1.1 Atención al cliente.

Por su parte Ariza, (2016) en su libro *Comunicación y Atención al Cliente*, nos define la atención al cliente como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales y potenciales, antes, durante y después de iniciada la relación y cuyo fin, es lograr el más alto nivel de satisfacción posible. Para lograr esa afinidad con el cliente es necesario darle ese seguimiento del que nos habla el autor, no solo es lograr atraer al cliente si no, hacer que vuelva en el futuro y se identifique con la empresa o institución. El servicio de atención al cliente involucra una serie de factores integralmente, que al final son los que hacen posible mantener la fidelidad del cliente.

La generación de confianza es un factor muy importante, esta se logra transmitiendo información ágil y veraz y a corto tiempo, para este cometido, es necesario que los responsables de transmitir la información la manejen con exactitud y dominio.

Otro factor es la valoración del cliente, que no sienta éste que es un compromiso atenderle, que él sienta que se le atiende con gusto, antes, durante y después de la utilización de los servicios o compra de productos. Un tercer factor es el servicio telefónico a tiempo completo y gratuito, no por medio de sistemas automáticos. Al cliente debería poder acceder a contactar a la empresa o institución fácilmente por varios canales y todos que proporcionen la misma calidad y satisfacción. Para esto se necesita que el lenguaje sea sencillo y claro, la atención debe ser rápida y cortés por

parte de la empresa o institución y debe existir una buena coordinación entre departamentos, porque el servicio al cliente involucra a toda la organización, no solo a un departamento.

2.2.1.2 Proceso de servicio al cliente.

Ariza, (2016) también nos expone el proceso de servicio al cliente en cuatro etapas generales:

Etapa 1. La acogida. Este primer contacto entre empresa y cliente tiene como prioridad establecer una primera buena impresión, que el cliente sienta que no es una carga atenderle si no un gusto. Si la atención es por teléfono, es importante que la respuesta sea rápida y el trato sea muy cordial y amable. Y si la atención es presencial, se debe siempre mirar a la cara con una sonrisa y siempre mostrarse interesado en la conversación y sus necesidades.

Etapa 2. Seguimiento. Es la etapa donde se llega a conocer las necesidades del cliente, para esto es necesario ponerle mucha atención y aclarando dudas, para recibir la información lo más concreta posible, por si no es de su competencia, poder transmitir la inquietud del cliente a otro compañero sin tener el cliente que repetir toda la información a un segundo empleado de la institución, así se transmitirá un único mensaje.

Etapa 3. Gestión. En esta etapa se le debe dar una respuesta eficaz al cliente, para esto el empleado debe manejar toda la información requerida y saber expresarla de manera rápida, sencilla y clara, que satisfaga las expectativas del cliente.

Etapa 4. Despedida. Al finalizar la entrevista, se debe conocer el grado de satisfacción del cliente y mostrar siempre buena disposición para atenderle y evacuar dudas cuanto sea necesario, hasta lograr su satisfacción y de no poder ayudarlo, se debe mantener siempre una actitud positiva y disculparse y decir que intentará resolver sus inquietudes a futuro.

En muchas de estas empresas tienen un departamento de servicio al cliente, que es el lugar llamado a llevar esta relación estrecha con el cliente. Sin embargo, el servicio al cliente es asunto de todos los departamentos.

2.2.1.3 Satisfacción del cliente.

Sánchez, (2018) en su libro *Satisfacción estudiantil en educación superior*, define la satisfacción del cliente como un estado de percepción cognitiva y emocional gratificante en el que se materializan las expectativas, necesidades, deseos, metas o intereses, por el cumplimiento de requisitos o características en los bienes o servicios que dan cuenta de su calidad, sumada a la experiencia preferencial subjetiva y afectiva del consumidor, cliente o usuario. Para el caso particular de la satisfacción estudiantil, se trata en consecuencia de la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables.

2.2.2 Usuarios.

El autor López, (2020) en su libro *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Nos expone una muy importante diferenciación en los conceptos de cliente, consumidor y usuario, el comienza explicando la diferencia entre producto y servicio, define producto como un bien físico tangible que se adquiere y que puede ser consumido o almacenado. Por otro lado, el servicio es aquel acto intangible del que tanto personas físicas como jurídicas disfrutan o se benefician en algún momento determinado y que no se puede almacenar. Asu vez también se puede diferenciar entre los productos y servicios de consumo, estos son aquellos que son adquiridos o utilizados por personas físicas para su uso y consumo personal y los productos y servicios industriales, son

aquellos que son adquiridos y utilizados en actividades económicas posteriores como, por ejemplo, fabricar otros productos.

Un Usuario, según López, (2020) es aquella persona física que utiliza o disfruta de un servicio que ofrece una empresa o institución pública o privada, para su uso personal. En este acto de uso o disfrute del servicio, puede existir una transacción económica o puede realizarse sin pago alguno, cuando el servicio es de carácter gratuito. El concepto de usuario se identifica más con la utilización de algún servicio público o privado concreto.

Un cliente, sin embargo, es la persona física o jurídica que compra en tiendas o establecimientos, o utiliza los servicios de profesionales o empresas a cambio de una transacción monetaria. Y consumidor es una persona física que consume o adquiere un tipo de producto o disfruta de algunos servicios para consumo o uso personal sin intención de lucrarse a cambio de una transacción económica.

Por último, el autor hace dos salvedades en cuanto a los conceptos de usuario y consumidor, en el caso de usuarios solo se da en el caso de disfrute de servicios, no de adquisición de productos y segundo, este puede hacer uso del servicio de forma gratuita o bien haciendo un pago previo o posterior.

2.2.2.1 Tipos de usuarios.

Tipos de usuarios o clientes: Una vez delimitada las ocasiones en que se puede utilizar uno u otro concepto, conviene clasificarlos atendiendo otros criterios. En función de la finalidad que dan a los bienes y servicios que adquieren o disfrutan:

Cientes o usuarios particulares. Aquellas personas que compran productos o hacen uso de servicios de forma personal o para un conocido, sin pretender una actividad económica posterior.

Cientes o usuarios industriales. Son aquellas personas físicas o jurídicas, que adquieren productos o hacen uso de servicios con intención lucrativa, realizan una actividad económica.

Se puede diferenciar también otros tipos de clientes en función de su relación con las empresas en el proceso de compraventa:

Cientes o usuarios actuales. Son aquellos que al menos en una ocasión han adquirido un producto o han disfrutado de un servicio y estos se subdividen en dos tipos más.

- a) Clientes habituales, si esto se produce con cierta frecuencia
- b) Clientes esporádicos, si no se produce tan frecuentemente

Cientes o usuarios potenciales. Son aquellos que aún no han disfrutado de un servicio o han adquirido algún producto, pero que son susceptibles de hacerlo próximamente.

Cientes o usuarios seguros. Aquellos que, antes de iniciar el contacto, tienen una decisión u opinión formada o están en disposición de hacerlo.

Cientes o usuarios indecisos. Son los que no tienen una decisión ni opinión formada aún, su proceso de conocimiento y elección se encuentra en fase inicial.

2.2.2.2 Las necesidades de los usuarios o clientes.

Los autores Ariza, (2016) definen las necesidades de los clientes o usuarios, como un sentimiento o sensación de carencia de algo, unido a este sentimiento, surge el deseo de satisfacción de dicha carencia. Una necesidad no puede ser determinada solo por un producto concreto, sino que existen muchas alternativas. Por ejemplo, la necesidad actual de comunicarnos con otras personas en cualquier momento y lugar. Para ello existen múltiples modelos de móviles, ordenadores y teléfonos fijos, etc.

El cliente cuando adquiere un producto desea satisfacer una serie de necesidades, las cuales son cada vez más sofisticadas y complejas. Por ejemplo, cuando un cliente compra un dispositivo móvil de última generación, no solo está comprando el dispositivo, sino también cubrir otras necesidades de comunicación, conectividad y acceso a internet en cualquier momento y lugar. Pero además hay otras necesidades que en principio no guardan relación directa con el uso del dispositivo. Un teléfono inteligente de determinada marca da un prestigio o status social, que permite acrecentar su autoestima.

Existe un conocido instrumento de estudio y análisis de las necesidades humanas, la pirámide de Maslow, en ella se establecen cinco niveles de necesidades humanas y en ella se ordenan en orden de prioridades, dicho planteamiento expone, que las necesidades de un nivel superior no pueden cubrirse, mientras no se atiendan los niveles inferiores.

Estos niveles de necesidades son:

- Necesidades fisiológicas, como comer, beber, dormir, respirar.
- Necesidades de seguridad, como empleo, vivienda, seguridad, salud.

- Necesidades sociales, como sentirse miembro de un grupo, tener amigos, comunicación.
- Necesidades de estima, como autoestima, respeto en la comunidad, reconocimiento laboral.
- Necesidades de autorrealización como, sentimiento de plenitud física, moral y espiritual.

2.2.2.3 Comunicación con el cliente o usuario.

En el ámbito de la atención al cliente, consumidor y usuario, el autor López, (2020) en su libro *Atención al cliente, consumidor y usuario*, destaca el concepto de comunicación el cual define como el conjunto de acciones encaminadas a transmitir mensajes codificados entre dos elementos, llamados emisor y receptor, ya sean estas, personas u organizaciones. El cual toma relevancia con la aparición de la competencia, la opinión de los clientes se hizo un elemento de gran interés para las empresas y distribuidores. Hoy en día, las empresas deben escuchar a los consumidores y así poder ofrecer sus bienes y servicios que encajen mejor con sus gustos y preferencias. Por lo tanto, el servicio y atención al cliente debe fomentar una comunicación bidireccional, que reciba que reciba información de su público objetivo y a su vez pueda ofrecer respuestas adecuadas a las necesidades y requerimientos de este.

2.2.2.4 Orientación al cliente o usuario.

Otro concepto importante en el contexto de servicio al cliente es la orientación al cliente, según López, (2020) es un enfoque empresarial que basa sus estrategias en la satisfacción y la escucha constante de sus clientes, la empresa debe crear y mantener canales que acerquen al cliente a la empresa. Esta debe poner especial atención en los canales de comunicación, orientación, seguimiento y apoyo a sus clientes. Por su parte Moreno, Coromoto y Milángela (2016) señalaron

que la satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca”. Al final todo se resume en esto, la satisfacción del cliente, un cliente satisfecho, es un cliente o usuario que regresa en el futuro por tus servicios y habla bien tu empresa o institución, lo cual te ayuda a posicionarte en un mercado muy competitivo.

2.2.3 Mejoramiento Continuo.

Guerra (2007) mencionado por Esquivel, León y Castellanos (2017) plantea que el objetivo de una cultura de mejora continua es apoyar de forma permanente el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño, para lo cual la transferencia de conocimiento se convierte en un valioso activo. Por lo tanto, estos autores consideran el concepto implica la implantación de un sistema que abarque el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión y la participación de todas las personas.

Por su parte Cevallos y Romero (2017) establecen una visión de mejora continua, basada en avances incrementales sobre los procedimientos actuales a través de la exploración de maneras de perfeccionamiento, y así la posibilidad de ir estableciendo metas de mejoramiento que al ser alcanzadas son sustituidas por nuevas metas convirtiéndose esta práctica en un hábito y un trabajo sistematizado.

2.2.3.1 Planes de Mejoramiento.

De acuerdo con el Departamento de Comunicaciones de la Republica Dominicana en 2017 la definición de plan de mejoramiento es el conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los

resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación. Constituye una herramienta para gestionar la calidad, que genera una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su conjunto.

En la misma guía se ofrece una lista de características que debe cumplir un plan de mejora para que sea efectivo, entre ellas se menciona:

- **Consensuadas:** Las acciones a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.
- **Coherentes:** Las acciones a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de evaluación y los objetivos que se pretenden lograr.
- **Realistas:** Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.
- **Flexibles:** Las acciones deben ser susceptibles de ser modificadas por imprevistos internos y del entorno, sin que se pierda el objetivo original.

2.2.3.2 Fases para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional.

- ***Conformar el Equipo de Mejora:***

El equipo debe ser conformado por integrantes de las diferentes áreas a ser mejoradas, así como se debe asignar un coordinador y líder que procure los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

- ***Seleccionar las áreas de mejora a priorizar:***

Se realiza una priorización de las áreas de mejora previamente identificadas la cual se establece en base a los objetivos estratégicos de la institución y el impacto que pueda generar en esta.

- *Formulación de objetivos:*

Los objetivos a la hora de establecerse deben caracterizarse por ser viables, cotejables, flexibles y comprensibles

- *Elaboración del Plan.*

La elaboración de un plan de mejora debe incluir las actividades que se van a ejecutar, pero también establecer quienes serán los autores responsables de realizarlo, también hacer una breve descripción del plan, los tiempos e indicadores de seguimiento.

- *Desarrollo del Plan de Mejora.*

Esta fase de desarrollo tiene relación con la ejecución del plan de acciones y la capacitación, indispensables para dar inicio al desarrollo del plan, incluye la asignación de actividades y responsabilidades del equipo, así como los recursos económicos, materiales, mano de obra y tecnología.

- *Seguimiento del Plan de Mejora.*

Esta fase da un seguimiento de los avances en la etapa de desarrollo, observando resultados por medio de los indicadores y también de las limitaciones que se presenten en el camino.

- *Elaboración de Informe de Implementación del Plan.*

Este informe se hace basado en los informes de los autores responsables del plan, el coordinador del equipo hará un informe final de lo realizado, este llevará: introducción, nombre de los responsables del equipo y tareas asignadas, cuáles fueron las fases del proceso, tiempo de ejecución, recursos utilizados y lectura de los indicadores y objetivos alcanzados, así como limitaciones si hubiera.

2.2.3.3 FODA.

La Revista Científica ANFIBIOS, (2021) en su artículo, *El Papel del Gerente y la Prospectiva en Escenarios de Crisis*. Nos presenta la herramienta FODA para determinar el estado actual de una gestión institucional o empresarial, tanto externa como interna. Se debe revisar al interior de la organización como puede dar respuesta al entorno externo revisando sus fortalezas debilidades. Debido a lo anterior revisaremos las matrices para revisión interna.

FODA consiste en el análisis de los elementos internos que se consideren como fortalezas y debilidades, que al revisar cada uno de los departamentos y áreas dan a conocer la situación interna de la organización. Con este análisis se obtiene una perspectiva global de la situación actual de la institución o empresa.

Figura 2.1 Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>Capacidades fundamentales en áreas claves. Recursos financieros adecuados. Buena imagen de los compradores. Ser un reconocido líder en el mercado. Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas. Acceso a economías de escala. Aislada (por lo menos hasta cierto grado) de las fuertes presiones competitivas. Propiedad de la tecnología. Ventajas en costos. Mejores campañas de publicidad. Habilidades para la innovación de productos. Dirección capaz. Posición ventajosa en la curva de experiencia. Mejor capacidad de fabricación. Habilidades tecnológicas superiores.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>No hay una dirección estratégica clara. Instalaciones obsoletas. Rentabilidad inferior al promedio. Falta de oportunidad y talento gerencial. Seguimiento deficiente al implantar la estrategia. Abundancia de problemas operativos internos. Atraso en investigación y desarrollo. Línea de productos demasiado limitada. Débil imagen en el mercado. Débil red de distribución. Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio. Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia. Costos unitarios generales más altos en relación con los competidores clave.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>Atender a grupos adicionales de clientes. Ingresar en nuevos mercados o segmentos. Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes. Diversificarse en productos relacionados. Integración vertical (hacia adelante o hacia atrás). Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos. Complacencia entre las compañías rivales. Crecimiento más rápido en el mercado.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>Entrada de competidores foráneos con costos menores. Incremento en las ventas y productos sustitutos. Crecimiento más lento en el mercado. Cambios adversos en los tipos de cambio y políticas comerciales de gobiernos extranjeros. Requisitos reglamentarios costosos. Vulnerabilidad a la recesión y ciclo empresarial Creciente poder de negociación de clientes o proveedores. Cambio en las necesidades y gustos de los compradores. Cambios demográficos adversos</p>

Fuente: Thompson y Striklanda (1998)

Figura 2.2 Matriz FODA

	<p>Fortalezas-F Liste las fortalezas</p>	<p>Debilidades-D Liste las debilidades</p>
<p>Oportunidades-O Liste las oportunidades</p>	<p>Estrategias FO Use las fortalezas para tomar ventaja de las oportunidades</p>	<p>Estrategias DO Supere las debilidades tomando ventaja de las oportunidades</p>
<p>Amenazas-A Liste las amenazas</p>	<p>Estrategias FA Use fortalezas para evadir amenazas</p>	<p>Estrategias DA Minimice debilidades y evite amenazas</p>

Fuente: Conceptos de administración estratégica David (2013)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) es una entidad autónoma creada por la ley N°.3506 del 21 de mayo de 1965, reformada por su Ley Orgánica N°. 6868 del 6 de mayo de 1983. El INA es una institución de servicios públicos, que tiene como finalidad principal, promover y desarrollar la capacitación y formación profesional de las comunidades en todos los sectores de la economía costarricense.

El INA inició su prestación de servicios, dirigiéndose principalmente hacía los jóvenes de escasos recursos, los cuales no podían costear los servicios educativos de la época. Así se pretendía cubrir la demanda de mano de obra técnica que el sector productivo necesitaba, cabe destacar que, para esa época, en la década de los sesenta, el país cambiaba de modelo económico, se comenzaba con las importaciones y la industrialización, necesitando así mano de obra técnica especializada, que otras entidades educativas no ofertaban. Instituto Nacional de Aprendizaje, (2011).

2.3.1 Descripción.

El INA es una institución pública de capacitación y formación técnica – profesional a los diferentes sectores del país, enfocadas en carreras de inserción rápida en el mercado laboral y de alta demanda para el sector productivo como: mecánica automotriz, electricidad, soldadura, mecánica de precisión, agroindustria y muchos más.

Esta institución está conformada por una serie de sedes por todo el territorio nacional, llamadas unidades regionales y su oferta de servicio está orientada de acuerdo a la necesidad de demanda que haya en esa área geográfica específica y cada unidad regional imparte programas de acuerdo con las directrices que indican los diferentes núcleos de formación, que van enfocados

según los recursos que se encuentren disponibles en las comunidades, por ejemplo, en la región pacífico central se dan programas orientados a la actividad náutica y pesquera, entre otras, mientras que en la sede de San Carlos se enfocan más a la agroindustria.

Unidad de Planificación y Evaluación, (2014)

Los núcleos de formación dentro del INA son los encargados de elaborar los planes de estudio para las diferentes carreras o programas de capacitación y formación profesional que ofrece la institución, esto en base a la demanda del sector productivo del país según estudios previos de mercado. Estos núcleos realizan planeamientos estratégicos, estudios de mercado, implementación de modelos de gestión, validación de ofertas, diseños curriculares de los servicios y procesos de diseño, diagnóstico y evaluación de los diferentes servicios de asistencia técnica para satisfacer puntualmente la necesidad del sector productivo del país.

Secretaría Técnica INA, (2013).

2.3.2 Objetivos.

- Desarrollar acciones de formación y capacitación dirigidas a mejorar la productividad y competitividad de las empresas, de los jóvenes y de los trabajadores en general de los diferentes sectores de la economía social, mediante programas de desarrollo tecnológico, reconversión productiva, aseguramiento de la calidad; con miras a hacer frente a las exigencias de la globalización y la apertura de los mercados.

- Promover y desarrollar acciones de formación y capacitación flexibles y oportunas dirigidas a atender las necesidades de las personas en desventaja social: mujeres en condiciones especiales, personas con discapacidad, jóvenes en condiciones de marginalidad, indígenas,

población emigrante debidamente legalizada, adultos mayores, privados de libertad, entre otros; con el propósito de asegurar su inserción laboral en el mercado de empleo.

- Fortalecer el desarrollo de las capacidades humanas mediante programas de formación profesional, capacitación y servicios tecnológicos diseñados, bajo el concepto de formación continua y flexible, identificando las competencias profesionales que requieren los sectores productivos del país, en todo el territorio nacional, con miras a promover el desarrollo de la productividad y competitividad del mercado de trabajo.

- Promover y ejecutar acciones tendientes al desarrollo institucional en el ámbito de todos sus recursos y procesos: organización, sistemas de información, recursos tecnológicos, diseño de programas, y otros, contemplando actividades que orienten a la institución al mejoramiento y aseguramiento de la calidad, para garantizar un servicio al cliente, oportuno de alta calidad y acorde con sus requerimientos y necesidades.

2.3.3 Misión INA.

Es una institución autónoma que brinda Servicios de Capacitación y Formación Profesional a las personas mayores de 15 años y personas jurídicas, fomentando el trabajo productivo en todos los sectores de la economía, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo económico-social del país.

2.3.4 Visión INA.

Ser la institución educativa de formación profesional, de calidad, accesible, flexible, oportuna e innovadora que contribuya al desarrollo de las personas y al progreso del país.

2.3.5 Políticas Institucionales.

Las políticas son un importante marco de orientación que contribuye a orientar el accionar del Instituto Nacional de Aprendizaje, marcan el inicio de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2011-2016.

- Servicios de capacitación y formación profesional de calidad para formar recurso humano competente que responda a las demandas de los sectores productivos.
- Fortalecimiento de iniciativas innovadoras en el ámbito institucional, interinstitucional e internacional; para el desarrollo y atención de programas, proyectos, PYMES y leyes, que beneficien a poblaciones específicas.
- Posicionamiento de la Institución como líder de la formación profesional, con la puesta en marcha del Sistema Nacional de Formación Profesional (SINAFOR).
- La ciudadanía, el sector empresarial y las organizaciones obtendrán servicios del Sistema de Intermediación de Empleo, de manera ágil y eficiente, que permita a personas egresadas INA insertarse en el mercado de trabajo.
- Diseño de una oferta de Servicios de Capacitación y Formación Profesional (SCFP), innovadora, creativa, flexible, inclusiva e integradora de las perspectivas de derechos, género y sostenibilidad ambiental.
- Implementación de estrategias a nivel institucional en sostenibilidad ambiental, en todos sus ámbitos de acción, aplicando el enfoque de mejora continua y promoviendo la utilización eficiente de los recursos naturales, para contribuir al desarrollo nacional en armonía con el medio ambiente.
- Fortalecimiento de la investigación tecnológica que permita adquirir nuevas tecnologías para la optimización de la calidad de los SCFP.

- Posicionamiento de la investigación sobre el mercado de trabajo, como prioridad para fundamentar el quehacer y la toma de decisiones, que permita responder a las necesidades de la población y de los sectores productivos.
- Consolidación de una cultura de planificación con base en resultados; por medio de sistemas, procedimientos específicos e indicadores útiles, que permitan orientar eficientemente la asignación de los recursos necesarios para el logro de los objetivos institucionales.
- Dotación y promoción de recurso humano idóneo, con accesibilidad a la capacitación continua e incentivos institucionales, que permitan la estabilidad y la competitividad en el mercado laboral.
- Consolidación de una cultura de servicio a la clientela con excelencia.
- Desarrollo de mecanismos financieros que permitan asegurar la obtención y el buen uso de los recursos para alcanzar los objetivos de la institución al menor costo posible.

2.3.6 Valores.

El INA en su condición de Institución de formación profesional, posee un conjunto de acciones sustantivas y estratégicas que le permite desarrollar una gestión ética basada en valores; para ello requiere de la estabilidad de sus vínculos con la ciudadanía, de una gestión eficiente y de la calidad del capital humano.

El conjunto de principios y valores éticos que el INA considera fundamentales para la realización plena de objetivos institucionales, se presentan en los tres ámbitos de la personalidad humana: plenitud laboral, plenitud ciudadana y plenitud humana. Esto, en el entendido de que todas las personas que laboran en la Institución son también ciudadanos y ciudadanas, hombres y

mujeres, y en los tres ámbitos estamos llamados la plenitud y a la excelencia. Lo anterior se refleja en los tres valores institucionales que se presentan a continuación:

- *El Bien Común.*

Suma de las condiciones de la vida social que permiten que las personas libremente den forma a sus vidas.

- *Tolerancia.*

Es el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes contrarias a las propias.

- *Responsabilidad.*

Es el valor que permite a una persona reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.

2.3.7 Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero.

Al estar el INA dividido por regiones en todo el país y cada región está orientada de acuerdo con la necesidad de demanda que haya en esa área geográfica específica y cada unidad regional imparte programas de formación, que van enfocados según los recursos que se encuentren disponibles en las comunidades, es que en 1973, el INA introduce dentro de sus perspectivas, programas referentes a la pesca, para ayudar a la formación de mano de obra para el sector pesquero y respondiendo al “Plan Nacional Pesquero” que había puesto en marcha la Oficina de Planificación Nacional desde 1970.

Es en 1977 cuando se crea el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, utilizando las antiguas instalaciones del matadero municipal de Puntarenas y algunas instalaciones aledañas.

Las áreas para impartir en ese inicio fueron Mecánica Naval, Construcción Naval, Pesca y Navegación. En el periodo de 1977 – 1980 el Centro Náutico impartió un total de 42 cursos, con un total de 394 estudiantes aprobados. Estos cursos se centralizaron en Puntarenas Centro.

En 1980, tomando como base referencia el análisis ocupacional del pescador artesanal que el INA ejecutó, es cuando se amplió el rango de acción de sus acciones, desplazándose a lo largo de todo el pacífico y Puerto Limón, aumentando en 3 años a 1475 participantes egresados en su mayoría de cursos de pesca y navegación.

En 1983 se hace un diagnóstico del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero en Puntarenas, cuyos resultados dejaron la necesidad de estudiar las estructuras ocupacionales esenciales o medulares del sector pesca.

Para octubre de 1986 el INA realiza un estudio para definir las estructuras ocupacionales principales del sector pesquero, cuyos resultados fueron entre otros, por poner un ejemplo:

Especialidad: Pesca y Navegación:

Primer Nivel:

Pescador artesanal – Tripulante pesca semi industrial – Tripulante pesca industrial

Segundo Nivel:

Capitán maquinista pesca artesanal – Capitán pesca semi industrial – Maquinista pesca semi industrial – Navegante pesca semi industrial – Jefe de cubierta pesca industrial

Tercer Nivel:

Capitán pesca industrial

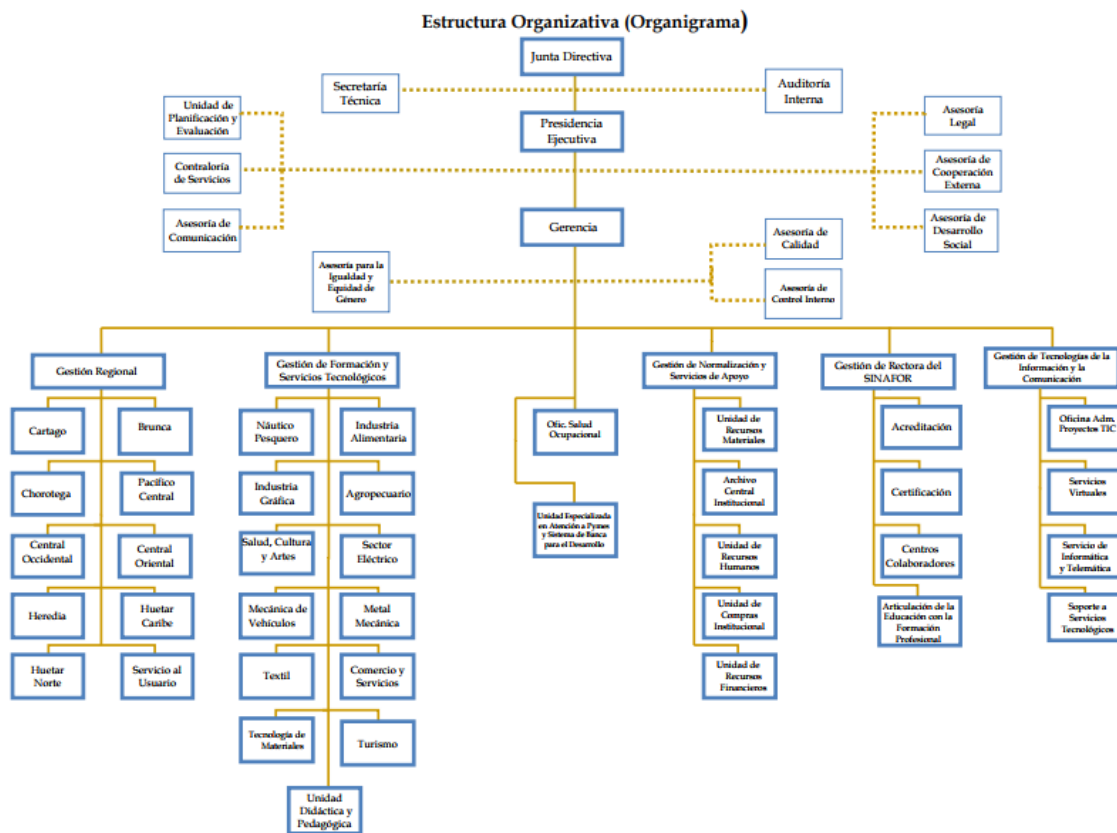
Estos resultados del estudio de las estructuras ocupacionales en las diferentes especialidades es lo que después guiará los procesos de educación, capacitación y formación profesional, donde se definirá:

¿Qué formar? ¿Cuánto formar? ¿Hasta dónde formar? ¿Por qué formar? y ¿Para qué formar?

Para 1987 y después de haber analizado los diferentes estudios existentes en este campo, a través de los años y de instituciones que han canalizado esfuerzos para brindar formación y capacitación y tomando en cuenta los recursos existentes y las limitaciones, se propone el proyecto “Plan Nacional de Formación y Capacitación Náutico Pesquero y Acuicultura. En el se plantean los objetivos de formación y capacitación, la estrategia metodológica que conceptualiza en forma general cada uno de los programas como habilitación, complementación, educación diversificada técnica y educación superior, así como las instituciones encargadas de desarrollarlas; especificándose las prioridades y recomendaciones para su ejecución. Este plan tiene como objetivo general, desarrollar acciones en la rama Náutica – Pesquera para satisfacer las necesidades de formación y capacitación que se presentan en las especialidades técnicas de construcción de embarcaciones, pesca y navegación, mecánica naval, procesamiento de recursos marinos y acuicultura. Y con eso, el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero inicia una progresiva labor de formación y capacitación y que hoy día continúa realizando con la ejecución de estos programas y con la incorporación de nuevos programas que han surgido a través de los años, obedeciendo a los resultados que dan los diferentes estudios de diagnóstico que realiza el núcleo náutico a las diferentes comunidades del sector náutico y pesquero.

Proyecto Plan Nacional de Formación y Capacitación Náutico, Pesquero y Acuicultura, (1987).

Figura 2.3 Organigrama Instituto Nacional de Aprendizaje



Capítulo III: MÉTODO

El Método, es la explicación o descripción de la metodología que va a ser utilizada en la investigación, en el, se mostrará, una serie de factores y procedimientos, que nos servirán de guía, para la recolección y el análisis de la información y darán referencia de la veracidad de la investigación, como por ejemplo, el tipo de enfoque, los alcances, el diseño, la unidad de análisis u objeto de estudio, la fuente, la población, el tipo de muestra, criterios de inclusión o exclusión, el instrumentos, categorías o variables y la estrategia de análisis de datos.

3.1 Enfoque

En el proceso investigativo existen tres tipos o rutas de enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto.

A continuación, vamos a definir cada una de estas rutas y conocerlas, para así poder elegir la que más se adapte a nuestro trabajo de investigación. Según el autor Pimienta, (2018) describe los tres modelos de enfoque de la siguiente manera:

3.1.1 Cuantitativo.

Se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el tema de investigación, para esto formula preguntas específicas acerca de cómo y cuándo tiene lugar el objeto estudiado o investigado, permitiendo al investigador recopilar datos e información que pueden ser interpretados mediante números, para un posterior análisis objetivo.

3.1.2 Cualitativo.

Este enfoque se basa en la recolección de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como entrevistas, la observación directa y el análisis de documentos. Sus objetivos principales son describir y explorar la conducta humana en un contexto específico, para poder descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades.

3.1.3 Enfoque mixto.

La implementación de los dos modelos conlleva a un enfoque mixto; ya que ambos investigan un evento desde perspectivas diferentes, por lo cual puede ser necesario la utilización de ambos, de acuerdo con el resultado que se pretenda. Pimienta, (2018)

Para los efectos y pretensiones de esta investigación, se utilizará el enfoque mixto, con la finalidad de obtener toda la información necesaria, de la población estudiada, así mismos datos estadísticos que nos ayuden a obtener los resultados planteados en los objetivos de la investigación.

3.2 Alcance

Es un conjunto de expectativas que se esperan lograr en el resultado final del proyecto. Su objetivo principal es facilitar el desarrollo de la investigación, aportando información esencial, como descripción, límites, objetivos, responsables, costos, plazos, actividades, etc.

Son cuatro alcances: exploratorio, correlacional, descriptivo y explicativo, ninguno excluye al otro, cualquier estudio puede incluir uno o más de estos alcances.

3.2.1 Alcance exploratorio.

Según el autor, Pimienta, (2018) el alcance exploratorio, tiene como finalidad o propósito, identificar los aspectos fundamentales de la investigación, el objeto o la problemática analizada, así como determinar los métodos y los procedimientos más adecuados para la realización de posteriores investigaciones.

3.2.2 Alcance descriptivo.

Este alcance, busca identificar y describir los elementos, propiedades o características principales que componen determinados factores o problemáticas, basándose en el método analítico. Permite el desarrollo de conocimientos que también pueden servir de base para la

realización de investigaciones más profundas sobre el tema o problemáticas estudiada. Pimienta, (2018).

3.2.3 Alcance correlacional.

El alcance correlacional expone investigaciones cuyo propósito es evaluar la relación entre dos o más variables o conceptos. Relaciona elementos deductivos e inductivos y establece la presencia de dos variables en la salida de un evento o situación. Pimienta, (2018).

3.2.4 Alcance explicativo.

Recupera y conjuga elementos deductivos e inductivos con el propósito de determinar el porqué de la problemática, así como establecer relaciones de causa y efecto entre los elementos que lo componen y entre el fenómeno estudiado y su entorno. Pimienta, (2018)

Para efectos de esta investigación, tendrá un alcance descriptivo, porque es, el que mejor se adapta a la investigación; puesto que este alcance examina características de un fenómeno o problemática específica, a través de un método analítico, se pretende analizar el servicio al cliente en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

3.3 Diseño

El término diseño, se refiere al plan o estrategia establecida para obtener la información que se pretende, con el propósito de responder al planteamiento del problema. Levy, (2017). Es muy importante seleccionar el diseño apropiado para la investigación cuantitativa (experimental o no experimental). o cualitativos (teoría fundamentada, narrativo, hermenéutico, biográfico, estudio de casos, fenomenológico, etnográfico, investigación – acción, entre otros).

3.3.1 Diseño experimental.

Este diseño, consiste en modificar de manera directa o indirecta un fenómeno natural, también denominado objeto de estudio, creando las condiciones necesarias que permitan conocer sus características y sus relaciones con el entorno. Este procedimiento se puede realizar de tres maneras distintas:

- Aislando al objeto y analizando sus propiedades a partir de su contexto propio.
- Reproduciendo el fenómeno en condiciones controladas (laboratorios).
- Modificando las condiciones del entorno en el cual se desarrolla el fenómeno.

El investigador puede manipular o controlar más de una variable para conocer los diversos efectos que produce en el objeto de estudio. Este tipo de investigaciones son de tipo condicional o causal, en otras palabras, que tienen una relación causa – consecuencia. Monrroy y Nava, (2018).

Etapas del método experimental.

1. Planteamiento del problema. El investigador se plantea una problemática a partir de la observación analítica de un fenómeno específico.
2. Formulación de la hipótesis. Son una serie de suposiciones que explican o contestan, en cierto modo, la pregunta del principio.
3. Diseño de la investigación. Aquí corresponde definir los elementos técnicos para la recreación o reproducción del fenómeno que se pretende estudiar, desde el desarrollo del experimento, el equipo, el material y el presupuesto.

4. Experimentación. En este punto se procede a la recreación o reproducción del fenómeno en un ambiente controlado, se propicia el manejo de variables elegidas para obtener el resultado que se busca y comprobar la hipótesis.

5. Observación y análisis. Es el momento en que se recaba la información y se organiza de manera razonable para analizar los resultados obtenidos.

6. Conclusiones e informe. Finalmente, se elabora una conclusión que englobe los resultados obtenidos y si se cumplió o no la hipótesis planteada. Monrroy y Nava, (2018).

3.3.2 Método heurístico.

Cuando hablamos de heurística nos referimos a la ciencia del descubrimiento. Se define como el arte, técnica o procedimiento para resolver problemas, es decir, un conjunto de reglas metodológicas que sugieren el procedimiento para generar soluciones y elaborar una hipótesis. Monrroy y Nava, (2018).

3.3.3 Método hermenéutico.

Se dice que la hermenéutica es el arte de interpretar textos, principalmente los de tipo religioso o filosófico. Este método implica que cualquier cosa puede ser comprensible a partir de métodos que lleven el pensamiento a la interpretación. Monrroy y Nava, (2018).

3.3.4 Método fenomenológico.

La fenomenología es un movimiento filosófico que busca la resolución de los problemas utilizando la experiencia intuitiva, a partir de mostrar las cosas desde su forma de origen más evidente; esto es, estudia al mundo a partir de sus manifestaciones más primitiva. La fenomenología examina los contenidos de la conciencia y determina si son reales o imaginarios. No da nada por sentado y describe las cosas en su pureza. Por lo tanto, no presupone nada, ni el

sentido común, ni las proposiciones científicas, ni las experiencias. Solamente explora lo existente y desde su origen lo estudia. Monrroy y Nava, (2018).

3.3.5 Método etnográfico.

La etnografía es una rama de la antropología que se dedica a observar y describir los aspectos característicos de una cultura, grupo humano o personas en un periodo, utilizando dos técnicas: la entrevista y la observación participante. El propósito principal de la etnografía es entender los significados que constituyen la realidad social de un grupo humano, para ese fin se requiere la participación directa del investigador, quien, a partir de sus observaciones, describe las costumbres, creencias, mitos, historia, lenguaje y todo aquellos que identifica a la cultura de un grupo social. Monrroy y Nava, (2018).

3.3.4 Método estadístico.

El método estadístico consiste en manejar los datos obtenidos en una investigación a partir de una serie de procedimientos, con el propósito de comprobar la validez de una hipótesis. Cada investigación requiere de su propio diseño estadístico para la comprobación de sus premisas. Monrroy y Nava, (2018).

En el método no experimental, los efectos ya se han producido, no se modifican, solo se han producido, no se modifican, solo se seleccionan y observan, se orientan hacia el pasado, son grupos naturales ya formados.

El diseño será no experimental, porque no se va a manipular ninguna variable y el diseño será fenomenológico, porque es el que más se adapta a las necesidades de la investigación. Busca la resolución de los problemas utilizando la experiencia intuitiva, a

partir de mostrar las cosas desde su forma de origen más evidente. No se orienta a explicar las causas de los hechos, sino a describir el hecho mismo.

3.4 Unidad de análisis u objeto de estudio

Las unidades de análisis son el conjunto de individuos, objeto de estudio, a los que se les estudian las variables o categorías de interés. Pueden ser personas, instituciones, bases de datos, entre otras.

3.4.1 Población.

Según Pimienta (2018), la definición de población es: “conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables” (pág. 59).

En esta investigación la población está compuesta por dos sectores, los cuales serán, por una parte, cuatro funcionarios colaboradores en el área administrativa del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, incluyendo a su encargado o administrador. Y por otra parte los estudiantes activos del programa de Básico de Embarco, donde participan treinta y ocho estudiantes.

3.4.2 Muestra.

Según Pimienta (2018), en la definición de muestra se expone: “es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por tanto, representativas de la totalidad de la población”. (pág. 59).

Tipos de muestra:

a) Aleatoria. Cuando es elegida al azar y, por consiguiente, cualquier miembro de la población tiene las mismas posibilidades de ser seleccionado.

b) Estratificada. Cuando se subdivide a la población en estratos y se elige un determinado número de elementos de cada estrato (por ejemplo, dividir a población por grupos de edades y, en función del tamaño relativo de cada grupo, determinar el número de entrevistados en cada caso).

c) Sistemática. Cuando se establece un patrón o criterio fijo para elegir a los elementos de una muestra. (Pimienta, 2018, pág. 59)

Para el presente estudio no se realizará un cálculo para la muestra o tendrá muestra; ya que para efectos de la recolección de datos se considera que la población de funcionarios administrativos y su encargado, así como la población de estudiantes activos para el programa de básico de embarco, es relativamente pequeña, por lo que se utilizará el total de ambas partes de poblaciones.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 3.1 Criterios de Inclusión y exclusión para la selección de la muestra.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Encargado del Centro Náutico.	Encargados de otros Centros ejecutores, que no sean del área náutica.
Funcionarios colaboradores del área administrativa en el Centro Náutico.	Funcionarios operativos, de seguridad y mantenimiento.
Estudiantes activos de programas de básico de embarco del Centro Náutico.	Estudiantes egresados de años anteriores de programas de básico de embarco del Centro Náutico.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas.

La presente investigación se desarrollará, con un cuidado especial en la recolección de los datos de información requeridos, se hará bajo una conducción ética y transparente con las personas participantes, a través de una explicación clara del motivo por el cual se les está realizando una entrevista o encuesta, así mismo se les hará saber, que las respuestas serán administradas con objetividad, sin hacer ningún cambio, sin emitir juicios o tergiversar la información, con total respeto y que sepan, que son para fines académicos y con la finalidad de poder hacer recomendaciones y mejoras a la institución en estudio.

3.5 Instrumentos para la recolección de la información

Los instrumentos para la recolección de datos son los mecanismos o elementos que utiliza el investigador para lograr recabar la información requerida, este instrumento, debe proporcionar confiabilidad y validez.

3.5.1 Fuentes de información.

Según la autora Laza, (2019) las fuentes de información son aquellos instrumentos de los que puede obtenerse la información necesaria para efectuar una investigación. Estas fuentes se pueden encontrar dentro (fuentes internas) o fuera (fuentes externas) de la empresa o institución. (pág.77).

Las fuentes internas de información están constituidas por los documentos internos, registros periódicos o cotidianos de la empresa o institución.

Algunos ejemplos de fuentes de información interna son.

- Informes en los diferentes departamentos.
- Documentos que sirven para realizar análisis para toma de decisiones y diferentes estudios especializados.
- Procedimientos.
- Productos (muestran la dinámica, las características u otra variable que quiera investigar).
- Normas técnicas.

Las fuentes externas, son las que proveen información generada fuera de la empresa o institución, como bibliotecas y centros de documentación, en entidades públicas o privadas, en material impreso, videos, audios e investigaciones de campo.

Algunos ejemplos de fuentes de información externa son.

- Publicaciones (como catálogos).
- Publicaciones de instituciones públicas y empresas del Estado.

- Publicaciones de organismos de desarrollo económico/social.
- Publicaciones de organismos internacionales.
- Publicaciones de asociaciones y cámaras de industria/comercio.
- Prensa nacional, entre otros. (pág. 77)

Fuentes de información primaria. Comprenden todos los datos realmente existentes y que sólo requieren saber dónde se encuentran.

Fuentes de información secundaria. Constituyen el fundamento de la investigación comercial y necesita metodología para crear la información. (pág.78).

La presente investigación tendrá como fuentes de información primarias, las entrevistas y encuestas y como fuentes secundarias toda la información obtenida de libros, tesis universitarias, entre otros.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

Las autoras Hernández y Duana, (2020). Nos exponen que cuando se realiza un trabajo de investigación, es necesario considerar los métodos, las técnicas e instrumentos como aquellos elementos que aseguran el hecho empírico de la investigación, donde el método representa el camino a seguir en la investigación, las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, mientras que el instrumento incorpora el recurso o medio que ayuda a realizar la investigación, además el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se inspecciona y se transforman los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones. (Pág 51).

3.5.2.1 *Entrevista.*

El autor Pimienta (2018) define el concepto de entrevista como “una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa, a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problema estudiado.” (pág. 61).

Para esta investigación, la entrevista permitirá conocer la opinión del encargado del Centro Náutico Pesquero, así como de tres de sus colaboradoras, en el área administrativa, teniendo un total de cuatro profesionales a entrevistar a través de preguntas abiertas enfocadas en su percepción y opinión acerca del servicio al cliente, en este centro de enseñanza y aprendizaje.

3.5.2.2 *Encuesta.*

El autor Páramo, (2017) define la encuesta como una de las técnicas de recolección de datos más utilizadas en la investigación social, debido, fundamentalmente, a que a través de ésta se puede recopilar una gran cantidad de datos, acerca de actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento, entre otros aspectos. Así como los datos relativos a medidas de carácter demográfico y socio – económico, de forma relativamente ágil. La información es captada, con la colaboración expresa y entendida de los encuestados, esta consiste en la formulación de preguntas estructuradas como parte de un instrumento para la recolección de información. Dentro de las limitaciones que presentan este tipo de encuestas, está el hecho, de que existe la posibilidad de que el encuestado no quiera contestar de manera veraz, o no conozca la información, no recuerde los hechos o no distinga entre diferentes situaciones.

La preparación de una encuesta requiere preguntas sencillas y cortas. Estas tienen que abarcar los puntos importantes sobre los que se requiere información. Una encuesta debe responder

a alguno de los objetivos de la investigación, mediante preguntas específicas, que los encuestados puedan responder.

a. Pasos para la redacción de una encuesta.

Primero se deben revisar los objetivos del estudio y con base en ello se debe desarrollar una lista de la información que se desea conseguir, que pueden transformarse en preguntas específicas. Esta lista será la base para la elaboración y desarrollo de las preguntas. ¿Qué tipo de resultados espera encontrar y como los piensa mostrar? Se debe pensar también en el método de la recolección de datos más apropiado, para los propósitos del estudio y las características de la población a estudiar, (donde se localiza la población o muestra, cantidad de esta, recursos económicos con que se cuenta, etc). En función de ello, se puede enviarla por correo, hacer llamadas telefónicas o con una entrevista personal.

Existen cuatro métodos básicos para llevar a cabo las encuestas: personalmente, por teléfono, por correo convencional o correo electrónico o por internet.

La encuesta personal es quizá la más popular de los diferentes métodos y la mejor en la captación de información primaria, debido principalmente a las ventajas que presenta frente a los otros métodos, consiste en una entrevista personal que se establece entre dos personas, para obtener información sobre objetivos determinados.

Algunas ventajas de la encuesta personal.

- Proporciona mayor índice de respuesta, al estar en contacto directo con la otra persona.
- Son más fiables, porque se conoce con certeza quien contesta las respuestas y no terceras personas.

- Se obtienen respuestas más concretas y menos evasivas, ya que el entrevistador puede aclarar dudas que se presenten, entre otras.

b. La encuesta electrónica.

Esta modalidad permite al investigador colocar su encuesta online, realizar el diseño de la encuesta y elegir el tipo de preguntas entre diversas clases (elección múltiple, escalas de valoración, texto simple, menú desplegable, ensayo breve, comentario, información demográficos, imágenes, fecha y hora, etc). Páramo, (2017).

Para esta investigación, la encuesta permitirá conocer la opinión de los estudiantes activos del programa de básico de embarco en modalidad virtual del Centro Náutico Pesquero, esta encuesta por el hecho de ser en modalidad virtual, se aplicará la encuesta de manera electrónica, con preguntas cerradas, enfocadas en su percepción y opinión acerca del servicio al cliente, en este centro de enseñanza y aprendizaje.

3.6 Variables

Hernández, (2017) define: “una variable como una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos, personas u otros seres vivos que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (pág. 82).

“Es cualquier hecho, característica o fenómeno que varía, que toma diferentes valores” (Bernal, 2016, pág. 124).

3.6.1 Operacionalización de las variables.

Hernández, (2017) define la palabra operacional como aquello que: “especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable. La definición operacional nos dice que para recoger datos respecto de una variable, hay que hacer esto y esto otro.” (pág. 88)

Tabla 3.2 Cuadro de operacionalización de variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Analizar la situación actual del proceso de servicio al cliente, en relación con la orientación, información y apoyo a los usuarios, del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de proponer una estrategia de mejora, que ayude a satisfacer sus necesidades.	Estado actual del proceso de Servicio al cliente	Kotler & Armstrong (2017) definen el servicio al cliente como el conjunto de las actividades que una compañía lleva adelante para satisfacer las necesidades del cliente. Un servicio es un bien no material por que se caracteriza como intangible, que suele cumplir con ciertas características como la inseparabilidad, la perfectibilidad y la heterogeneidad. Además, en el servicio no solo participan los que proporciona a los clientes, sino que deben participar todos los miembros de la organización, pues todos son responsables de ofrecerlo de manera eficiente y eficaz.	Se aplicará una encuesta con preguntas cerradas y abiertas a estudiantes activos de programas virtuales y a funcionarios del área administrativa del Centro Náutico Pesquero.	Determinar el estado del servicio al cliente. Calidad del servicio al cliente Satisfacción al cliente Canales de comunicación Accesibilidad a la información.	Calidad percibida del servicio al cliente Nivel de satisfacción percibido Nivel de acceso a la comunicación percibida. Nivel de acceso a la información percibida.	Entrevista a director y personal administrativo del Centro Náutico. (6 preguntas abiertas) Encuestas de preguntas cerradas y abiertas a estudiantes activos de programas del Centro Náutico. (8 preguntas)

<p>Identificar las necesidades de los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de determinar qué servicios se brindan y cuales necesitan mejorar o incorporar al proceso.</p>	<p>Necesidades de los usuarios del Centro Náutico Pesquero.</p>	<p>Los autores Ariza, (2016) definen las necesidades de los clientes o usuarios, como un sentimiento o sensación de carencia de algo, unido a este sentimiento, surge el deseo de satisfacción de dicha carencia. Una necesidad no puede ser determinada solo por un producto concreto, sino que existen muchas alternativas. Por ejemplo, la necesidad actual de comunicarnos con otras personas en cualquier momento y lugar. Para ello existen múltiples modelos de móviles, ordenadores y teléfonos fijos, etc.</p>	<p>Se aplicará una encuesta con preguntas cerradas y abiertas a estudiantes activos de programas virtuales y a funcionarios del área administrativa del Centro Náutico.</p>	<p>Flexibilidad de horarios Tipos de modalidades de aprendizaje Accesibilidad de recursos para la enseñanza y aprendizaje, Acceso a internet Edificio Mobiliario y equipo Embarcaciones Plataforma virtual</p>	<p>Horarios Diurno, vespertino, nocturno, fines de semana. Modalidad presencial, virtual, Por Recursos educativos alternativos (REA) Libros, folletos actualizados, laboratorios de computación, con acceso a internet Entornos controlados para prácticas de ejecución, Embarcaciones equipadas Instalaciones Mobiliario y equipo para la ejecución de los diferentes programas. Plataforma virtual.</p>	<p>Entrevista de preguntas al director y personal administrativo del Centro Náutico. (11 preguntas abiertas)</p> <p>Encuesta con preguntas cerradas y abiertas a estudiantes activos de programas del Centro Náutico. (12 preguntas)</p>
---	---	---	---	--	---	--

<p>Relacionar los resultados obtenidos con una propuesta de mejora, para el servicio al cliente, con el fin de dar una respuesta satisfactoria a los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021.</p>	<p>Plan o Propuesta de mejora para el servicio al cliente</p>	<p>De acuerdo con el Departamento de Comunicaciones de la Republica Dominicana en 2017 la definición de Plan de mejoramiento es el conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación. Constituye una herramienta para gestionar la calidad, que genera una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su conjunto.</p>	<p>Análisis de resultados entre el objetivo 1 y 2</p>	<p>Áreas de mejoras: Canales de comunicación Accesibilidad de recursos de enseñanza y aprendizaje Instalaciones, mobiliario, equipo, Plataforma virtual</p>	<p>Etapas del plan de mejoras: Seleccionar las áreas de mejora a priorizar Formulación de objetivos para el plan de mejora Elaboración del plan de mejora. Desarrollo del plan de mejora. Seguimiento del plan de mejora. Elaboración de Informe de Implementación del Plan.</p>	<p>Aplicación de las etapas del plan de mejora. Cuadro operacional del plan de mejora, para su implementación.</p>
--	---	--	---	---	--	--

			Análisis de los resultados del estudio.	Etapas del plan de implementación. Identificar y establecer las actividades a llevar a cabo. Hacer un plan de acción Exponer y programar el plan Iniciar con el plan de mejora.	Objetivos Actividades Cronograma	Propuesta del plan de mejora
--	--	--	---	---	--	------------------------------

3.7 Estrategia para el análisis de los datos

La investigación al ser mixta, el análisis e interpretación de los datos se dará de acuerdo con el enfoque al que este sujeto cada instrumento de investigación.

El análisis de los datos cuantitativos, en este caso, preguntas cerradas y abiertas, serán expuestos los resultados con base en tablas, gráficos, tendencias, y estadísticas necesarias para determinar los resultados obtenidos.

El análisis de los datos cualitativos se realizará a través de una descripción de la investigación y a partir de las experiencias y percepciones de los sujetos investigados. Esta descripción se realizará a través de una narración con la transcripción de manera textual de las respuestas a las entrevistas, categorización y clasificación de las respuestas de los sujetos de investigación.

Capítulo IV: RESULTADOS

El capítulo de resultados mostrará la información que se recolectó con los instrumentos seleccionados, una encuesta de preguntas cerradas para los usuarios activos del Centro Náutico y una entrevista con preguntas abiertas al personal administrativo, para interpretar estos resultados, se utilizó la transcripción en tablas y gráficos y cuyo análisis e interpretación serán mostrados en el próximo capítulo de discusión.

4.1 Objetivo 1:

Analizar la situación actual del proceso de servicio al cliente, en relación con la orientación, información y apoyo a los usuarios, del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de proponer una estrategia de mejora, que ayude a satisfacer sus necesidades.

4.1.1 Entrevista de satisfacción del servicio al cliente a funcionarios administrativos.

Pregunta 1 - ¿Cuál es su opinión, acerca del servicio al cliente en las instituciones o casas de enseñanza?

Participante 1. En algunos lugares dan un buen servicio al cliente en otros no

Participante 2. Es de mucha importancia, porque las instituciones o casas de enseñanza, nos debemos a nuestros clientes o usuarios, ellos son nuestra razón de ser.

Participante 3. Falla mucho, porque falta empatía con los usuarios del servicio.

Participante 4. Tienen un papel muy importante dado que se deben a los usuarios que son los estudiantes

Pregunta 2 - ¿Cómo calificaría la calidad del servicio al cliente actual, del Centro Náutico del INA? ¿y por qué?

Participante 1. Muy bueno porque siempre se trata de ayudar a las personas en lo que requieren

Participante 2. Considero que ha mejorado mucho en los últimos años, sin embargo, soy consciente que se puede mejorar más...

Participante 3. Podría decirse que buena, más no excelente, empezando porque algunas veces hasta la comunicación telefónica es difícil de concretar y quizás por falta de personal o cumulo de labores burocráticos no se atiende debidamente a la clientela, otro aspecto la matrícula en línea resulta difícil por no decir que imposible en algunos casos.

Participante 4. La calificaría como buena sin embargo hay algunas áreas por mejora. Por ejemplo, el canal de comunicación telefónica.

Pregunta 3 - ¿Cuál es su opinión, con respecto a los canales de comunicación que ofrece a sus usuarios el Centro Náutico del INA? Por ejemplo: personal, telefónicos, en redes sociales o página web. ¿Por qué?

Participante 1. Le falta más atención debido a que no se utiliza información en la web

Participante 2. Pienso que el mejor canal de comunicación que tiene el Centro Náutico es cuando el usuario se atiende de manera personal - presencial. Hay una deficiencia grande en el canal telefónico, las redes sociales no informan todo lo que demanda el usuario y la página web no está al alcance de todos nuestros usuarios.

Participante 3. El medio telefónico tiene muchas dificultades y a nivel de redes o página web, no se les da importancia y casi que ni se aplica.

Participante 4. Siendo objetivos los canales de comunicación son buenos, sin embargo, el canal de comunicación telefónico y el de las redes sociales pueden mejorar significativamente.

Pregunta 4 - ¿Cuál es su percepción personal, con respecto al grado de satisfacción general de los usuarios, en cuanto a la calidad del servicio al cliente que se brinda el Centro Náutico del INA?

Participante 1. La mayoría de personas se van satisfechos

Participante 2. Mi percepción personal es que la satisfacción es buena en general, pero se puede mejorar.

Participante 3. entre buena y muy buena.

Participante 4. Pienso que la satisfacción general de los usuarios es buena, pero también hay áreas que los usuarios han manifestado insatisfacción como las mejoradas anteriormente.

Pregunta 5 - ¿En cuales áreas, piensa usted, que debería mejorar el Centro Náutico del INA? ¿y por qué?

Participante 1. En las áreas de las embarcaciones hay mucha demanda

Participante 2. En un acceso a la información más accesible, de mayor rango y más oportuno y veraz en los diferentes canales de comunicación.

Participante 3. Comunicación interna y externa, equipamiento para los SCFP, capacitación docente actualizada.

Participante 4. Canales de comunicación, actualización de equipo, y adaptación de espacios de lucha contra incendios

Pregunta 6 - ¿Cuál sería su idea o plan para mejorar esas áreas y lograr una mejor satisfacción de los usuarios?

Participante 1. La compra de equipo nuevo o mantenimiento de estos.

Participante 2. Quizá redireccionar todas las llamadas externas a una sola línea, donde una persona funcionaria capacitada, tenga acceso a toda la información competente que requieren nuestros usuarios, brindar un horario más amplio para la atención personal y ver la manera de difundir información relevante por medio de redes sociales como Facebook.

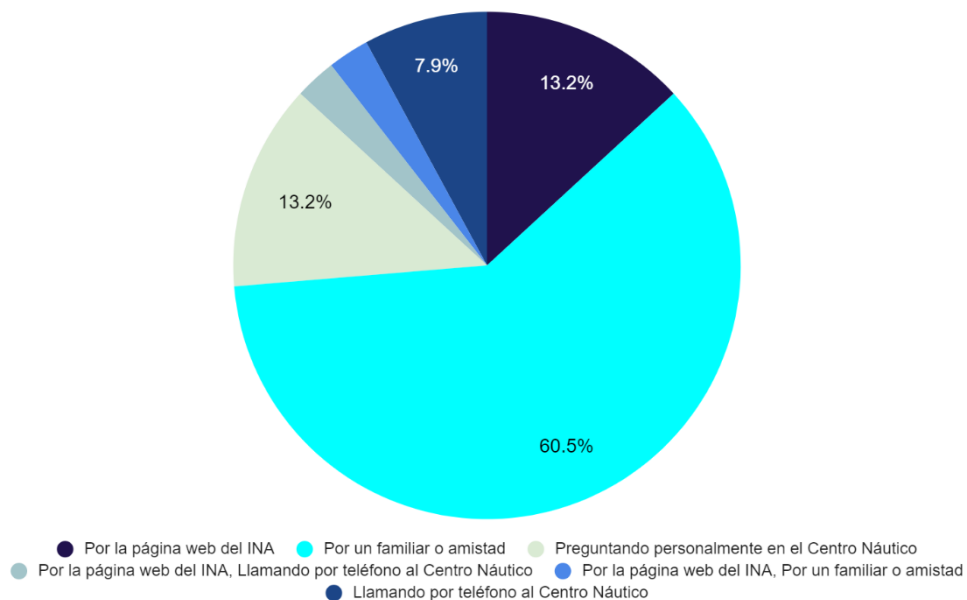
Participante 3. Verificar claramente la comunicación externa e interna, para dar un mejor servicio es este aspecto. Analizar con el NNP la implementación de mejores equipos y embarcaciones para los diferentes SCFP. Convertir al Centro Náutico en un centro especializado en su campo de acción.

Participante 4. Habilitación de espacio para lucha contra incendios, propuesta a la gerencia para ver si se incluye equipo para embarcaciones o buscar abrir una línea telefónica exclusiva de atención al cliente.

4.1.2 Encuesta de satisfacción del servicio al cliente a estudiantes del Centro Náutico.

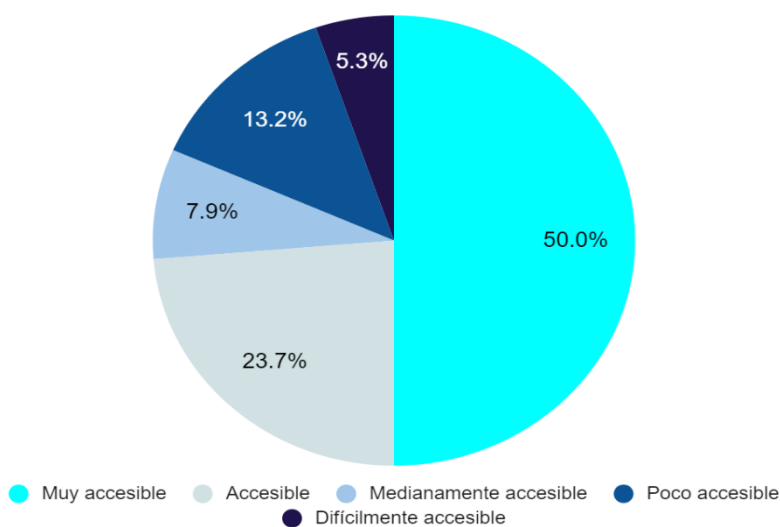
Pregunta 1. ¿Por qué medio de comunicación se enteró de los programas o cursos del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.1. Pregunta 1. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



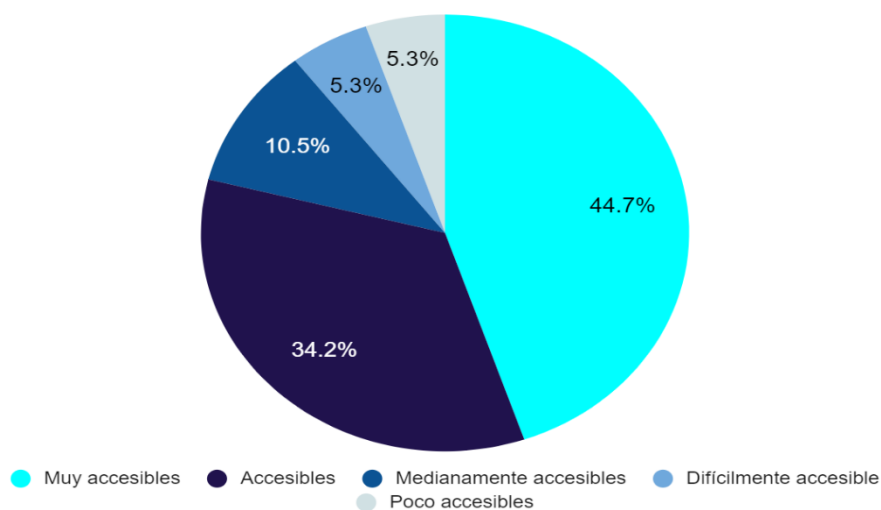
Pregunta 2. ¿Cómo califica el acceso a la información de programas que se imparten en el Centro Náutico?

Gráfico 4.2. Pregunta 2. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



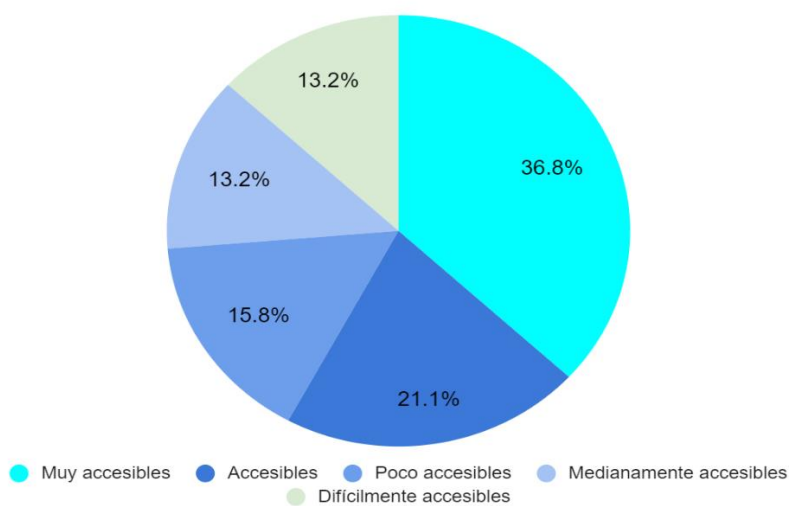
Pregunta 3. ¿Cómo califica los canales de comunicación presenciales - verbales del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.3 Pregunta 3. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



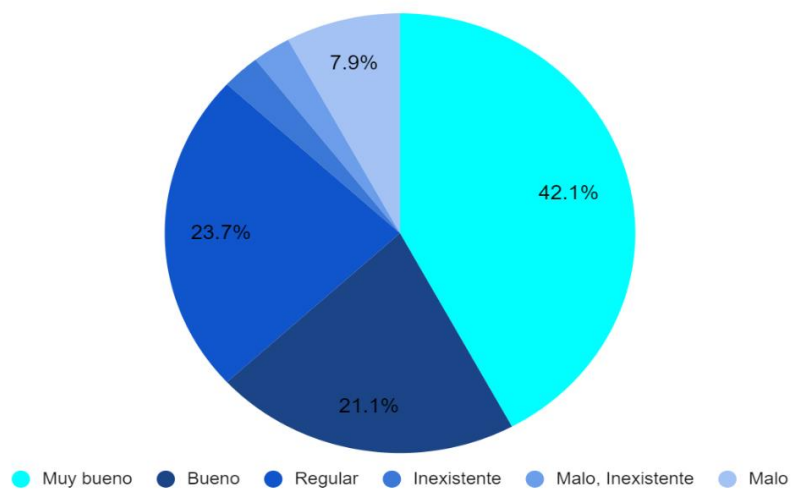
Pregunta 4. ¿Cómo califica el canal de comunicación telefónica del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.4 Pregunta 4. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



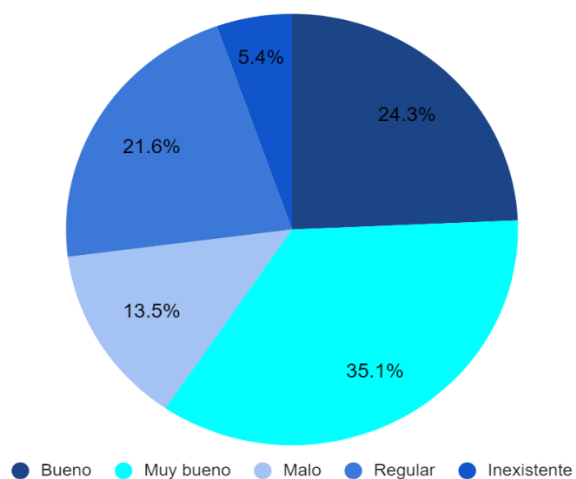
Pregunta 5. ¿Cómo califica el canal de comunicación escrita del Centro Náutico del INA, por ejemplo, alguna pizarra informativa, brochures con información de programas y fechas de cursos, etc.?

Gráfico 4.5 Pregunta 5. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



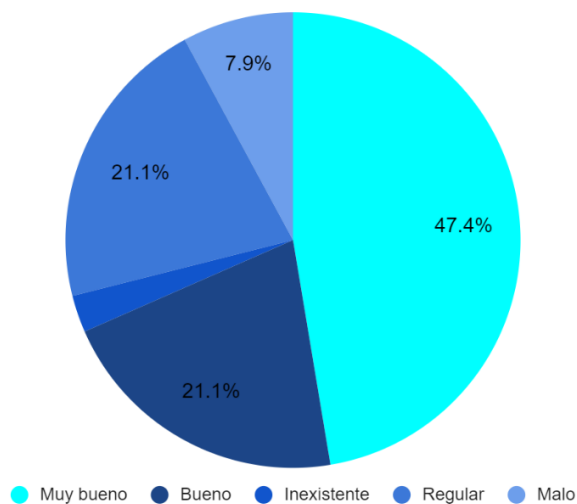
Pregunta 6. ¿Cómo califica el canal de comunicación por medio de redes sociales del Centro Náutico del INA, por ejemplo, en Facebook u otras?

Gráfico 4.6 Pregunta 6. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



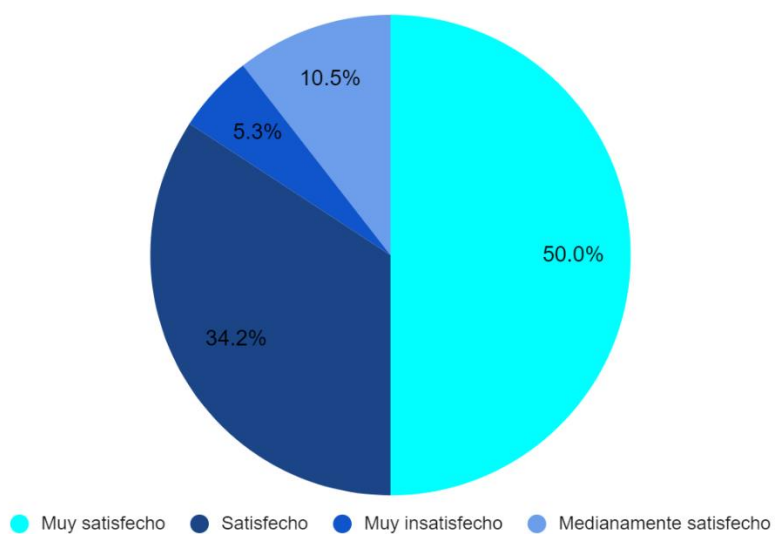
Pregunta 7. ¿Cómo califica el canal de comunicación a través de la página web del INA, para el Centro Náutico?

Gráfico 4.7 Pregunta 7. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



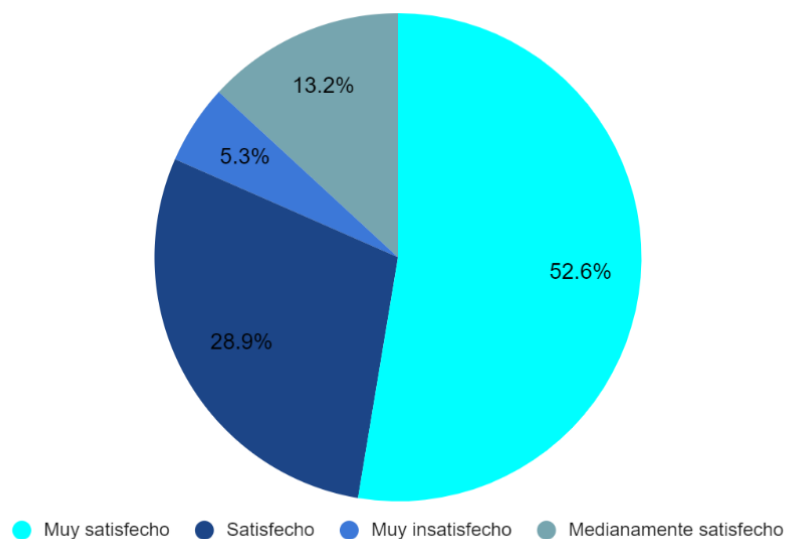
Pregunta 8. ¿Cómo califica la calidad de atención brindada por parte del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.8 Pregunta 8. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



Pregunta 9. ¿Cuál es su grado de satisfacción general en cuanto a la calidad del servicio que brinda el Centro Náutico del INA?

Gráfico4.9 Pregunta 9. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



Pregunta 10. ¿Cuál es su percepción actual del servicio al cliente del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.10 Pregunta 10. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente

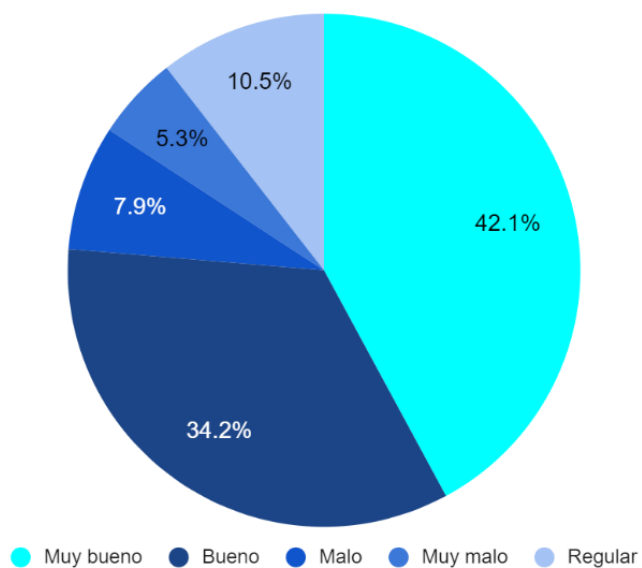


Tabla 4.1 Pregunta 11. ¿En cuales áreas, piensa usted, que debería mejorar el Centro Náutico del INA?

Respuestas:

Participante 1	Por el momento ninguno
Participante 2	Habilitar más cursos virtuales porque la gente q trabajamos nos beneficia mucho dichos cursos
Participante 3	Me siento satisfecho en todas las áreas
Participante 4	En general las áreas están muy bien asignadas y las personas que imparten las clases están muy capacitadas
Participante 5	Ninguna
Participante 6	Para mi están muy bien equipados mi única experiencia que he tenido en el INA fue muy buena
Participante 7	Tal vez mas profesores para así tener más cursos disponibles para la población y no esperar 3 o 4 meses para que abran otro curso igual
Participante 8	Más en la parte de publicidad porque en mi caso si no fuera por un amigo no me doy cuenta de todos los cursos que existen y que son de gran calidad.
Participante 9	Más accesibilidad de cursos a personas de bajos recursos económicos como por ejemplo llevando mejores cursos a pueblos alejados no sólo los mismos cursos de siempre
Participante 10	En la accesibilidad de los cursos. Me costó muchísimo poder encontrar cupo e inscribirme.
Participante 11	En las áreas tecnológicas, embarcaciones más modernas principalmente basándose más a la realidad de barcos.
Participante 12	Mayor socialización de la información en las redes sociales de uso más frecuente entre los usuarios.
Participante 13	Creo que nada
Participante 14	En el área de cursos
Participante 15	Coordinación de cursos
Participante 16	Muy bueno

Participante 17	Todas
Participante 18	Atención al cliente
Participante 19	Atención al estudiante
Participante 20	Las sillas y hacer un comedor
Participante 21	atención al cliente, muy lento para dar información o tan siquiera preguntar.
Participante 22	Ningún teléfono en página web de centro náutico funciona. No hay acceso a comunicarse. Los cursos en línea no se encuentran
Participante 23	En las llamadas nunca contestan y uno siempre vienen a matricular y nunca lo llaman
Participante 24	Área telefónica
Participante 25	Ayudas socioeconómicas
Participante 26	información de los cursos
Participante 27	"Seguridad Muy lerdo"
Participante 28	Las aulas
Participante 29	Todas
Participante 30	Ningún todo excelente
Participante 31	Resolución de conflictos
Participante 32	Deben saber seleccionar a los estudiantes ya que muchos a la hora de impartir las clases suelen ser problemáticos.
Participante 33	En ninguna, las áreas están muy bien
Participante 34	Está bien así
Participante 35	Todo bien
Participante 36	Todas son buenas
Participante 37	Accesibilidad a los cursos en todas las provincias
Participante 38	No se

Tabla 4.2 **Pregunta 12. ¿Cuál sería su idea o sugerencia para mejorar esas áreas y lograr una mejor satisfacción de los usuarios?**

Participante 1	Ninguna
Participante 2	Habilitar más cursos y fechas de inscripción de estos virtuales
Participante 3	Ninguna muy bien en toda la verdad
Participante 4	El único punto de mejora sería estar un poco más preparado a la hora de realizar ciertas pruebas prácticas con lo que respecta a los instrumentos y su funcionamiento
Participante 5	Ninguna
Participante 6	Todo muy bien no tengo nada que cambiarle al INA
Participante 7	En lo personal estoy satisfecho con los cursos que he recibido
Participante 8	Usar más anuncios en plataformas como las de Meta o facebook y sus raíces
Participante 9	Tener más equipos móviles que se puedan trasladar a estas zonas de difícil acceso y se puedan impartir los cursos con mayor acceso por que muchas veces solo se imparten los mejores cursos en el centro del INA por que no es posible impartir un curso de esos sin el equipo para las prácticas y demás ejercicios q se vallan a dar
Participante 10	Tener una plataforma más accesible por medio de educación virtual.
Participante 11	Mas inversiones por parte del gobierno en los centros de estudios principalmente tecnológicos y contacto con buques o empresas de navegabilidad para mostrar a los estudiantes la realidad de lo que realmente se vive en un buque o barco y tener más conocimiento por medio de la práctica.
Participante 12	Asignación de personal en la promoción de la información en redes sociales.
Participante 13	Todo está bien para mi
Participante 14	Sugiero que tengan más oportunidades de cursos o bien dicho que sean más seguidos que el tiempo para poder optar por un curso sea más rápido
Participante 15	Refuerzo del área
Participante 16	Muy bueno

Participante 17	Quitar la argolla
Participante 18	Tengan más personal y más teléfonos
Participante 19	Brindar más información
Participante 20	Realizar un comedor
Participante 21	Canal telefónica directo a una persona de la institución para brindar la información solicitada.
Participante 22	"Información de contacto actualizada.
Participante 23	Más información en página web"
Participante 24	Mejoras las llamadas y contestar
Participante 25	Área telefónica
Participante 26	Dar apoyó a los cursos cortos. porque no dan ayudas si no pasa el mes de clases
Participante 27	Menos tiempo de espera
Participante 28	Habla con seguridad
Participante 29	Mejorar los pupitres
Participante 30	Acercamiento y necesidades de cada persona
Participante 31	Ninguna excelente todo
Participante 32	Por medio de preguntas.
Participante 33	Proponer más encuestas
Participante 34	Poner cursos más seguido
Participante 35	Está bien
Participante 36	Todas son buenas
Participante 37	"Asignando más profesionales en las diferentes sedes del país en las diferentes áreas"
Participante 38	Mejor acceso

Tabla 4.3 Pregunta 13. ¿Recomendaría usted el Centro Náutico del INA, como casa de enseñanza a familiares y amigos? ¿y por qué?

Participante 1	Claro es un tema muy importante donde se aprende cosas muy importantes y que se debería de impartir a la mayoría de los pescadores para que tengan el conocimiento básico
Participante 2	Si es una institución que educa muy bien
Participante 3	Claro el INA es la llave del progreso para muchas personas
Participante 4	Claro que lo recomendaría ya que es una institución muy aplicada a la hora de calificar y enseñar, además sus horarios y tiempos de estudio son muy flexibles y considerandos.
Participante 5	Sí, porque se aprende mucho y tienen un personal bien capacitado
Participante 6	Claro lo recomendaría el 100% 100
Participante 7	Si lo recomiendo por que dan una buena atención y los cursos que da el INA son de buena enseñanza y se aprende bastante
Participante 8	Si lo recomendase 100% ya que se ha buscado la forma de mejorar y aprender conocimientos y seguir creciendo en harás de profesionalizar más a las perdonas a nivel náutico.
Participante 9	Si porque es una forma de superarse mediante el estudio y aprendizaje, el aprendizaje es bueno y los profesores son buenos lo q falta muchas veces son más herramientas de trabajo
Participante 10	Si, cuenta con muy buenos instructores y recurso humano.
Participante 11	Si, principalmente por el conocimiento y la profesión adecuada de los profesores.
Participante 12	Sí porque la aplicación de los contenidos en su mayoría busca cumplir las expectativas de los usuarios.
Participante 13	Claro muy necesario
Participante 14	Sí claro la recomendaría porque es una institución muy buena donde personas pueden recibir lecciones y así aprender y poder obtener un mejor conocimiento y con esto tener un mejor desempeño en alguna área de trabajo y poder desarrollarse mejor con un mejor conocimiento gracias a el Instituto Nacional de Aprendizaje o bien poder conseguir un trabajo para tener un mejor futuro.

Participante 15	Si claro
Participante 16	Si muy bueno
Participante 17	Tal vez
Participante 18	Si enseñan mucho
Participante 19	Si
Participante 20	Si, por qué es muy bueno y accesible aprender
Participante 21	Si, porque a nivel de aprendizaje es muy bueno.
Participante 22	Sí. Instructores muy dedicados. Buena materia de referencia.
Participante 23	Si claro uno aprende mucho, pero tienen que mejorar un poco
Participante 24	Si, brinda nuevas oportunidades
Participante 25	Claro muy agradecido con el INA
Participante 26	Si
Participante 27	Si y muy bien
Participante 28	Para que aprendan
Participante 29	Si
Participante 30	Si por su capacidad de atender al público y el gran conocimiento de sus profesores.
Participante 31	Si
Participante 32	"Claro, ya que lo que enseñan es muy amplio y exacto".
Participante 33	Sí
Participante 34	Si, porque es muy bueno
Participante 35	Si
Participante 36	Lo recomiendo
Participante 37	Si porque el centro náutico Puntarenas está preparado para ello
Participante 38	Para mejorar

4.2 Objetivo 2:

Identificar las necesidades de los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de determinar qué servicios se brindan y cuales necesitan mejorar o incorporar al proceso.

4.2.1 Entrevista de satisfacción del servicio al cliente a funcionarios administrativos.

Pregunta 7. ¿Considera que los horarios de atención al cliente y de programas que se imparten, son los más adecuados para satisfacer las necesidades de los usuarios meta del Centro Náutico del INA?

Participante 1. No pienso que deben implementarse horarios nocturnos por la gente que trabaja de día

Participante 2. Falta en mi opinión el horario nocturno, para esa clase trabajadora de poca escolaridad, que no puede acceder a cursos virtuales y los horarios diurnos no les es factible.

Participante 3. Se podría explotar mejor la franja horaria de 4 pm a 9 pm, por la población que labora durante el día, ya que todo está coordinado en horario de mañana.

Participante 4. Si son adecuados sin embargo hay bastante sugerencias por parte de los estudiantes de abrir horario nocturno por cuestiones laborales.

Pregunta 8. ¿Considera eficiente, el tiempo de espera, de un usuario, a la necesidad de inscripción a un curso o programa en el Centro Náutico del INA?

Participante 1. En algunas ocasiones sí, hay personas que si se les incluye tarde por la gran demanda

Participante 2. No se está atendiendo al usuario con la rapidez que deseamos, por falta de personal principalmente, para mucha demanda.

Participante 3. En algunos casos si es eficiente, pero en otros no, quizás por falta de una base de datos actualizada y una persona analizando y alimentando esta base para una respuesta más oportuna.

Participante 4. Es una de las áreas que más se puede mejora ya que el tiempo de espera a veces suele ser muy largo por la alta demanda y no se está contratando personal nuevo.

Pregunta 9. ¿Considera adecuadas, las diferentes modalidades con que cuenta el Centro Náutico, para impartir cursos o programas? (presenciales, virtuales o por otros medios alternativos) ¿y por qué?

Participante 1. Si son adecuados

Participante 2. Si, me parece que en ese ámbito el Centro Náutico cumple con las necesidades de los usuarios.

Participante 3. Si son adecuadas estas modalidades, para satisfacer a las diferentes poblaciones que se atienden.

Participante 4. Pienso que las modalidades si son las adecuadas ya que con esas modalidades se está llegando a todo el público meta.

Pregunta 10. ¿Qué opina de la plataforma virtual del INA como herramienta para suplir la necesidad de impartir programas a un sector importante de nuestros usuarios meta, del Centro Náutico?

Participante 1. Muy accesible y amigable

Participante 2. Me parece una excelente alternativa para esa población que requiere estudiar o llevar algún programa y por logística o trabajo no pueden. pero es solo para un sector de nuestros usuarios, con más escolaridad y con cierta disponibilidad de equipo para trabajar.

Participante 3. Si es una excelente herramienta, siempre y cuando se realice una inducción adecuada a la plataforma y se especifique claramente a que usuarios les puede funcionar.

Participante 4. La plataforma virtual del INA ha venido a resolver las necesidades de un grupo de usuarios que por cuestiones laborales no pueden asistir presencialmente a las clases.

Pregunta 11. ¿Cómo considera el material o recursos de contenidos suministrados para las diferentes clases de los programas del Centro Náutico del INA? ¿es material vigente y adaptado a las nuevas tendencias y disposiciones internacionales?

Participante 1. Muy bueno con información muy oportuna

Participante 2. En ese aspecto falta actualizar un poco los contenidos y equipos de enseñanza, de acuerdo con las nuevas tecnologías.

Participante 3. Material desactualizado e incompleto.

Participante 4. Pienso que hay material didáctico que debe ser actualizado, así como también sería importante adquirir nuevos equipos para las embarcaciones. Así como adaptar entornos controlados para las prácticas de lucha contra incendios.

Pregunta 12. ¿Cómo califica los diferentes recursos de enseñanza y aprendizaje con que cuenta el Centro Náutico del INA, para cumplir y satisfacer las necesidades de sus usuarios? Por ejemplo: laboratorios de computación, entornos controlados para prácticas de ejecución,

embarcaciones debidamente equipadas y aptas para la enseñanza, instalaciones adecuadas, mobiliario y equipo para la ejecución de los programas, plataforma virtual, etc.

Participante 1. Los califico con un 10 excelente

Participante 2. Falta equipar más nuestras embarcaciones y adecuar un entorno controlado para las prácticas de lucha contra incendios.

Participante 3. Para ser un centro náutico de enseñanza, requiere de mejores embarcaciones actualizadas, similares con lo que el estudiante se encontrará en el mercado y para una mejor preparación con equipos modernos y ojalá contar con un simulador de puente de navegación.

Participante 4. Pienso que los laboratorios de computación y las aulas están muy bien equipadas, pero como mencione en la respuesta anterior falta espacio controlado para prácticas de lucha contra incendios y equipar mejor las embarcaciones.

Pregunta 13. ¿Considera satisfactorio, el tiempo y accesibilidad a la entrega de certificados del Centro Náutico?

Participante 1. En algunas ocasiones si se entregan rápido en otras no

Participante 2. A veces si y a veces no, aquí varía mucho, si el certificado es digital o físico.

Participante 3. Muy lento el servicio.

Participante 4. Siento que a veces se dura mucho en la entrega de los certificados y es un área que se debe mejorar.

Pregunta 14. ¿Cuáles acciones considera pertinentes para lograr mantener un posicionamiento y fidelidad de los usuarios, hacia esta casa de enseñanza? ¿y por qué?

Participante 1. La buena atención para que las personas estén siempre satisfechas

Participante 2. Mantener y mejorar nuestro servicio al cliente, buscar la manera de adquirir nuevos suministros de enseñanza, equipar mejor nuestras embarcaciones y acondicionar un entorno controlado para nuestras prácticas en planta, actualizar los contenidos de los programas según las exigencias actuales, capacitar a nuestros funcionarios constantemente.

Participante 3. Darle continuidad a lo que se hace hasta ahora y buscar los puntos de mejora en cada caso, mejorar la comunicación y darnos a conocer mejor por los usuarios en redes sociales y sitios web.

Participante 4. Mantenerse vigente con las necesidades que demandan los usuarios y enfatizar más con todos los usuarios en cuanto a la importancia del servicio al cliente.

Pregunta 15. ¿Cómo visualiza la permanencia y vigencia del Centro Náutico del INA, en un entorno muy cambiante de diferentes necesidades que demandan cambios constantes para sus usuarios y para toda una comunidad en general?

Participante 1. Lo visualizo siempre en la buena atención de las personas que lo requieran

Participante 2. Haciendo todos los cambios necesarios, que nos permitan cumplir con las exigencias actuales de nuestros usuarios.

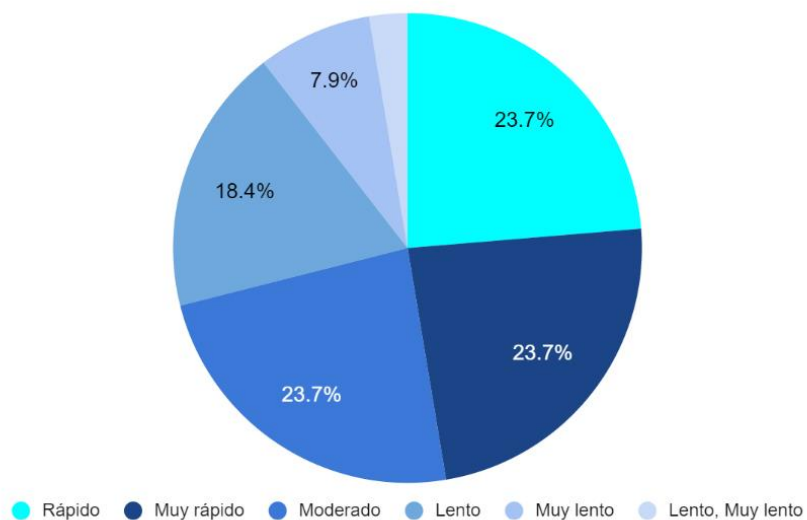
Participante 3. Adaptándose a los cambios y nuevas tendencias, quizás un poco lentos o atrasados, lo cual se puede visualizar para estar a la vanguardia.

Participante 4. Me di cuenta de que actualmente se está trabajando en una investigación el cual conlleva visitas a instituciones para entender las necesidades laborales de la comunidad. Y el centro náutico va a tener que adaptarse a los resultados de esta investigación para mantenerse vigente.

4.2.2 Encuesta de satisfacción del servicio al cliente a estudiantes del Centro Náutico.

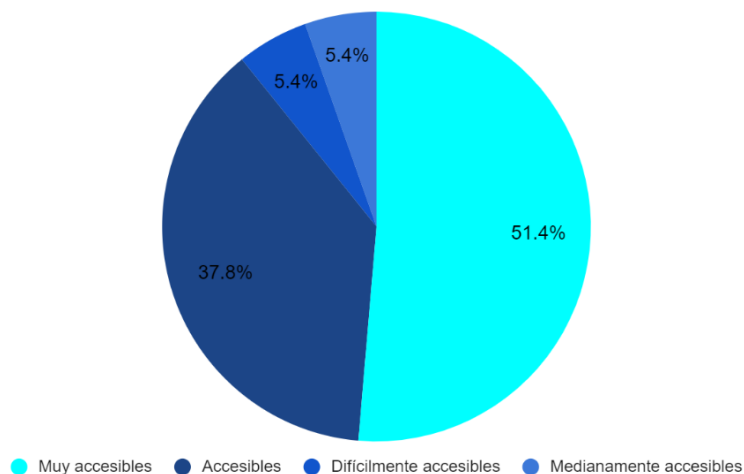
Pregunta 14. ¿Cómo califica el tiempo de espera a su necesidad de inscripción a un curso o programa en el Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.11 Pregunta 14. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



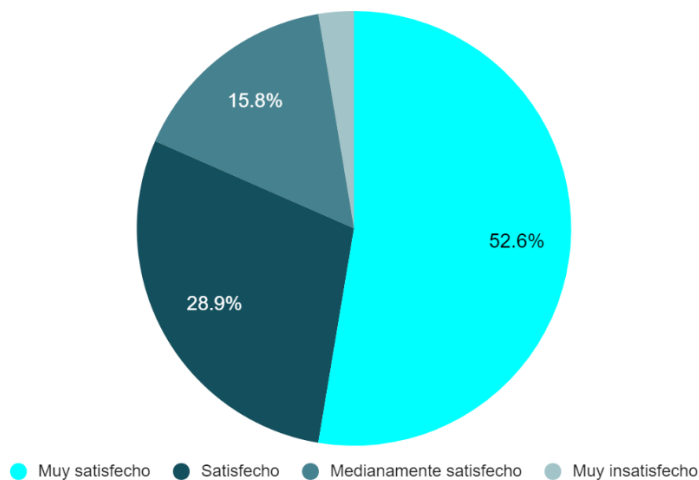
Pregunta 15. ¿Cómo califica los horarios, para poder llevar un programa o curso en el Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.12 Pregunta 15. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



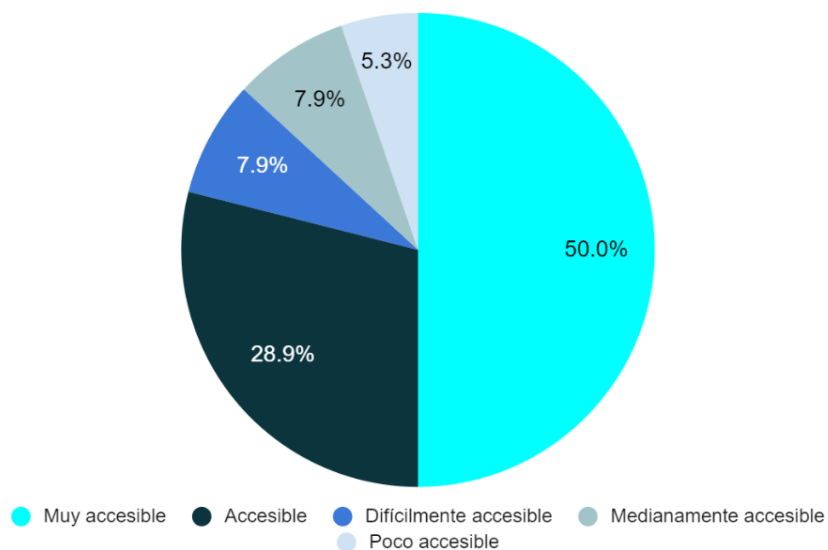
Pregunta 16. ¿Cuál es su grado de satisfacción, de que el Centro Náutico cuente con diferentes modalidades para impartir sus cursos o programas? (presenciales, virtuales, por otros medios alternativos)

Gráfico 4.13 Pregunta 16. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



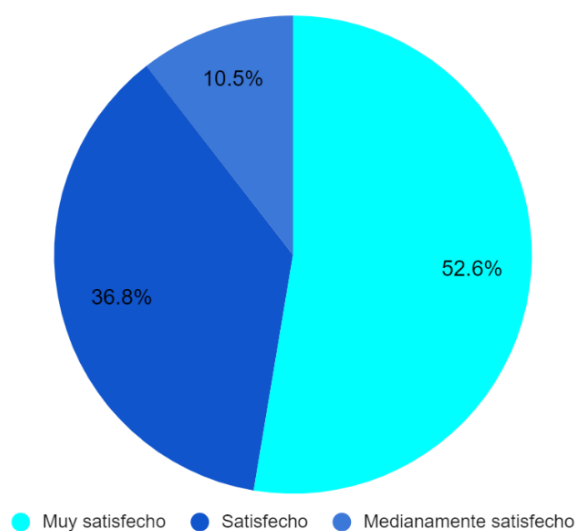
Pregunta 17. ¿Cómo califica la Plataforma virtual del INA, para los programas que imparte el Centro Náutico?

Gráfico 4.14 Pregunta 17. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



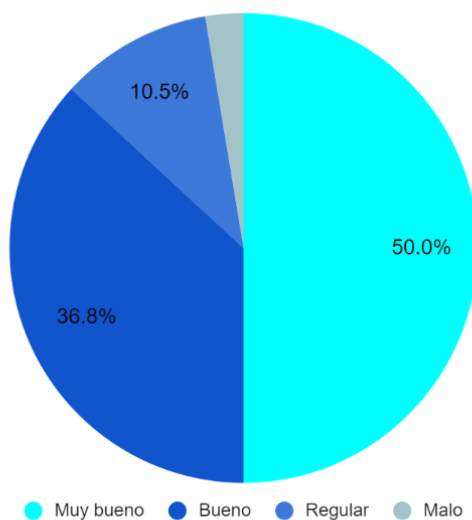
Pregunta 18. ¿Cómo considera el material o recursos de contenidos suministrados para las diferentes clases del Centro Náutico del INA?

Gráfico 4.15 Pregunta 18. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



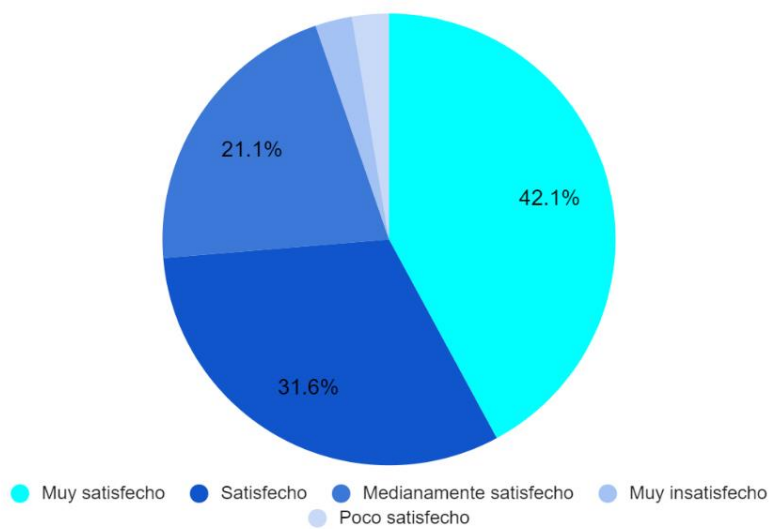
Pregunta 19. ¿Cómo califica los diferentes recursos de enseñanza y aprendizaje con que cuenta el Centro Náutico del INA? Por ejemplo: laboratorios de computación, Entornos controlados para prácticas de ejecución, Embarcaciones, Instalaciones adecuadas, Mobiliario y equipo para la ejecución de los programas, Plataforma virtual, etc.

Gráfico 4.16 Pregunta 19. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



Pregunta 20. ¿Cuál es su grado de satisfacción, en cuanto al tiempo y accesibilidad a la entrega de certificados del Centro Náutico?

Gráfico 4.17 Pregunta 20. Encuesta de Satisfacción del Servicio al Cliente



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se expone el análisis de la información recolectada, por medio de los instrumentos de recolección de datos, esta discusión, tiene el objetivo de presentar una posible respuesta al problema planteado en la investigación.

Para el desarrollo de la pregunta de investigación acerca de los factores que influyen en el Servicio al Cliente del Centro Náutico, es importante desarrollar un análisis con las opiniones recopiladas de los funcionarios y clientes y compararlo con las diversas teoría y antecedentes consultados en capítulos anteriores. Desde la perspectiva de las Etapas del proceso de servicio al cliente planteado por Ariza (2016) se hará un análisis relación con los objetivos planteados con el fin de poder generar una discusión alrededor de cada uno de ellos.

5.1 Objetivo 1:

Analizar la situación actual del proceso de servicio al cliente, en relación con la orientación, información y apoyo a los usuarios, del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de proponer una estrategia de mejora, que ayude a satisfacer sus necesidades.

Considerando la etapa 1. Proceso de servicio a la cliente, planteado por Ariza (2016) en el cual se hace referencia al proceso denominado por la autora como Acogida, la cual hace referencia a ese primer contacto entre cliente y empresa o en este caso institución-usuario, dentro del contexto de la presente investigación, este contacto generalmente se da cuando los estudiantes recaban información a través de los canales de comunicación disponibles sobre la oferta de servicios de la institución.

Es importante recordar el concepto de comunicación desarrollado por López (2021) en su obra literaria *Atención al cliente, consumidor y usuario* en el cual hace énfasis en la se debe fomentar la comunicación bidireccional para poder recibir una retroalimentación adecuada del público objetivo y ofrecer respuestas satisfactorias de acuerdo con las necesidades de los clientes. Por lo que es importante a la hora de diseñar una oferta educativa, estudiar la posibilidad de que los canales ofrezcan esa posibilidad de ser bidireccional en forma eficiente y asertiva.

La importancia de la aplicación de este tipo de instrumentos es que permite generar al investigador un punto de vista a través del cual pueda identificar todos estos factores que influyen actualmente en la realidad del proceso de servicio al cliente del Centro Náutico, que, a su vez, permitirá eventualmente generar una propuesta de mejora, alrededor de un sistema de gestión integrado de los procesos de servicio, que permita generar un impacto positivo en la calidad del servicio al cliente.

En relación a ese primer contacto a través de los diversos canales de comunicación dispuestos por la institución y de acuerdo con la opinión de los funcionarios fueron respuestas con alto nivel de congruencia, coincidiendo en que existen deficiencias en la comunicación telefónica, en redes sociales y página web, piensan que son áreas para mejorar, siendo la comunicación presencial, persona a persona, la más eficaz, posiblemente por este tipo de comunicación ofrecer esa característica de bidireccionalidad planteada por López (2021). Por otro lado, en la encuesta de satisfacción de servicio al cliente, hecha a estudiantes activos del Centro Náutico, más de las tres cuartas partes de los participantes opinaron que el canal de comunicación presencial verbal es accesible o muy accesible, sin embargo, cuando la pregunta se aborda desde el punto de vista de canal de comunicación telefónica la calificación se reduce significativamente considerando más de un 40% de los encuestados que es medianamente accesible o poco accesible, convirtiéndose

este canal en uno que ofrece rasgos de bidireccionalidad, en cuanto se logra establecer el contacto durante la llamada, sin embargo como mencionaron algunos estudiantes a través de las líneas telefónicas disponibles en la mayoría de las ocasiones no es posible poder contactarse con ningún funcionarios ya sea porque no contestan o por falta de una central.

En relación con los canales de comunicación, como redes sociales y página web, la opinión de los estudiantes se muestra más consecuente con la de los funcionarios, alrededor de un 40% considera que es un canal poco eficiente o en el peor de los casos como fue calificado por uno de los participantes inexistente. Por su parte, la calificación ofrecida por los participantes con respecto al canal de comunicación dispuesto a través de la página web para informar acerca de programas y otros temas de interés para el cliente del Centro Náutico específicamente, es un poco más favorable, pues casi un 70% lo consideran un canal accesible, resultando en una opinión desfavorables para cada uno de tres participantes en la investigación. Como se puede observar para el caso de estos canales de comunicación que no se caracterizan por ser bidireccionales se presentan también un caso como lo es el de las redes sociales con opiniones con tendencias negativas, y un canal dispuesto a través de una página web con opiniones mucho más favorables, la diferencia entre estos canales es que la página web se administra desde las oficinas centrales del INA, mientras que las redes sociales son producto de una iniciativa local que evidencia una falta de seguimiento por la ausencia de un responsable o encargado de este canal de comunicación.

Con base en los resultados previamente descritos provenientes de la información recabada por medio de los instrumentos de recolección de datos, es posible analizar la situación actual en el proceso de servicio al cliente del Centro Náutico, en cuanto a la eficacia en sus canales de comunicación para sus usuarios, desde cómo se está dando a conocer el Centro, como se da ese primer contacto con el cliente (institución – usuario). Para esta primera etapa son muy importantes

esos canales de comunicación, que permitan proveer la información necesaria requerida por los usuarios, dar apoyo a sus necesidades y orientar a ese usuario a seguir su proceso de introducción, ingreso y seguimiento, para que concluya con éxito su formación en el Centro Náutico.

Uno de los participantes mencionó la importancia de darle más publicidad a los cursos que existen, ya que no tenía idea de la oferta de servicios que tiene el Centro Náutico, por otra parte, un estudiante se quejó de la poca accesibilidad en los cursos, dice que le costó muchísimo poder coger un cupo. Otro estudiante enfatizó en que se debe informar más en las redes sociales, que son plataformas muy utilizadas por los usuarios. Otro estudiante se quejó de que los números de teléfonos que aparecen en la página web, del Centro Náutico, sencillamente no funcionan, nadie contesta y no se ve la oferta académica del Centro Náutico en la página web.

Considerando estos resultados se logra determinar que estos canales de comunicación generan impactos diferenciados que en el proceso de servicio al cliente, la comunicación presencial verbal, y la página web influyen en forma positiva dejando una mejor percepción de satisfacción ante los clientes, siendo más accesible, de mayor apoyo y orientación, por el contrario la comunicación telefónica y el canal dispuesto a través de redes sociales es un factor que influye en forma negativa en el proceso de servicio al cliente, coincidiendo la mayoría de participantes en que en la actualidad es un canal poco accesible y que debería mejorar.

En la etapa 2. Proceso de servicio a la cliente, planteado por Ariza (2016) destaca el Seguimiento, el cual hace referencia a la importancia de conocer las necesidades de los clientes, para lo cual hay que ponerles mucha atención y así poder brindarles una solución satisfactoria a sus necesidades.

Y es que el cliente, consumidor o usuario como lo plantea López (2021), es quien demanda y/o disfruta los servicios ofrecidos y son empujados precisamente por una necesidad que el cliente percibe y puede ser satisfecha a través de un producto o servicio. Estas necesidades son agrupadas según el modelo de las necesidades de Maslow en 5 niveles, los cuales consideran el tipo de necesidad que se cubre con el producto o servicio en cuestión. Para el caso de los servicios ofrecidos en el Centro Náutico, las necesidades que se cubren son variables, que se agrupan en casi todos los niveles de la pirámide que considera desde aspectos que le brinden seguridad al usuario como lo son el empleo, la seguridad y salud, hasta necesidades relacionadas con aspectos sociales y de estima como serían el reconocimiento laboral, el sentimiento de pertenencia e inclusive necesidades del nivel más alto como el sentimiento de autorrealización desde el punto de vista laboral y académico. Es aquí donde el seguimiento como se le ha denominado a esta segunda etapa permitiría también identificar factores que sean claves en la valoración del proceso de servicio en cuestión. Es importante entender que en este tipo de oferta educativa a nivel técnico coinciden desde el pescador o marinero que se le exige las certificaciones ofertadas como parte de su trabajo, con usuarios que por ejemplo deciden tomar este tipo de certificación como complemento a una afición, o pasatiempo de fin de semana. Como puede apreciarse las necesidades de los usuarios desde este punto de vista son variadas y generadas por sus diferentes situaciones.

Teniendo clara esta apreciación fue como los autores del trabajo de investigación, denominado: *Satisfacción y Cultura Organizacional: Elementos Innovadores en la Calidad en el Servicio en Universidades Públicas Mexicanas* realizado en 2018, lograron determinar que los niveles de percepción de la calidad están muy por debajo de las expectativas de las instituciones en general, y les llevo a proponer una reforma organizacional con un enfoque a la calidad del

servicio al cliente que permitiera colocar las necesidades de los usuarios como punto de partida. En el contexto del presente trabajo de investigación, no sólo es de importancia medir la calidad de las universidades públicas o casas de enseñanza, como el Centro Náutico, en términos de sus resultados académicos o de investigación, sino que centrar la atención en el estudiante como receptor del servicio y tener conocimiento de sus necesidades y expectativas, es de mucha importancia para poder proveerlos de aquellos requerimientos que estos demandan. Este hallazgo es de suma importancia para la presente investigación pues permite valorar la importancia de repensar en las herramientas y recursos que se ponen a disposición de las personas estudiantes para poder desarrollar todo el proceso educativo de inicio a fin. Como menciona uno de los funcionarios en una de las entrevistas, hay procesos que por el perfil del estudiantado al cual se enfoca la institución se vuelven imposibles y tediosos y en muchas ocasiones podrían llevar a una deserción, siendo esta una situación que podría resolverse si se adecuan los recursos al perfil del estudiantado.

La etapa 4. Proceso de servicio planteado por Ariza (2016) hace referencia a la Despedida, en la cual se consolida el servicio o producto y se intenta recopilar información sobre el grado de satisfacción generado en el cliente, así como de resolver eventuales inquietudes para eventuales servicios en el futuro.

En relación con la entrevista de satisfacción del servicio al cliente a funcionarios administrativos del Centro Náutico del INA, cuando se preguntó la opinión acerca del servicio al cliente en instituciones públicas y casas de enseñanza en general, todos coinciden que es muy importante ya que los usuarios o clientes son la razón de ser de estas instituciones o casas de enseñanza; sin embargo, también se hace la observación que en algunas ocasiones no se da un buen servicio al cliente por parte de los funcionarios. Cuando se relaciona esta apreciación con el concepto planteado en orientación al cliente o usuario de Moreno, Coromoto y Milángela (2016)

en el cual se hacía referencia a que el criterio de los usuarios es clave para determinar la calidad del servicio, asegurando que un cliente satisfecho no solamente volverá por servicios en el futuro, sino que también genera un efecto multiplicador de boca en boca que ayuda a la institución a posicionarse en un entorno competitivo y levantará la imagen y percepción de la institución.

Respecto a la calidad del servicio al cliente específicamente en el Centro Náutico, cuando se les preguntó a los funcionarios por su percepción personal en cuanto a la satisfacción de los clientes, en términos generales, el 100% considera que es buena pero al mismo tiempo la mitad de los participantes piensa que se puede mejorar; por otra parte, cuando se les pregunta a los usuarios encuestados acerca de su opinión sobre el mismo tema, ellos en un alto porcentaje de 81% opinan favorablemente que el grado de satisfacción general es muy satisfactorio y satisfactorio y solamente un 19% tuvo una opinión desfavorable al respecto

Si se considera el trabajo de investigación *Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación* desarrollado por los autores Duque O, Chaparro P, Edison J y Cesar R. (2012), en el cual el principal objetivo era medir la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes en una universidad colombiana, uno de los principales hallazgos que lograron destacar fue que la percepción del servicio en el estudiantado se ve mayormente influenciada por el contacto directo con aquellos componentes del servicio con los cuales tienen mayor contacto (por ejemplo, los profesores), así mismo concluyen que aquellos componentes administrativos y de soporte son secundarios, al tener un contacto más esporádico con el cuerpo estudiantil, sin embargo, valoran que las promesas administrativas una vez establecidas sean cumplidas.

Este antecedente, es importantes, cuando analizamos la percepción general positiva de satisfacción por parte de los estudiantes, pero cuando leemos sus sugerencias de mejoras, nos

damos cuenta de que hay mucha insatisfacción, dejando ver muchos vacíos en el proceso de servicio al cliente que estos estudiantes demandan. Por ejemplo, hay comentarios muy específicos que hacen referencia a la necesidad de compra de equipo moderno, con tecnologías más actualizadas, o bien de la necesidad de adquirir embarcaciones que se adapten a lo que hay actualmente en el mercado laboral, que las clases tengan más practicas personalizadas, también se menciona la falta personal docente para cubrir la demanda de solicitudes de inscripción y llevar la oferta del Centro a otras comunidades, o bien la de crear una línea telefónica directa de información actualizada y veraz, que en la actualidad es inexistente al igual que lo es en el caso de las redes sociales con la oferta del Centro, finalmente se señalan algunos vacíos de información en la página web y los problemas de navegabilidad para los usuarios de baja escolaridad, entre otros.

Esto demuestra que el grado de satisfacción, aunque parezca generalizado en todas las áreas, en realidad, el instrumento nos presenta otra realidad.

Finalmente, y siempre relacionado con el impacto en el nivel de satisfacción generado en la etapa de despedida se realizó una pregunta en la encuesta, acerca de la entrega y accesibilidad a los certificados de conclusión de los diversos programas, siendo este un factor que influye mucho en el proceso de servicio al cliente es el tiempo de entrega de certificados, porque los usuarios terminan cursos o programas con la necesidad de comenzar a hacer valer este certificado, que muchas veces será su herramienta de subsistencia, por lo que requieren que se acorten los tiempos de entrega, el conocer esta realidad actual del Centro Náutico, permie proponer una estrategia de mejora que venga a cambiar esta realidad. Se logra determinar que en los casos en que lo estudiantes son candidatos para obtener un certificado por medios digitales tiende a presentar una opinión más favorable, sin embargo, para que un estudiante tenga acceso a este tipo de certificado implica que el mismo tenga una serie de habilidades tecnológicas que no son posible de tener en

la totalidad de los participantes. Por otra parte, para quienes no tienen acceso a este tipo de recursos tecnológicos esta la posibilidad de obtener un certificado físico que el procedimiento que implica su creación es un documento cuya confección, firmas y logística implica tiempos de entrega más extensos. Con respecto a este mismo tema los funcionarios en un 50% opinaron que es lento el proceso, que debería mejorar, el otro 50% opina que a veces es rápido y a veces no, esto depende de si es digital o físico.

Finalmente, si se retoma la definición del concepto de satisfacción estudiantil de Sánchez (2018) la define como la percepción cognitiva y emocional del estudiante frente a las características del servicio educativo que le permite lograr sus metas, intereses y expectativas y a la vez solucionar sus necesidades y encontrar respuesta a sus deseos razonables, en referencia a este concepto se puede decir que a pesar de las diferentes áreas de mejora identificadas los estudiantes del centro náutico satisfacen y encuentran respuestas a sus necesidades en la actualidad. Sin embargo, a través de las diversas etapas es posible identificar factores que ofrecen oportunidades de mejora importantes, que podrían generar un impacto altamente positivo en la satisfacción percibida por los usuarios del centro náutico para una mejor experiencia de servicio.

5.2 Objetivo 2:

Identificar las necesidades de los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de determinar qué servicios se brindan y cuales necesitan mejorar o incorporar al proceso.

En la búsqueda de identificar las necesidades de los usuarios del Centro Náutico y con el fin de determinar qué servicios necesitan mejoras o cuales se pueden incorporar a la organización,

se incorporaron preguntas claves a lo largo de los instrumentos de investigación que permitan generar una guía para poder identificar los factores determinantes a incluir en un plan de mejora para la propuesta relacionada con el tercer objetivo.

En primera instancia y en forma directa al cuestionar a los funcionarios sobre cuáles áreas, piensan, que debe el Centro Náutico mejorar, el 75% de ellos señaló que a los canales de comunicación, y la actualización de los equipos utilizados en los programas de formación y capacitación, un 25% hizo referencia a las embarcaciones como un área realmente importante por mejorar y otro 25% opino sobre la necesidad de recibir más capacitación y sobre todo actualizada para el desarrollo sus de los programas. Es importante considerar que las opiniones generadas por estos colaboradores de la institución se generan a través de la experiencia adquirida como funcionarios del Centro Náutico por periodos que abarcan entre los ocho y treinta años siendo este el rango de experiencia de los participantes de la entrevista y en su papel como parte de la administración y gestión de la institución, lo cual en el día a día les permite conocer sus debilidades y oportunidades. Permitiéndoles poder tener un mejor criterio o concepto para identificar esos factores que influyen en el proceso de servicio al cliente y poder opinar acerca de una eventual estrategia que permita llegar a mejorar esas áreas.

En contraste con las necesidades señaladas por los estudiantes, podemos observar lógicamente una mayor diversidad de criterios generadas por experiencias como estudiantes con algunas limitaciones que son importantes de mencionar, pues al ser su experiencia estudiantes por periodos delimitados a la duración de los programas y por supuesto expuesto a sus diferentes experiencias que son variadas por los diversos factores que influyeron en ella, como el tipo de programa que curso, la modalidad, si recibió apoyo algún tipo de apoyo y también la necesidad que lo llevo a formar parte e ese programa. Sin embargo es importante destacar que a pesar de la

variabilidad en la experiencia se mencionaron dos factores como comunes denominadores con los mencionados por los funcionarios, haciendo referencia a los canales de comunicación y la compra de equipos actualizados como factores influyentes, para mejorar la percepción del servicio al cliente, un hallazgo que destaca como parte de los factores mencionados por las personas estudiantes participantes de la encuesta es que un 15% opinó que la accesibilidad a los cursos o programas, es un factor que influye negativamente en sus perspectivas de satisfacción siendo este un factor que pasa desapercibido por los funcionarios entrevistados.

En relación la pregunta anterior también se le solicitó a los participantes expresar su idea de factores o consideración a tomar en cuenta en un eventual plan de mejora cuyo objetivo estaría principalmente relacionado con la mejora de la percepción de la calidad de servicio dentro de la institución, nuevamente en esta pregunta destacan tanto por parte de las respuestas obtenidas de funcionarios como de estudiantes, los canales de comunicación y el acceso a información. Sin embargo, hay aspectos a destacar que no han sido factor común entre ambos grupos, pero que sin lugar a duda podrían marcar una diferencia en la experiencia brindada por el centro. Los estudiantes por ejemplo ven la necesidad de mejora en la accesibilidad de los cursos o programas así como la necesidad de expandir los mismo a más áreas geográficas fuera del distrito central de Puntarenas y aunque los funcionarios no son enfáticos a ese punto o a esa área de la institución; si mencionaron factores que se relacionan directamente con esta necesidad como por ejemplo la necesidad de contratar más personal, comprar más equipo (sobre todo para las embarcaciones) y darles mejor mantenimiento, así como de ampliar los horarios de atención al cliente, lo cual evidentemente permitiría generar un impacto directo en la accesibilidad y oferta de programas disponibles en la institución.

Por su parte también hubo respuestas de los funcionarios, señalando la necesidad de habilitar espacios designados a las prácticas de lucha contra incendios, en un ambiente seguro y controlado, y por parte de los estudiantes participantes, la disposición de un comedor para los usuarios.

Es muy evidente que uno de los factores que influyen en el servicio al cliente, es la accesibilidad a los cursos que se imparten y también la incorporación o la apertura de otros cursos nuevos, lo que externan los usuarios es tener más oferta y más accesibilidad a esa oferta, claramente están expresando su idea o sugerencia de cómo se les puede ayudar. Ellos al ser estudiantes activos han podido identificar esas áreas que, en su opinión, no están cumpliendo sus expectativas. Esto sumándole las áreas de los canales de comunicación que han quedado de manifiesto, como factores que influyen en la satisfacción del cliente.

En la búsqueda de identificar las necesidades de los usuarios del Centro Náutico y con el fin de determinar cuáles servicios necesitan mejoras o cuales se pueden incorporar a la organización, se pregunta en la entrevista de satisfacción de servicio al cliente a funcionarios del Centro Náutico, acerca de los horarios de atención al cliente y de los programas que se imparten, coincidiendo el 100% de los funcionarios en que sería bueno abrir un horario nocturno, para las personas que trabajan en horario diurno y necesitan llevar algún programa de capacitación o formación profesional y por su horario laboral, su poca escolaridad o no tener acceso a equipo adecuado en su casa, le complica llevar cursos en plataformas virtuales, que exigen cierto conocimiento previo de computación y tener acceso a internet y otras tecnologías. A la respuesta de la misma pregunta en la encuesta de satisfacción de servicio al cliente para los estudiantes activos del Centro Náutico, se ve una discordancia grande en la opinión de estos, ya que un 89.2% de los encuestados no ve problema con los horarios del Centro Náutico, solo un 10.8% de los

participantes opinan que los horarios son de medianamente accesibles a poco accesibles. Cabe destacar que, aunque una mayoría de los estudiantes no ve problema con los horarios, esa otra minoría que opina, que los horarios son poco accesibles merecen una respuesta, que satisfaga sus necesidades, este factor influye en el proceso del servicio al cliente, ya que muchos estudiantes potenciales no tienen acceso a este servicio de formación y capacitación por el horario de estos. y los funcionarios así lo ven también, por lo que consideran buena idea, ampliar el horario de atención al cliente, es un factor importante para considerar, porque es parte de los requerimientos de los clientes.

Como parte del proceso de identificación de necesidades también se hizo una consulta en ambos instrumentos, en referencia al grado de satisfacción de que el Centro cuente con diferentes modalidades para impartir sus programas o cursos, y las respuestas de ambos grupos de participantes (funcionarios y estudiantes) coinciden mucho en que las diferentes modalidades son las adecuadas y están llegando a toda la población meta, solo un 15.8% de los encuestados (estudiantes) se sienten medianamente satisfechos con estas modalidades. Estos resultados, permiten ver que las diferentes modalidades, han dado una buena respuesta a diferentes sectores del público meta, llenando así la necesidad de muchos usuarios, que por distintas circunstancias no tenían acceso a los programas de formación presencial. Poniendo a disponibilidad programas virtuales que han permitido la continuidad de los cursos en medio del contexto del COVID-19 con las medidas sanitarias puestas por el ministerio de salud en o bien como una posibilidad para tener acceso a zonas geográficas más alejadas; también como una alternativa de modalidad adicional se dispuso la que se conoce como REA o de recursos educativos alternativos que viene a satisfacer las necesidades de una población de muy baja escolaridad y bajos recursos económicos, en la cual se improvisa una plataforma de aprendizaje por medio de un celular con la aplicación

de WhatsApp donde el estudiante recibe toda la información y contenidos del curso y por ese medio se le evalúa también.

Da Silva (2020) en su blog de empresas en la actualidad define el servicio o atención al cliente como una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta.

De acuerdo con el autor, los principales objetivos, son: garantizar que el producto o servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso.

Esta teoría resalta el hecho de que la organización debe buscar el contacto con los clientes por diferentes medios y mantener una estrecha relación con ellos, con el fin de dar orientar, apoyar y dar seguimiento, para identificar sus necesidades y poder ayudar a satisfacerlas, esto buscando un plan de mejora para llenar las deficiencias de estas áreas, dentro de sus posibilidades.

Respecto a la plataforma virtual del INA, los funcionarios opinan muy favorablemente, viendo esta herramienta como una alternativa importante para un sector de la población meta que, por logística o trabajo, se les hace imposible asistir a clases presenciales en el Centro Náutico, la limitante es que solo es accesible para aquellas personas que tienen el equipo adecuado y acceso a la tecnología pertinente. Por su parte los estudiantes tienen una opinión, en su mayoría favorable, ya que el 78.9% la califica de muy accesible y accesible, mientras que un 7.9% la califica de medianamente accesible y otro 13.2% la califica de poco accesible y difícilmente accesible. Siendo así se hace la observación de que la plataforma virtual pese a que puede tener buenas opiniones y

acogida por parte de los usuarios, por que satisface muy bien sus necesidades, presenta un vacío que se evidencia en la encuesta de satisfacción dejando ver algunas inconsistencias de opinión al reflejar que la plataforma no es un recurso para todos, sino solamente para un grupo que cumple ciertos requisitos de escolaridad y acceso a equipo y tecnología. Siendo este un factor determinante para los elementos a considerar en un plan de mejora.

En cuanto al tiempo de respuesta ante una necesidad de inscripción a un curso o programa en el Centro Náutico, los estudiantes respondieron muy divididos en cuanto a sus criterios u opiniones, por ejemplo, un 52.6% considera el tiempo de respuesta entre moderado, lento y muy lento, mientras que un 47.4% lo considera rápido o muy rápido. Lo que evidencia, un alto porcentaje de participantes que coinciden en que el tiempo de respuesta por parte del Centro Náutico ante una solicitud de inscripción, no es satisfactoria, según sus opiniones en las entrevistas y encuestas aplicadas.

Analizando las respuestas, los funcionarios lo atribuyen a la falta de personal docente y a una base de datos actualizada de personas aspirantes a los programas de formación y capacitación, que permita administrar mejor las solicitudes de inscripción y aminorar el tiempo de respuesta.

Finalmente, y no menos importante, respecto de las áreas de mejora también destacó la necesidad de capacitación y actualización docente, es una de las inquietudes que surgen entre las respuestas brindadas por los funcionarios entre las áreas de mejora.

Finalmente se procederá con el análisis de estos factores identificados en relación con la etapa denominada Gestión, la cual ocupa el tercer lugar en el proceso de servicio al cliente planteado por Ariza (2016) haciendo referencia a la respuesta generada a través de un producto o servicio demandado por el cliente.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se compendian los resultados y la discusión expuestos en los capítulos anteriores con el objetivo de dar conclusiones y recomendaciones al problema planteado en la investigación.

6.1.1 Objetivo 1.

Analizar la situación actual del proceso de servicio al cliente, en relación con la orientación, información y apoyo a los usuarios, del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de proponer una estrategia de mejora, que ayude a satisfacer sus necesidades.

La información obtenida para este primer objetivo fue muy satisfactoria, ya que, con ella, se logró establecer la situación actual que mantiene el Centro Náutico en su proceso de servicio al cliente.

Tabla 6.1 Conclusiones y Recomendaciones del objetivo 1

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> En relación con el indicador establecido como calidad actual percibida del servicio al cliente, se establece que genera una percepción favorable en su mayoría, afianzándose específicamente en los canales de comunicación verbal personal, donde los usuarios han expresado su satisfacción en el trato, la información, apoyo y orientación; sin embargo, se tiene un número 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda capacitar a todos los funcionarios del Centro náutico, en como brindar una buena calidad de servicio al cliente. También se recomienda que todos los funcionarios deben tener un conocimiento básico de información primordial y que sepan a donde

<p>significativo que son desfavorables, porque existen muchas deficiencias en los otros canales de comunicación, para lograr ese contacto con la institución, que les permita tener acceso a la información que necesitan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto con los indicadores, nivel de satisfacción percibido y nivel de acceso a la comunicación, se concluye que el grado de satisfacción general es bueno; sin embargo, se logra identificar factores que influyen en forma negativa en su satisfacción, como el canal de comunicación telefónica, página web y las redes sociales. También la falta de personal de apoyo se evidencia en los resultados. 	<p>redireccionar al solicitante para que obtenga la información requerida, en caso de no poder ayudarlo en todas sus consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para exaltar el grado de satisfacción de los usuarios activos y pensando en cambiar la actualidad del Centro Náutico, respecto a su servicio al cliente, una vez identificados factores que influyen en él, se recomiendan: <p>La apertura de una línea telefónica directa al usuario.</p> <p>La contratación de una persona encargada de una oficina de servicio al cliente.</p> <p>La descentralización de la página web por parte del INA.</p> <p>La contratación o designación de una persona o empresa que desarrolle una página web exclusiva del Centro Náutico.</p> <p>La designación de una persona para que le dé seguimiento y mantenga información actualizada en las redes sociales.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none">• En relación con el indicador, nivel de acceso a la información percibida, se concluye, que, el acceso a la información es muy limitado, debido a las deficiencias de los canales de comunicación antes mencionados, el horario de atención al público es limitado, no existe un lugar específico para acceder a la información. Falta información actualizada impresa accesible sobre la oferta de cursos a impartir.	<ul style="list-style-type: none">• En relación con este indicador se recomienda: Ampliar el horario de atención al público, ya que muchas personas por su trabajo, se les hace muy difícil ir presencialmente en el horario actual de atención al público. Incorporar una oficina exclusiva de información o centro de información. Se recomienda también la contratación de más personal en general, con la designación de personal de apoyo y encargado del proceso de servicio al cliente. También se recomienda tener una pizarra informativa actualizada dentro de las instalaciones, con información actualizada de relevancia.
---	--

6.1.2 Objetivo 2.

Identificar las necesidades de los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021. Con el fin de determinar qué servicios se brindan y cuales necesitan mejorar o incorporar al proceso.

Respecto al segundo objetivo, la información registrada fue muy satisfactoria al lograr identificar muchas de las necesidades que requieren los usuarios y así poder incluirlos en un plan de mejora que llene sus expectativas.

Tabla 6.2 Conclusiones y Recomendaciones del objetivo 2

Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Como parte de la tarea de identificar las necesidades de los usuarios y en relación con los indicadores de flexibilidad de horarios, se concluye que la mayoría de los usuarios considera los diferentes horarios del Centro Náutico accesibles, sin embargo y en contraste a esto, una minoría de estudiantes y los funcionarios entrevistados, piensa que se debería ampliar el horario de clases. 	<ul style="list-style-type: none"> • En relación con este indicador se recomienda: Utilizar más el horario mixto, que actualmente, existe, pero casi nunca se utiliza y así se aprovecharían más las aulas, para albergar más grupos de estudiantes. Y abrir un horario nocturno entre semana. Lo cual vendría a dar solución a muchos usuarios que laboran todo el día.

<ul style="list-style-type: none">• Respecto a las diferentes modalidades con que cuenta el Centro Náutico, se concluye después del análisis de resultados y la discusión, que, si son muy adecuados y abarcan en una gran parte, el público meta de este Centro, donde solo menos del 20% está medianamente satisfecho y esto se debe a un grupo de usuarios, que, por trabajo, no pueden acceder a clases presenciales, pero tampoco tienen los medios para acceder a la modalidad virtual. • En cuanto a los recursos para la enseñanza y aprendizaje con que cuenta el Centro Náutico, para ejecutar sus programas de formación, se concluye que los laboratorios de computación están muy bien equipados, sin embargo, el acceso a internet es muy limitado.	<ul style="list-style-type: none">• Se recomienda reactivar la modalidad de recursos educativos alternativos (REA) para llegar a ese público que necesita los programas, pero no tiene los recursos para acceder a otras modalidades. • Se recomienda también crear un video instructivo para que sirva de guía, aquellas personas que nunca han ingresado a la plataforma virtual del INA y quieren llevar cursos virtuales, esto para hacerla más amigable con los usuarios de menor conocimiento tecnológico • Se recomienda, en cuanto a estos recursos de enseñanza, abrir internet de mejor calidad, tanto para docentes como para estudiantes, ya que el internet nos abre las puertas a un sin fin de recursos de información y contenidos.
--	---

<p>En relación con la ejecución de las prácticas supervisadas de los diferentes módulos de básico de embarco, se concluye que las embarcaciones deberían estar mejor equipadas de lo que están actualmente o adquirir una nueva, que se adapte más a las exigencias competitivas de la actualidad. También que no existe un entorno seguro y controlado para realizar las prácticas de lucha contra incendios dentro del Centro. Los folletos con el contenido de los programas están desactualizados. Por otro lado, las aulas cuentan con la aprobación y satisfacción de la mayoría de los participantes de la investigación.</p> <p>•Otra necesidad de los usuarios que se identificó con el instrumento, fue la necesidad de tener más accesibilidad a los cursos y más oferta de cursos. En la discusión se pudo apreciar que los funcionarios no mencionaron este factor en la entrevista, pero un alto porcentaje de los</p>	<p>•Otra recomendación es adquirir una nueva embarcación escuela, con equipo de última generación para que los estudiantes aprendan con equipos más competitivos que se adapten a las exigencias actuales.</p> <p>•Adaptar un entorno seguro y controlado para la ejecución de las prácticas de lucha contra incendios dentro del Centro.</p> <p>•Rediseñar los folletos actuales de contenidos de los programas de básico de embarco, para adaptarlos a la actualidad internacional.</p> <p>• Las recomendaciones son:</p> <p>Contratar más personal docente, que permita la apertura de más programas o cursos.</p> <p>Realizar un mapeo de demanda, por parte del INA, en la comunidad e industria náutica, para conocer sus</p>
--	---

<p>usuarios lo considera necesario dentro de sus requerimientos.</p> <p>•En relación con los tiempos de inscripción para poder matricularse en un programa, se concluye según los datos de la investigación, que una mayoría entre estudiantes y funcionarios lo estiman lento, los funcionarios opinan que es por falta de personal y muy alta demanda y también la falta de una base de datos actualizada con la información de los solicitantes.</p>	<p>necesidades de formación y capacitación en esa industria y poder dar soporte.</p> <p>•Se recomienda la contratación de personal docente para satisfacer la alta demanda.</p> <p>•Elaborar una base de datos con los perfiles de las personas solicitantes, completa y actualizada, que permita llevar un orden de atención e ingreso a los diferentes programas.</p>
---	---

6.1.3 Objetivo 3.

Relacionar los resultados obtenidos con una propuesta de mejora, para el servicio al cliente, con el fin de dar una respuesta satisfactoria a los usuarios del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA, en el distrito de Puntarenas, Costa Rica, para el segundo cuatrimestre 2021.

Respecto a este capítulo, se concluye, que existen muchas áreas que se pueden mejorar y que, si se implementa una propuesta de mejora en el Centro Náutico, se podría eventualmente satisfacer las necesidades de los usuarios.

Por lo que se recomienda la implementación de un plan de mejora en proceso del servicio al cliente, para el Centro Náutico del INA.

CAPITULO VII: PROPUESTA

El presente capítulo desarrollará una propuesta, que permita ayudar a mejorar el proceso de servicio al cliente en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, ubicado en el Cocal de Puntarenas Centro, basado en los resultados del trabajo de investigación.

7.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta de mejora del servicio al cliente del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero de Puntarenas.

7.2 POBLACIÓN EN LA CUAL SE DESARROLLARÁ:

Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, que pertenece al Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

7.3 OBJETIVO GENERAL

Análisis de los factores necesarios para mejorar el servicio al cliente en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del INA en Puntarenas.

7.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

7.3.1.1 Organizar un plan de capacitación de servicio al cliente, para los funcionarios del Centro Náutico en Puntarenas, que les ayude aumentar sus habilidades comportamentales y de servicio, para atender mejor a los usuarios.

7.3.1.2 Catalogar cambios en el manejo de recursos organizacionales, con el fin de articular actividades que permitan mejorar el servicio al cliente en el Centro Náutico de Puntarenas.

7.3.1.3 Examinar costos para la compra de más activos y contratación de nuevo personal, con la intención de satisfacer las necesidades que demandan los usuarios del Centro Náutico en Puntarenas.

7.3.1.4 Categorizar una base de datos actualizada, con la información pertinente de los usuarios del Centro Náutico en Puntarenas, con el fin de aminorar el tiempo de respuesta a sus solicitudes de ingreso.

7.5 PRESUPUESTO

Tabla 7.1 Presupuesto anual de la propuesta de mejora para el Centro Náutico

	Actividades	Costo Único	Costo mensual	Costo anual
1	Compra de embarcación	₡ 134.000.000		₡ 134.000.000
2	Contratación de una persona docente		₡ 650,000	₡ 7.800.000
3	Servicio de página web		₡ 350.000	₡ 4.200.000
	Presupuesto total			₡ 146.000.000

7.6 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FASES DE LA PROPUESTA

7.6.1 Actividad 1: Presentación de la propuesta de mejora, ante la dirección del Centro Náutico.

7.6.2 Actividad 2: Capacitación del servicio al cliente para funcionarios del Centro Náutico.

Una vez aprobada la propuesta de mejora por parte de la jefatura del Centro, este solicita una capacitación de servicio al cliente para los funcionarios del Centro Náutico ante Recursos Humanos, de la Unidad Regional, una vez aprobada por la oficina de Recursos Humanos, se debe asignar al encargado de elaborar y ejecutar la capacitación, esta persona será funcionaria de la Unidad Regional del INA, por lo que no implica ningún costo a la institución. Esta persona o la misma oficina de RH, serán los encargados de convocar a todos los participantes, considerados para esta capacitación y por último se ejecuta la capacitación de servicio al cliente.

El propósito de esta capacitación es que los funcionarios reconozcan y aprendan la importancia del servicio al cliente, que entiendan el beneficio que conlleva dar una atención de calidad, para el Centro Náutico y que aprendan las pericias que lleven a dar una atención de calidad que permita la satisfacción de los usuarios del Centro Náutico.

7.6.3 Actividad 3: Centro de información u oficina de servicio al cliente en el Centro Náutico.

Basado en los resultados de la investigación, se pudo identificar entre las áreas a mejorar, los canales de comunicación e información, entre otros, lo que llevó a recomendar la designación de una persona encargada exclusivamente de lo que respecta a ese punto y otros más, lo cual sería mejor desde una oficina de servicio al cliente. Para este proceso, la administración debe crear un flujo de procesos para que sean parte de las funciones de esta oficina y capacitar a la persona designada, de acuerdo con los procedimientos establecidos. Esta persona será alguien del grupo de apoyo administrativo, a quien se le reasignarán funciones orientadas al servicio al cliente, lo que no implicaría un costo para la institución.

A esta oficina se le deben asignar todos los recursos necesarios, para la buena ejecución de todos los procedimientos asignados, por ejemplo, en primer orden, desarrollar una campaña de comunicación y promoción del nuevo servicio que ofrece el Centro Náutico a sus usuarios. Esta campaña será desarrollada por la persona asignada a esta oficina y con recursos propios de la institución, luego, entre sus funciones más importantes están: atender la oficina presencialmente, para la cual debe tener toda la información en cuanto a la oferta del Centro, fechas de matrículas, solicitudes de ayudas económicas, entregas de certificados por referencia, requisitos de ingreso, horarios, entre otros... también de darle mantenimiento a las redes sociales como Facebook, para mantener informados a los usuarios que visitan estos sitios, debe atender la línea externa telefónica directa del Centro Náutico, también, mantener actualizada la pizarra informativa del Centro. Etc...

El propósito de esta oficina es centralizar una serie de componentes que van directamente ligados al servicio al cliente, lo que permitirá, un mayor contacto institución – usuario, para beneficio de ambos.

Esta oficina será desarrollada con recursos, con los que ya cuenta la institución, por lo que no se incurriría en ningún costo a su funcionamiento.

Este acercamiento con el cliente permitirá una mejor interacción entre las partes, lo que le da la confianza al cliente a expresar sus insatisfacciones, lo que le permite a la institución poder atender de mejor manera sus inquietudes y requerimientos, no se debe olvidar que las referencias negativas de un cliente insatisfecho pueden dañar mucho la imagen y reputación de una institución, así como su vigencia en el futuro. Por otro lado, un cliente satisfecho, siempre habla de sus experiencias y la referencia boca en boca es una herramienta poderosa que se transmite entre amigos y familiares, lo cual provoca que ellos también se interesen en sus servicios. Una experiencia agradable y de calidad, permite tener clientes satisfechos, fieles y felices.

7.6.4 Actividad 4: Desarrollo de la página web del Centro Náutico.

Presentar una solicitud de descentralización de la página web del INA, ante la gerencia, que permita desarrollarse en cada centro ejecutor. Ya que actualmente se encuentra centralizada en la sede central, en San José. Una vez aprobada la solicitud de descentralización de la página web del INA, se procederá a cotizar los servicios del desarrollo de la página web por parte de una subcontratación, tanto de la creación de la página, como del mantenimiento mensual de la misma, esta cotización se envía luego a la dirección regional, para que la aprueben dentro del presupuesto anual. Si se aprueba el presupuesto del servicio, entonces se procederá a la ejecución del éste.

El propósito es tener un espacio propio exclusivo de toda la información que concierne al Centro Náutico, una página con información actualizada y veraz, este espacio será más que nada informativo, pero tendría su espacio para consultas también, en donde el usuario podría informarse de toda la oferta del Centro, fechas importantes, procesos de admisión, etc...

7.6.5 Actividad 5: Horario Mixto en el Centro Náutico.

Ante la necesidad expuesta de más accesibilidad a los diferentes cursos o programas, se recomendó la reactivación del horario mixto. Para esto la jefatura debe coordinar la aplicación del horario mixto en el Centro Náutico con su personal de apoyo, sobre todo con los administradores de servicios, para que estos planifiquen los cronogramas de los docentes del Centro Náutico, semanalmente, basados en el horario diurno y mixto entre semana. También es necesario un poco de publicidad, por los diferentes canales de comunicación, para promocionar la habilitación del horario mixto para todas aquellas personas que lo necesiten.

El propósito es venir a solventar la alta demanda de programas de básico de embarco, los cuales son exigidos por ley, para toda persona que trabaje en una embarcación, lo que significa que todo el sector marítimo necesita llevar estos programas obligatoriamente y las listas de espera se hacen cada vez más largas. Al tener otro docente de básico de embarco, se alivianaría esa lista de espera, proporcionando un grado de satisfacción al cliente o usuario.

7.6.6 Actividad 6: Modalidad de recursos educativos alternativos (REA)

Para intentar dar respuesta y continuidad a los servicios de básico de embarco para el sector marítimo pesquero, en un tiempo en el que no se tenía acceso a la presencialidad, por orden sanitaria del Ministerio de Salud, el Centro Náutico, abrió una modalidad de Recursos Educativos Alternativos (REA) con el cual, los usuarios pudieron seguir accediendo a los programas de básico de embarco, por medio de un celular, esta modalidad, es muy práctica, porque no solo permitió la continuidad, sino que dio acceso a una población que no podía asistir a clases presenciales, sin embargo, al haber más apertura por medio del Ministerio de salud, esta modalidad se dejó de utilizar. Dentro de las recomendaciones en esta propuesta está coordinar la reactivación de la

modalidad REA, para esto se necesita definir un perfil de los usuarios que realmente necesiten esta modalidad y a su vez, planificar un cronograma dirigido a esta población.

Esta modalidad no representa ningún costo para la institución, porque se trabaja desde los teléfonos celulares personales de cada participante, los requisitos para esta población son tener un celular con acceso a la red Whats Apps. Ya se ha trabajado antes con muy buena aceptación.

El propósito es llegar aquellas personas con difícil acceso a la presencialidad, porque viven lejos y no tienen suficientes recursos para estar desplazándose y tampoco tienen los recursos tecnológicos para acceder a los programas de plataforma virtual.

7.6.7 Actividad 7: Video instructivo para los usuarios de la plataforma virtual.

Dentro de los resultados en el trabajo de investigación, se expuso que la plataforma virtual era poco amigable para algunos usuarios y no hay un instructivo guía, para hacer más fácil su uso, por lo que se recomienda la creación de un video instructivo para los usuarios de esta modalidad.

El propósito es que les permitirá trabajar en la plataforma con mayor eficacia y velocidad y a su vez alivianará al docente, porque muchas veces, este, tiene que explicar el funcionamiento y las herramientas de la plataforma, aparte de servir de tutor en el programa que se está impartiendo, lo que lleva a ambos a perder mucho tiempo a la hora de trabajar.

Este video no implica ningún costo a la institución, porque se cuenta con una oficina especializada en la parte virtual, la USEVI (unidad de servicios virtuales) la cual proporcionaría el servicio solicitado.

7.6.8 Actividad 8: Acceso a internet en el Centro Náutico

Otra recomendación que se hace para mejorar y satisfacer las necesidades de estudiantes y funcionarios es habilitar el acceso a internet en el Centro Náutico.

El propósito es que haya conectividad de internet, para poder tener acceso a un amplio mundo de información y conocimiento. Con internet tanto el estudiante como el docente, podrán acceder a muchas herramientas tecnológicas que le van a ser muy útiles en sus tareas diarias.

Este servicio no representa ningún costo a la institución, ya que actualmente se cuenta con internet, solo que está restringido a ciertos departamentos y lo que se busca es la apertura para todo el Centro.

7.6.9 Actividad 9: Adaptar un entorno seguro y controlado para la ejecución de las prácticas de lucha contra incendios dentro del Centro.

Coordinar con los colaboradores del Centro Náutico, la habilitación de un espacio controlado y seguro para las prácticas de lucha contra incendios. Para esto se necesita, buscar dentro del Centro Náutico, un espacio abierto, alejado de materiales inflamables y de espacios utilizados frecuentemente por estudiantes o funcionarios, un espacio que tenga acceso a corriente eléctrica para la conexión de los simuladores de fuego y también con acceso a agua, necesaria en el proceso, que se encuentre cerca de un punto de reunión y con acceso cercano a una salida del Centro Náutico, en caso de alguna emergencia.

El propósito es brindar un ambiente controlado y seguro, para los estudiantes y para todo el Centro en general. El acondicionar este espacio, no representa ningún costo para el Centro

Náutico, porque se cuenta con el espacio suficiente y con los accesos a los servicios mencionados, lo que falta es movilizar algún mobiliario y equipo para evitar riesgos de incendios no controlados.

7.6.10 Actividad 10: Rediseñar los folletos actuales de contenidos de los programas de básico de embarco.

Hacer la solicitud por medio de un oficio al Núcleo Náutico, para el diseño de nuevo contenido actualizado para los programas de básico de embarco, una vez que el Núcleo Náutico da el visto bueno, designa personal técnico, para la elaboración de los nuevos diseños de contenidos, estos diseños, una vez elaborados por el Núcleo, pasan a la Unidad de recursos materiales para su confección.

El propósito es actualizar la información de los contenidos en los folletos, que los estudiantes usan como guía de estudio, para los diferentes programas y que desde hace muchos años no se actualizan y el entorno internacional ha cambiado mucho desde entonces, por ejemplo, a nivel de leyes, políticas y convenios internacionales que rigen toda la navegación marítima. Esta actividad no representa ningún costo para el Centro, porque se cuenta con el Núcleo Náutico, oficina encargada de toda la parte de diseño curricular y otros... Y también se cuenta con la Unidad de recursos materiales, donde se confeccionan los folletos.

7.6.11 Actividad 11: Realizar un mapeo en la zona de Puntarenas para escuchar la necesidad de capacitación del sector comercial.

Hacer la solicitud por medio de un oficio al Núcleo Náutico, correspondiente al estudio de las necesidades del sector marítimo comercial en Puntarenas, con la aprobación o visto bueno del Núcleo, este mismo hace la designación del personal idóneo para la realización de dicho estudio.

Para esto el personal designado, realiza una serie de visitas técnicas, a las diferentes empresas comerciales orientadas a la actividad marítima, como tours operadores de turismo marino, empresas de cabotaje, sector pesquero, etc...Para esta tarea, no se incurre en costos extras para la institución, ya que la persona designada se movilizaría en automóvil institucional en un área relativamente cerca de su lugar de trabajo.

El propósito es el recabar información importante de la necesidad real actual del área de Puntarenas en el sector marítimo, donde los participantes expresan sus necesidades de capacitación y formación de mano de obra en el ámbito náutico o marítimo, para que el Centro Náutico, planifique su oferta anual de acuerdo con estas necesidades.

7.6.12 Actividad 12: Compra de embarcación con fines didácticos.

Una de las mayores sugerencias que mostraron los resultados de la investigación y que se recomienda en el capítulo anterior, es la compra de una embarcación con fines didácticos, que le permita al docente y al estudiante, desarrollarse en la enseñanza y aprendizaje en una embarcación que esté a la altura de tecnología actual, que le permita el día de mañana, poder competir en el mundo laboral.

Las actividades o procedimientos que se deben de hacer para la compra de una embarcación en el Centro Náutico son:

Solicitar presupuesto para compra de embarcación a la Unidad Regional Pacífico Central, una vez aprobado el presupuesto para la compra de embarcación, se envía un oficio con solicitud de código (ficha técnica) al Núcleo Náutico Pesquero, esta ficha técnica estipula todas las especificaciones que se requieren en la embarcación, de acuerdo con el presupuesto aprobado y a los criterios técnicos colegiados. Una vez elaborada la ficha técnica, se envía el código al Centro

Náutico para que lo revise y de visto bueno, ya con el visto bueno, el Centro Náutico lo envía al Proceso de adquisiciones, en la sede regional, para que tramite Cartel de licitación, el Proceso de Adquisiciones, revisa y aprueba la gestión y lo envía nuevamente al Núcleo Náutico para que elabore el Cartel.

El Núcleo Náutico elabora Cartel de licitación para compra de embarcación y lo envía nuevamente al Proceso de Adquisiciones para su aprobación, proceso de adquisiciones aprueba el Cartel y lo sube al SICOP (sistema integrado de compras públicas)

Las empresas adscritas al área de comercio de embarcaciones son notificadas y los oferentes suben sus ofertas al mismo SICOP para participar en la licitación. Una vez finalizado el plazo, el Centro Náutico estudia las ofertas del SICOP y se compra la embarcación que cumpla con lo estipulado en el Cartel y tenga el menor precio.

El propósito es, dar a los estudiantes, herramientas de aprendizaje más competitivas con el entorno actual, que salgan del Centro Náutico a competir al mundo laboral con la mejor preparación según las nuevas tecnologías marítimas y también brindar mejores condiciones en un ambiente de enseñanza más seguro.

7.6.13 Actividad 13: Contratación de personal docente.

Dentro de los requerimientos que se pudo observar en los resultados de la investigación, está la necesidad de acceder con mayor rapidez o que haya mayor disponibilidad de los cursos o programas que se imparten en el Centro Náutico, por lo que se recomendó la contratación de al menos un docente más.

Para esta contratación se debe hacer una solicitud, ante la dirección regional, esta, debe a su vez, aprobar presupuesto para la contratación de la persona docente. Una vez aprobado el

presupuesto, se inicia el proceso de reclutamiento de esta persona, por parte del departamento de Recursos Humanos, Una vez concluida la contratación, se procede a un programa de inducción de la persona contratada por parte de la oficina de Recursos Humanos y luego a un proceso de capacitación por parte del Centro Náutico.

El propósito es venir a cubrir parte de la alta demanda que tiene el Centro Náutico en sus programas de básico de embarco, exigidos por ley, para toda persona que trabaje dentro de una embarcación, independientemente del puesto de trabajo que tenga. Esta persona ayudará aminorar el tiempo de respuesta ante las solicitudes de inscripción y a su vez alivianará las largas listas de espera que se tienen para este programa entre otros...

7.6.14 Actividad 14: Elaborar una base de datos con los perfiles de las personas solicitantes de ingreso al Centro Náutico.

De acuerdo con los resultados de la investigación, quedó manifiesto la insatisfacción de muchos participantes con respecto a los tiempos de respuesta ante una necesidad de inscripción a un programa o curso del Centro, lo que llevó a la recomendación de elaborar una base de datos actualizada. Para realizar esta base de datos, es necesario recolectar toda la información de solicitudes de inscripción de los estudiantes, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tengan. Y comenzar a clasificar las solicitudes de acuerdo con el programa solicitado, de acuerdo con la fecha de solicitud, también Subclasificar las solicitudes de acuerdo con si son primera vez o si son refrescamiento, si son presenciales, virtuales o por REA, si son de la zona de Puntarenas o si son de otra comunidad y si son para horario diurno o mixto. Una vez recabada toda esa información, se procede a elaborar la base de datos.

Con el propósito de poder dar respuesta más rápida y ordenada por tiempos de solicitud a los solicitantes y también poder planificar los programas por orden de horario requerido, modalidad requerida y planificar también programas móviles, en otras comunidades, para mejorar el acceso de cursos a la mayoría de la población solicitante.

REFERENCIAS

Alonso-Novelo, V. (2018). Satisfacción y cultura organizacional: elementos innovadores en la calidad en el servicio en universidades públicas mexicanas (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Coahuila).

Badwan, J. J., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & Abu Amuna, Y. M. (2017). Adopting technology for customer relationship management in higher educational institutions.

da Silva, D. (2020). Web Content & SEO Associate. LATAM Publicado, 24.

Esquivel Valverde, Á. F., León Robaina, R., & Castellanos Pallerols, G. M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72.

Gómez Boada, D. C., Delgadillo Acero, W. J., Ariza Romero, J. Y., Arevalo Ariza, Ó. L., & Cabrales Suárez, C. A. (2016). Lean management aplicado al proceso de reclamaciones en la compañía Colfondos.

Hernández Ariza, E. Y. (2016). Plan de comunicación y desarrollo de portafolio.

Hernández Rojas, A. M., & Castillo García, S. L. (2012). Evaluación del grado de satisfacción del cliente externo frente a la prestación del servicio educativo que la Universidad del Valle sede Palmira ofrece con el Programa de Administración de Empresas en el primer semestre del 2012.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2017). Definición conceptual o constitutiva.

Indacochea, M. M. M., Pincay, D. C. B., Reyes, S. G. S., García, J. I. C., & Ganchozo, B. S. I. (2018). Cultura organizacional de servicio al cliente en las entidades públicas del sector educativo. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 373-384.

Instituto Nacional de Aprendizaje.

Kotler, P. A. G. (2017). *Dirección de marketing* (Décimo sexta edición).

Laza, C. A. (2019). Investigación y recogida de información de mercados. UF1780. Tutor Formacion.

LÓPEZ SALAS, S. E. R. G. I. O. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, SA.

Lora-Guzmán, H. S., & Prieto-Flórez, J. (2021). El papel del gerente y la prospectiva en escenarios de crisis. *Revista científica anfibios*, 4(1), 65-78.

Monroy Mejía, M., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la Investigación*.

Moreno, M., Coromoto, M., & Milángela, C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. *Venezuela*, 22(2), 1315-1318.

Ogunnaike, O., Tairat, B., & Emmanuel, J. (2014). Customer relationship management approach and student satisfaction in higher education marketing. *Journal of Competitiveness*, 6(3), 49-62.

Oliva, E. J. D., & Pinzón, C. R. C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio libre*, 10(16), 159-

Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2012). Metodología de la investigación. Competencias+ Aprendizaje+ Vida. Editorial Pearson Educación, México.

Pomárico Pimienta, P. D. C. (2018). Modelo de gestión de conocimiento de los grupos de investigación de la Universidad de La Guajira (Master's thesis, Universidad EAN).

Proyecto Plan Nacional de Formación y Capacitación Náutico, Pesquero y Acuicultura, (1987).

Quintero, E., Vergara, G., & Bernal, B. (2016). Estudio correlacional entre la innovación en productos servicios, procesos, gestión y la certificación de calidad en las MIPYMES. Revista Prisma Tecnológico, 7(1), 35-38.

Ríos Leal, M. A. (2015). Servicio al cliente en una Institución de Educación Superior (Doctoral dissertation, Universidad de San Carlos de Guatemala).

Rodríguez Martínez, J. E., Martínez Muñoz, E., Duana Avila, D., & Hernández Gracia, T. J. (2020). Medición del Clima Organizacional en una Pyme del Sector Servicios de la Región Centro de Hidalgo. Revista GEON.

Sánchez Quintero, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición.

Santo Domingo, D. N. (2017). Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional.

Secretaría Técnica INA, (2013). Instituto Nacional de Aprendizaje.

Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609.

Sun, Y., Levy, D., Cortés, O., Ramos, J., & Rojas, M. (2017). ¿Cómo son las percepciones y experiencias de docentes y directivos en torno a la Evaluación Docente? *Midevidencias*, 14, 1-8.

Terán Suárez, M. V. (2020) Implementación estratégica basada en CRM para la eficiencia en los procesos de Marketing y Admisión del Colegio Unión.

Unidad de Planificación y Evaluación, (2014) Instituto Nacional de Aprendizaje.

Valcarcel Páramo, J. S., & Gutiérrez Ipuz, D. R. (2017). Evaluación de impacto socioeconómico del programa juegos supérate intercolegiados en el municipio de soacha cundinamarca en el año 2016 (Doctoral dissertation).


ANEXOS

DECLARACIÓN JURADA

Yo Arturo Ruiz Madrigal, con cédula de identidad número 602330690, en condición de egresado de la carrera Administración de Empresas con énfasis en Gerencia, de la Universidad Hispanoamericana, y advertido de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que mi trabajo de graduación, para optar por el título de Licenciatura titulado “Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021. ” es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 14 de enero de 2022.

ARTURO
RUIZ
MADRIGAL
(FIRMA)



Escrito digitalmente por ARTURO RUIZ MADRIGAL
Fecha: 2022-01-14 10:00:00 AM

Arturo Ruiz Madrigal
Cédula: 602330690

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS DE LA ENTREVISTA



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Edgar Guzmán Matarrita
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una entrevista de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele la percepción y opinión del personal administrativo de dicho Centro Náutico, en relación con la calidad del servicio al cliente. Esta entrevista se realizará a los funcionarios administrativos del Centro.

La entrevista consiste en un cuestionario de 15 preguntas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los funcionarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El funcionario contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las entrevistas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha entrevista podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico y a su vez a todos sus funcionarios y comunidad en general, en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Edgar Guzmán Matarrita 601600046

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Stefany María Godfrey Leal 111750358

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Maureen Villegas Matarrita
Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
Teléfono del investigador: 506 - 83720893
Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

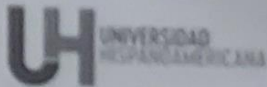
El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una entrevista de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele la percepción y opinión del personal administrativo de dicho Centro Náutico, en relación con la calidad del servicio al cliente. Esta entrevista se realizará a los funcionarios administrativos del Centro.

La entrevista consiste en un cuestionario de 15 preguntas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los funcionarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El funcionario contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las entrevistas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha entrevista podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico y a su vez a todos sus funcionarios y comunidad en general, en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____



CARÁCTER VOLUNTARIO

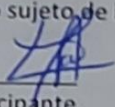
Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

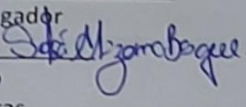
He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Maureen Villegas Matarrita 603320008 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

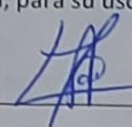
Sofia Lizano Bosque 109910168 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Hernan Lara Picado
Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
Teléfono del investigador: 506 - 83720893
Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una entrevista de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele la percepción y opinión del personal administrativo de dicho Centro Náutico, en relación con la calidad del servicio al cliente. Esta entrevista se realizará a los funcionarios administrativos del Centro.

La entrevista consiste en un cuestionario de 15 preguntas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los funcionarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El funcionario contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las entrevistas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha entrevista podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico y a su vez a todos sus funcionarios y comunidad en general, en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Hernan Lara Picado 502380233
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Maikell Rojas Badilla 602610088
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Maikell Rojas Badilla
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una entrevista de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele la percepción y opinión del personal administrativo de dicho Centro Náutico, en relación con la calidad del servicio al cliente. Esta entrevista se realizará a los funcionarios administrativos del Centro.

La entrevista consiste en un cuestionario de 15 preguntas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los funcionarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El funcionario contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las entrevistas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha entrevista podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico y a su vez a todos sus funcionarios y comunidad en general, en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Maikell Rojas Badilla 602610088

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Hernan Lara Picado 502380233

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Adelson mouge Rios*

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *Adelson mR*



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Adelson monge Rios 6 342 479 Adelson m R
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Gustavo Muñoz García 603110990 G. Muñoz
Nombre, cédula y firma del testigo

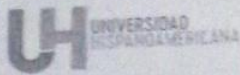
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante:

Adelson m R



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

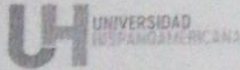
El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

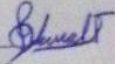
Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

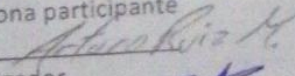
El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

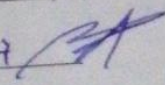
He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Alejandro Cordero Jiménez 117830008 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

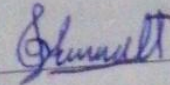
Virginia Zúñiga Álvarez 6-294-247 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Alexandra Medina B.
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolestará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Alexa Medina



CARACTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Alexandra Medina B. 6484355. Alexa Medina.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal. 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Brenden Marroquin F. 117010930 Brenden LF.
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Alexa Medina



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____

Alfonso Forero
 Forero 196



CARÁCTER VOLUNTARIO


Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

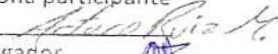
El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Alfonso Negueta Cerro 604320632 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Richard Espinoza Vargas 6349769 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes vía que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

ALVARO ALBERTO
JIMENEZ

Formado digitalmente por
ALVARO ALBERTO JIMENEZ
SARAHONA FIRMA

Firma del participante:

SARAHONA FIRMA



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

ALVARO ALBERTO JIMENEZ Firmado digitalmente por ALVARO ALBERTO JIMENEZ BARAHONA (FIRMA)
BARAHONA (FIRMA) Fecha: 2021.12.21 06:41:46 -05:00

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: ALVARO ALBERTO JIMENEZ Firmado digitalmente por ALVARO ALBERTO JIMENEZ BARAHONA (FIRMA)
BARAHONA (FIRMA) Fecha: 2021.12.21 06:46:34 -05:00



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:
Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
Teléfono del investigador: 506 - 83720893
Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Ana Isabel Us



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Ana Isabel Vega Sardi, 604110742 Ana Isabel VS
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Linda Blanco Quiros, 604620771 Linda BQ
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Ana Isabel VS



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Médico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720693

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Soli Francisco Chacón Achil

Propósito de la investigación:

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recabará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del período en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y le enviaremos de vuelta a su correo, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar:

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, así sea una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser descubiertos.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Ana Sofía Pérez Tenorio 207610477 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 03/12/2021 15:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Arline Medina*
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

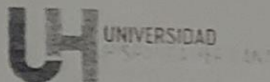
La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *Arlin M.M*



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Arline Medina Medina 604530755 Arline M.M.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Ana Isabel Vega Sandi 604110742 Ana Isabel Us
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Arlin M.M.



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Brenden Marraquín Fonseca
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Brenden LF



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Brenden Marcoquín F. 117010930
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 *Arturo Ruiz M.*
Nombre, cédula y firma del investigador

Alexandra Medina B 60484355 *Alexa Medina*
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Brenden MF.



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Alexandra Medina B. 6484355. Alexa Medina.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal. 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Brenden Marañón I. 117010930 Brenden I.F.
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Alexa Medina



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Carlos Miranda Cartín 603060559 Carlos AMC.

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Fabricio Torres A 1-1680-0911 Fabricio Torres A

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Carlos AMC.



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

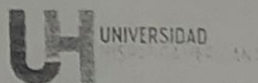
La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Enso Paolo Matamoras



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Enro Paolo Matamoras 603910624

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Minor Loria López 1-1641-0168

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Enro Paolo Matamoras



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Fabricio Torres Alvarado
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

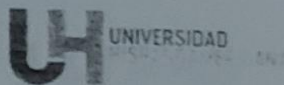
El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Fabricio Torres A



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Fabricio Torres A 1-1680-0911 Fabricio Torres A
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Carlos Miranda Cartín 603060559 Carlos A.M.C.
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Fabricio Torres A



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 833720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la Investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recopilará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudio consistirá en el cuestionario una única vez y la encuesta de vuelta a su creador, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y Beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser divulgados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchos mejoras a la calidad del servicio y, asiente, lo cual beneficiaría a los usuarios de Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

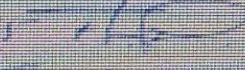
CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Talentosa, Daniela (02789055) 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madroal (602130690) 

Nombre, cédula y firma del investigador


Santiago Ibarra (02789055) 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Felix CHacon



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Felix CHacon Mora 603520551 Felix CHacon
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Ricardo Avila Ramirez 6-0353-0609 Ricardo A. R
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Felix CHacon



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Francini Jael Mendez Arroyo
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso. La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Francini Mendez



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

José José Méndez Araya 20779-0920 Franciny Méndez
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Lincy Daniel Peraza Aguero 604310442 Elince DANIEL P.A
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Franciny Méndez



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Francisco Cantillo B.*
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *Frank* _____



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Francisco Cantillo B. 604440249 Frank

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Erick Escalante Molina 6-402-030 Erick Escalante

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Frank



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Genery Jimenez Obando
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:

Genery Jimenez



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Genery Jimenez Obando 60464 0269 genery jimenez
 Nombre, cédula y firma de la persona participante
Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
 Nombre, cédula y firma del investigador
Richard Alonso Gomez Garcia 6430390 RAGG
 Nombre, cédula y firma del testigo
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
 Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: genery jimenez



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pasquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 85720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del período en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y le enviará de vuelta a su correo, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser divulgados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante

G. Muñoz



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Guillermo Muñoz García 603110440 Gr. Muñoz
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrizal, 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Lecha Matamoros Lopez 6-328-639
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante:

Gr Muñoz



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: JERSON CRUZ C.

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: JERSON CRUZ



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Iverson Cruz 601750673 Iverson Cruz

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Rulz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Alexandra Medina B. 6484355 Alexa Medina

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Iverson Cruz



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Jedryk J. Cantillana



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Jedryk Cantillana 60447947 Jedryk J. Cantillana.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

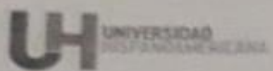
Maria Miranda Oviedo 604410020 M
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Jedryk J. Cantillana



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

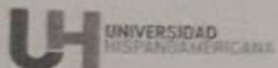
La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

John Pérez Aguilar, 6039502192 *John Pérez Aguilar*
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 *Arturo Ruiz M.*
Nombre, cédula y firma del investigador

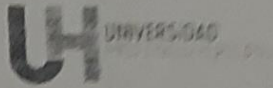
Yelitza Cruz Aguirre, 604080833 *Yelitza Cruz A.*
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

John Pérez Aguilar



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Acuña

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos, y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante completará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

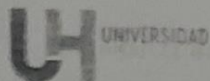
Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser revelados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:

Juan Carlos Valverde Sando



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Juan Carlos Valverde Sandí 114140847
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrizal, 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Victor Calero Alvarez 602570194
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Juan Carlos Valverde Sandí



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____



CARÁCTER VOLUNTARIO


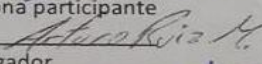

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

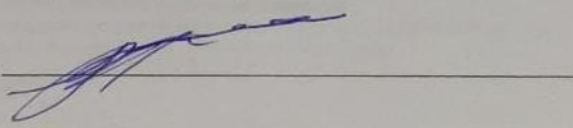
CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Kristian Mena Rodríguez 701700161 
Nombre, cédula y firma de la persona participante
Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 
Nombre, cédula y firma del investigador
Hecsel Herrera Solano 115060279 
Nombre, cédula y firma del testigo
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Laura Bolívar Martínez*
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *IBM*



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Laura Bolivar Martinez 603970732 IBM

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Arlene Medina Medina 604530755 Arlin MM

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante:

IBM



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Lincy Daniel Peraca Agüero
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Elince DANIEL P.A



CARACTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Elince Daniel Peraza Aguero 604310442 Elince DANIEL P.A.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Franqui Jael Mendez Arroyo 207790920 Franqui Mendez
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Elince DANIEL P.A.



1.0

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Luis Miguel



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído y me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Luis Miguel Soto Mosquera, 50431-0711, Luis Miguel

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Natalie Cuendis Rodriguez, 60487-0351

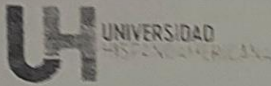
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Luis Miguel



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Marisol Tercero Mendez*
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

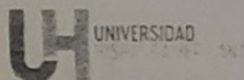
El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *Marisol Tercero Mendez*



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Maural Terera Mendez 155810723922 Maural Terera Mendez
 Nombre, cédula y firma de la persona participante
Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
 Nombre, cédula y firma del investigador
Luis Miquel Soto Masquera 50431-0711 Luis Miquel
 Nombre, cédula y firma del testigo
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
 Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Maural Terera Mendez



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:

Melanie L. Wells-Ab



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Melanie Louise Wells Alvarado 106420675 *Melanie Wells*
 Nombre, cédula y firma de la persona participante
Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 *Arturo Ruiz M.*
 Nombre, cédula y firma del investigador
Damaris Morales M. 6-0103-1225
 Nombre, cédula y firma del testigo
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
 Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante:

Melanie L. Wells-Alv



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

NINOSKA OSORIO ZAMORA

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

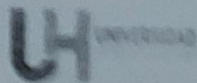
La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____



CARACTER VOLUNTARIO

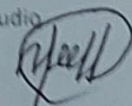
Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

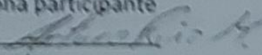
El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información esta limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

NINOSKA OSORIO ZAMORA 1558 4347731 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Francini Joel Mendez Arroyo 20791-0720 Franciny Mendez

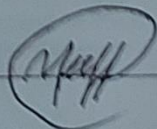
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:

Ricardo AR



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Ricardo Avila Ramirez 6-0353-0609 Ricardo A.R.
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.
Nombre, cédula y firma del investigador

Vladimir Avila Ramirez 6-363-651 Vladimir A.R.
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante:

Ricardo A.R.



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la Información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Richard Alonso Gomez Garcia 6430390 RAGG
Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690
Nombre, cédula y firma del investigador

Genery Jimenez O. 604640269 genery jimenez
Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas
Lugar, fecha y hora

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: RAGG



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Richard Alonso Gomez Garcia
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la Investigación

El propósito de la Investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: RAGG



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del período en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: _____



CARÁCTER VOLUNTARIO


Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD


El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO


He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Richard Espinoza Urbeyas 6398769 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Alfonso Negron Carrillo 604360632 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: Roger Muñoz González
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

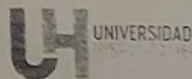
El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.
 Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: Roger MG



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Roger Muñoz González

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690

Nombre, cédula y firma del investigador

Evelyn Matamoros López 6-328-639

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: Roger MG



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:
Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
Teléfono del investigador: 506 - 83720893
Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
Nombre del tutor de tesis: Seir Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: U. Hugo C. A



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Victor Calvo Alvarado 603570194 U. Hugo C. A

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 Arturo Ruiz M.

Nombre, cédula y firma del investigador

Ana Laura G.R. Ana Laura Guerrero R. 6416981

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

U. Hugo C. A



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante: *Yessica Cruz Medina*
 Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal
 Teléfono del investigador: 506 - 83720893
 Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr
 Nombre del tutor de tesis: Sr Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados. Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante: *YCM*



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Jessica Cruz Medina 5008320446 JCM

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 *Arturo Ruiz M.*

Nombre, cédula y firma del investigador

Jedryk Cantillano 604420947 Jedry Cantillano

Nombre, cédula y firma del testigo

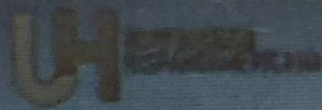
Puntarenas, 01/12/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

JCM



CARÁCTER VOLUNTARIO

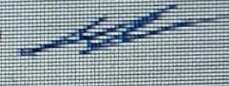
Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o pueda retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Manuel Rodríguez Salmerón 503630934 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Azucena Ruiz Angulo 503160067 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/13/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmado, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Arce

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

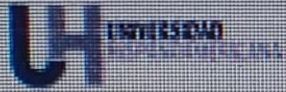
La encuesta consiste en un cuestionario de 30 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o pueda retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Misael Lora López 1-1691-0165 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Manoel Rangel González 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/12/2021 12:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante 



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720823

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Ache

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechos en un formato de "Google Forms" y enviados a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la entrega de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de carácter público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
 CON ENFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Nombre del participante:

Nombre del investigador: Arturo Ruiz Madrigal

Teléfono del investigador: 506 - 83720893

Correo del investigador: aruizmadrigal@ina.ac.cr

Nombre del tutor de tesis: Sr. Francisco Chacón Achi

Propósito de la investigación

El propósito de la investigación es proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Náutico del INA, para esto, se está realizando una encuesta de satisfacción del servicio al cliente, donde se recolectará información importante que revele las inquietudes, necesidades, requerimientos y demandas de los usuarios de dicho Centro. Esta encuesta se realizará a los estudiantes activos de los programas de formación y capacitación del periodo en curso.

La encuesta consiste en un cuestionario de 20 preguntas en su mayoría cerradas y algunas abiertas para profundizar un poco más la opinión o percepción de los usuarios, hechas en un formato de "Google Forms" y enviadas a través de un link a todos los participantes, para su respectiva realización. El estudiante contestará el cuestionario una única vez y la enviará de vuelta a su emisor, el cual recibirá todas las encuestas en un archivo que se guardará en la nube "Google Drive" para su posterior análisis y desarrollo de conclusiones.

Riesgos y beneficios de participar

La participación en dicha encuesta podría revelar datos personales de los participantes ya que, por ser una investigación de dominio público, algunos datos personales podrían ser develados.

Por otro lado, los beneficios de dicha investigación podrían traer muchas mejoras a la calidad del servicio al cliente, lo cual beneficiaría a los usuarios del Centro Náutico en el distrito de Puntarenas.

Firma del participante:



CARÁCTER VOLUNTARIO

Esta participación es de carácter voluntario y puede negarse a participar o puede retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia para usted.

CONFIDENCIALIDAD

El investigador garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información y los datos obtenidos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc. Las personas que tendrán acceso a la información serán aquellas que necesitan verificar procedimientos y datos de la investigación. Esta confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

CONSENTIMIENTO

He leído se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acceso a participar como sujeto de investigación en este estudio.

OLMEDO PAVIERO HOWTERO 121800071202 

Nombre, cédula y firma de la persona participante

Arturo Ruiz Madrigal, 602330690 

Nombre, cédula y firma del investigador

Shirley Vega Sardi 

Nombre, cédula y firma del testigo

Puntarenas, 01/32/2021 18:00 horas

Lugar, fecha y hora

La persona participante no perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada, para su uso personal.

Firma de la persona participante: 

Carta de autorización de la entidad para realizar la investigación



14 de enero del 2022

Página 1 de 1

Señoras y Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

ASUNTO: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Encargado del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero, brindo autorización para que el estudiante Arturo Ruiz Madrigal, cédula de identidad 602330690, desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado:

Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021.

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta institución.

Además, solicito que toda la información obtenida de esta institución se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos. En ese sentido, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, se recurra a un pseudónimo o nombre ficticio para mantener nuestro anonimato.

Cualquier consulta, sirvanse contactarme al correo electrónico eguzmanmatarrita@ina.ac.cr, o a los teléfonos 21059219. 21059220.

Atentamente

Edgar Guzmán Matarrita
Encargado del Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero.



CARTA DEL TUTOR

San José, 16 de enero de 2022

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante **Arturo Ruiz Madrigal**, cédula de identidad número 6-0233-0690, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021*, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de licenciatura en administración de empresas con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco referencial, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones así como de la propuesta.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	5
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEÓRICO	20%	20
	TOTAL		85

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

SEIR FRANCISCO
 CHACÓN ACHI (FIRMA)

Firmado digitalmente por SEIR FRANCISCO CHACÓN ACHI (SEIRMA) Fecha: 2022.01.11 11:08:16 -0500

Nombre Seir Chacón Achi
Cédula identidad N 108480930
Carné Colegio Profesional N 38245

CARTA DE LECTOR

15 de febrero de 2022

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Arturo Ruiz Madrigal**, cédula de identidad **0602330690** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, X conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

**LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2022.02.15 20:43:35 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

NORMAS BÁSICAS PARA UNA PRESENTACIÓN

Estas son algunas reglas para la presentación visual el día de la defensa oral:

1. Seleccione un diseño de diapositiva simple y clara. El diseño no debe estar cargado de colores e imágenes, ya que causaría distracción y dificultaría la lectura y la visión general.
2. Utilice un mismo diseño para cada diapositiva (slide) para que su presentación sea coherente en apariencia para el público. La coherencia en el aspecto y diseño básico de las diapositivas hará que su presentación sea fácil de seguir y facilitará la comprensión. Si cada diapositiva presenta un aspecto distinto, el público se distraerá o confundirá.
3. Escoja un tipo de letra (fuente) que sea sencillo y simple de leer, no use letras muy sofisticadas o confusas. El color del texto debe contrastar con el color de fondo de su diapositiva para que sea fácil de leer. También debe usar un tamaño adecuado de texto para que se pueda leer a cierta distancia sin dificultad. Se sugiere un mínimo de tamaño 30.
4. Use viñetas de texto en lugar de oraciones y párrafos extensos. Estas viñetas son cortas líneas de texto que resumen una idea principal y que sirven de guía a lo largo de la presentación.
5. Se recomienda no tener más de 6 viñetas de texto por diapositiva y que cada una tenga en promedio 8 palabras. Demasiado texto hará que el público se distraiga leyendo.

Facultad de Ciencias Económicas

Guía para Trabajo Final de Graduación 2021-2023

42

6. No presente todas las viñetas de texto simultáneamente. Si una diapositiva tiene más de una viñeta de texto, aplique a cada una los efectos de entrada para que se muestren solo al momento que empiece a referirse a ellas, así evitará que el público se distraiga y deje de seguir leyendo todas las viñetas mientras se refiere a una en particular.

Recuerde que sólo porque los programas como Power Point o Prezi incluyen muchos colores, imágenes, efectos y sonidos, eso no significa que ha de utilizarlos. No debe sobrecargar las diapositivas con elementos ni con texto que distraigan al público.

POSIBLES DIAPOSITIVAS

1. Título del informe del trabajo final de graduación
2. Antecedentes del problema
3. Justificación
4. Objetivo general
5. Objetivos específicos
6. Enfoque, alcance y diseño
7. Población y muestra
8. Estrategia de recolección de la información
9. Principales resultados (Parte I)
10. Principales resultados (Parte II)
11. Principales resultados (Parte III)
12. Principales resultados (Parte IV)
13. Discusión
14. Conclusiones
15. Recomendaciones
16. Síntesis de la propuesta (para los trabajos que la incluyan)

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 02 de marzo 2022

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito Arturo Ruiz Madrigal con número de identificación 602330690 autor del trabajo de graduación titulado: Estudio para proponer una mejora en la eficiencia del servicio al cliente, en el Centro Nacional Especializado Náutico Pesquero del Instituto Nacional de Aprendizaje y los servicios que ofrece a los usuarios, en el distrito de Puntarenas, para el segundo cuatrimestre 2021. Presentado y aprobado en el año 2022, como requisito para optar por el título de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia; si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que, con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

ARTURO RUIZ Firmado digitalmente
por ARTURO RUIZ
MADRIGAL (FIRMA)
MADRIGAL
(FIRMA)

Arturo Ruiz Madrigal
602330690

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.