



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DIANA LORENA APELLIDOS: CERÓN RODRÍGUEZ

NOMBRE(S): CLAUDIA ROCÍO APELLIDOS: GIRALDO MARTÍNEZ

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANTONIO JOSÉ APELLIDOS: PALACIOS MUÑOZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO PARA LA DROGUERÍA DEL PARQUE CALDAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN, EN EL PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2015

RESUMEN

La investigación se desarrolló a través de un cuestionario estructurado que se aplicó a una muestra representativa del universo de 79 clientes de la empresa con el propósito de evaluar la calidad del servicio y de identificar factores críticos. Con los resultados de la investigación se determinó que la calidad del servicio que presta la empresa es Buena, considerando un Índice Real de 82,71%. Así mismo, se estableció que las dimensiones del servicio evaluadas presentan una calificación entre Aceptable y Buena, entre las primeras se encuentran los Elementos tangibles (76,72%), y la Capacidad de respuesta (79,52%), y entre las segundas la Fiabilidad (84,78%), Seguridad (88,93%), y la Empatía (83,60%).

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, satisfacción, estrategias, dimensiones del servicio, y auditoría del servicio.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 93

PLANOS:

ILUSTRACIONES: 1

CD ROOM: 1

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO PARA LA
DROGUERÍA DEL PARQUE CALDAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN, EN EL
PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2015**

**DIANA LORENA CERÓN RODRÍGUEZ
CLAUDIA ROCÍO GIRALDO MARTÍNEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA
SANTIAGO DE CALI**

2016

**PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO PARA LA
DROGUERÍA DEL PARQUE CALDAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN, EN EL
PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2015.**

**DIANA LORENA CERÓN RODRÍGUEZ
CLAUDIA ROCÍO GIRALDO MARTÍNEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para
optar al título de Tecnólogo en Regencia de Farmacia**

Director

ANTONIO JOSÉ PALACIOS MUÑOZ

Economista - Regente de Farmacia

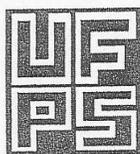
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

SANTIAGO DE CALI

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

HORA: 6:15 PM

FECHA: 17 DE MARZO DE 2016

LUGAR: PROYECCIÓN SOCIAL, SALÓN 203

JURADOS: MIGUEL EDUARDO CALLEJAS URIBE
MARTHA LUCIA HINESTROZA FILIGRANA
INGRID QUICENO ZULETA

TITULO DE LA TESIS: PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO PARA LA DROGUERÍA DEL PARQUE CALDAS DE LA CIUDAD DE POPAYÁN, EN EL PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2015.

DIRECTOR: ANTONIO JOSÉ PALACIOS MUÑOZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES

NOMBRE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
CLAUDIA ROCIO GIRALDO MARTINEZ	1483051	4.2	CUATRO DOS
DIANA LORENA CERÓN RODRÍGUEZ	1483044	4.2	CUATRO DOS

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

FIRMA DE LOS JURADOS:

MIGUEL EDUARDO CALLEJAS U.
98627220

MARTHA LUCIA HINESTROZA FILIGRANA
66947361

INGRID QUICENO ZULETA
31570342

Vo. Bo.

EDWIN MAURICIO MILLAN HERNANDEZ
Director Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia
Facultad de Educación a Distancia y Virtual
Institución Universitaria Antonio José Camacho

El presente trabajo de grado se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y cumplir con mis objetivos.

A mi esposo Carlos Mosquera quien me brindó su apoyo constante su cariño y comprensión para que pudiera terminar mi estudio, son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!

A mis adoradas hijas Leydy y Laura que han sido de una ayuda fundamental, ya que fueron mi motivación en este proceso porque con su apoyo y acompañamiento iluminaron mi camino haciendo de mí una persona fuerte.

A mi madre Nohemí Martínez por su colaboración y amor, gracias a todos llegue a la meta.

CLAUDIA ROCÍO GIRALDO

El presente trabajo de grado se lo dedico primero que todo a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi esposo Norberto Carvajal por su sacrificio y esfuerzo, quien con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante para cumplir metas.

A mi hija Jennifer Tatiana por ser mi fuente de motivación para poder superarme y así brindarle un mejor futuro.

A mi madre, a mi prima Jazmín y amigos, quiénes me apoyo incondicionalmente.

DIANA LORENA CERÓN RODRÍGUEZ

Agradecimientos

Las autoras del proyecto expresan sus agradecimientos a:

Antonio José Palacios Muñoz, Economista - Regente de Farmacia, director del proyecto, por su tiempo y por hacer de este proyecto, una realidad.

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, por formarnos, educarnos y llevarnos a cumplir esta meta.

¡A todos muchas gracias!

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. El Problema	17
1.1 Descripción del Problema	17
1.2 Pregunta Problema	19
1.3 Sistematización del Problema	19
1.4 Justificación	19
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General	21
1.5.2 Objetivos Específicos	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco Contextual	25
2.3 Marco Teórico	26
2.4 Marco Legal	32
3. Metodología	33
3.1 Tipo de Estudio	33
3.2 Población y Muestra de Estudio	33
3.3 Criterios de Inclusión y Exclusión	35
3.4 Variables de Estudio	35

3.5 Fuente e instrumento de la Recolección de la Información	36
3.6 Metodología para determinar el nivel de satisfacción	37
4. Resultados del estudio	45
4.1 Análisis Cuantitativo de los Índices De Satisfacción de los Clientes Externos	49
4.2 Análisis Cualitativo	57
4.3 Plan de Mejoramiento del Servicio al Cliente Externo	60
5. Conclusiones	67
6. Recomendaciones	69
Bibliografía	70
Anexos	72