

RESUMEN

La empresa Cryomed inició su representación en el Ecuador en el año 2003 y a partir de esa fecha su crecimiento ha sido acelerado. Hoy en día, más de 6500 familias a nivel nacional, tienen el privilegio de brindar una segunda oportunidad de vida a sus familiares, o la posibilidad de mejorar la calidad de vida de varias personas afectadas por enfermedades que impiden un desarrollo normal de sus actividades cotidianas. En la actualidad, las empresas enfrentan un proceso de globalización y cambios muy acelerados, y aquellas que no se acogen a este sistema, simplemente pierden la oportunidad de captar la atención de una clientela que cada día es más exigente. El cliente actual es más analítico y demandante, es por eso que las empresas buscan sistemas de mejora continua, aceleración de sus procesos y por sobre todas las cosas, buscan la satisfacción total de sus clientes. Se conoce que los clientes satisfechos recomendarán una determinada marca, además, buscan los servicios o productos que lleven un beneficio adicional y prefieren, en cierto modo a aquellos que brindan excelencia en todos sus procesos y un valor agregado que represente un factor adicional. Con el presente estudio cualitativo la empresa contará con un material investigativo que le permitirá conocer más a fondo el pasamiento de sus clientes actuales y potenciales y sus necesidades, con el fin de brindar un valor agregado al servicio que brinda a sus clientes.

Palabras Clave:

- **CÉLULAS MADRE**
- **CRYOPRESERVACIÓN**
- **VALOR AGREGADO**
- **POSICIONAMIENTO**
- **SERVICIO**