



CÓDIGO:
**GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE
ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO
DE BIBLIOTECA**

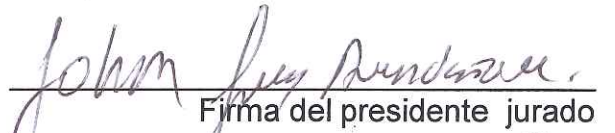
REVISIÓN

No. REV

NOTA DE ACEPTACIÓN

Observaciones


Firma Director Trabajo de Grado


Firma del presidente jurado


Firma del jurado

Firma del jurado

Ciudad Bogotá, 01 de octubre de 2016

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA		EMISIÓN	PÁGINA 36 / 41
 <small>Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"</small>	CÓDIGO:	REVISIÓN	No. REV
	GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		

**CARTA DE REMISIÓN Y APROBACIÓN DEL ARTÍCULO, TRABAJO DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍA
(Decano de Facultad)**

Bogotá D.C. 03 de Octubre de 2016.

Señores:
Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
 Ciudad

Estimados señores:

Me dirijo a ustedes en mi calidad de Decano (a), con el fin de poner en su conocimiento la aprobación y entrega del trabajo de grado de los estudiantes Luz Amanda Cubillos Sánchez y Saide Amparo Archila Manrique **TITULADO INVESTIGACION DE MERCADOS PARA FIDELIZAR LOS CLIENTES DE SEVETER S.A. CON EL FIN DE INCREMENTAR SU COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR.** Por lo anterior, informo que este trabajo reúne los requisitos exigidos en el Acuerdo 004 de Mayo de 2013.

Sin otro particular,

A. C. O. —

ANA CECILIA OSORIO CARDONA
 Decana Facultad de Postgrado y Formación continuada



Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"

CÓDIGO:

**GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE
ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO
DE BIBLIOTECA**

REVISIÓN

No. REV

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	x	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas Facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	x	
6. La inclusión en el repositorio Biblioteca Digital de la Universidad La Gran Colombia	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, el presente consentimiento parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

"son propiedad de los autores los derechos morales sobre el trabajo", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; la Universidad La Gran Colombia está obligada a RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas convenientes para garantizar su cumplimiento.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Monografía o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI NO

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

Firma.....
Nombre: Luz Amanda Cubillos Sánchez
C.C. No 52.410.322 de Bogotá D.C.

Firma.....
Nombre: Saide Amparo Archila Manrique
C.C. No 1.033.676.780 de Bogotá D.C.

Firma.....
Nombre.....
C.C. No.....de.....

 <p>UNIVERSIDAD La Gran Colombia Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"</p>	UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA CÓDIGO:	EMISIÓN PÁGINA 39 / 41
	GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	REVISIÓN No. REV

(Anexo 5)

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD Y/O PROGRAMA FACULTAD DE POSTGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUADA.
ESPECIALIZACION EN GERENCIA Y MERCADEO.

RAE Resumen Analíticos en Investigación (este debe realizarse en español)

1. **TITULO** (en mayúscula fija)

**INVESTIGACION DE MERCADOS PARA FIDELIZAR LOS CLIENTES DE SEVETER
 S.A. CON EL FIN DE INCREMENTAR SU COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR**

2. **TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

ESPECIALIZACION EN GERENCIA Y MERCADEO.

3. **AUTOR (ES)** (en mayúscula inicial)

- Luz Amanda Cubillos Sánchez.
- Saide Amparo Archila Manrique.

4. **DIRECTOR, ASESOR, CODIRECTOR O TUTOR**

ARIANNE ILLERA CORREAL

5. **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Competitividad y Desarrollo.

6. **PALABRAS CLAVE O DESCRIPTORES** (mínimo 5)

- Investigación de mercados
- Fidelización
- Calidad
- Servicio
- Clientes

MATERIAL ANEXO Ninguno.

7. **RESUMEN** (en español)

El objetivo del presente trabajo de grado es diseñar una estrategia de fidelización para



Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"

CÓDIGO:

**GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE
ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO
DE BIBLIOTECA**

REVISIÓN

No. REV

una empresa prestadora de servicios de mantenimiento mecánico SEVETER S.A. Para ello se hará una investigación de mercado con el fin de lograr la fidelización de los clientes, se medirán los procesos involucrados y el grado de importancia que tienen para los ellos.

Se analizara el sector con el fin de detectar las oportunidades que la empresa tiene frente al mercado actual y se desarrollara una encuesta a los clientes para medir el grado de satisfacción de sus necesidades, conocer sus expectativas y deseos frente al servicio que presta la entidad; lo cual constituye un insumo necesario para la construcción de la estrategia que conducirá a la compañía a la fidelización de sus clientes, desde la mirada de sus necesidades y el conocimiento del consumidor, antes, durante y después de la prestación del servicio.

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA		EMISIÓN	PÁGINA 41 / 41
 <small>Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"</small>	CÓDIGO: GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESINAS Y/O MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA	REVISIÓN	No. REV

(Anexo 6)

**CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS y/o MONOGRAFÍAS
DE GRADO**

Bogotá D.C. 03 de Octubre de 2016.

Señores:


Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

Estimados señores:

El Comité de Investigaciones de la Facultad de postgrados, tiene el gusto de informarles a ustedes, que el de grado, de los estudiantes, Luz Amanda Cubillos Sánchez y Saide Amparo Archila Manrique **TITULADO INVESTIGACION DE MERCADOS PARA FIDELIZAR LOS CLIENTES DE SEVETER S.A. CON EL FIN DE INCREMENTAR SU COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR**, ha sido revisado y aprobado su contenido como pertinente, de apoyo a la investigación y a la formación académica, por lo cual expreso que puede ser publicado en el Repositorio Institucional y disponer de la consulta pública en formato electrónico del documento, conforme a la carta de cesión de derecho de autor firmada por los autores.

Por lo anterior, informo que el contenido de este trabajo es conforme a las normas legales de derecho de autor.

Sin otro particular,



Vo. Bo. Decano



Vo. Bo. Coordinadora de Investigaciones