

NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO A LOS
USUARIOS DE LOS DISPENSARIOS DE ETICOS
SERRANO GOMEZ LTDA

Arias Rivera Carlos Javier
Romero Bravo Daniel José

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialización en Gerencia e Innovación

Tutores

Dra. Magda Andrea Monsalve Peláez

RESUMEN

Antecedentes: Paredes y Reyes et al. (2017) en su trabajo de investigación asociado al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción que tenían los usuarios del servicio prestado en la farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, el estudio se realizó durante el periodo de un mes. Los resultados arrojaron que el servicio de dispensación no cumple con la expectativa total del usuario.

Serna et al. (2006) afirma que el servicio prestado es el conjunto de estrategia que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos, de esta definición

deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de la empresa.

Objetivos: Proponer estrategias que fortalezcan el servicio al cliente en los dispensarios de Éticos Serrano Ltda. debido a la emergencia del COVID-19.

Materiales y Métodos: El presente trabajo de grado se trabajó bajo un enfoque descriptivo, su diseño es transversal y se adoptó un tipo de investigación no experimental, para recolección de los datos se utilizó un instrumento tipo encuesta utilizando el método SERVQUAL y además las preguntas contaban con una escala tipo Likert (1 a 5) para facilitar la medición del instrumento. Esta encuesta se aplicó directamente en las instalaciones 3 dispensarios, en ella se trató de recopilar la percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio en la empresa Éticos. Los resultados obtenidos arrojaron deficiencias en el servicio que actualmente se presenta en la empresa objeto de estudio.

Resultados:

ATRIBUTO	RESULTADO EN PORCENTAJE		
	Indice de satisfaccion (4+5) ZONA VERDE	Indice de Aceptabilidad (3) ZONA AMARILLA	Indice de insatisfaccion (1+2) ZONA ROJA
	BUENO + MUY BUENO	REGULAR	MALO+MUY MALO
1.1 ¿Cómo califica el servicio prestado en el dispensario?	49%	20%	31%
1.2 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta para ser atendido?	50%	17%	33%
1.3 ¿Cómo califica la amabilidad de los empleados del dispensario?	46%	23%	32%
1.4 ¿El personal de farmacia le entrego, correctamente todos los productos prescritos en su fórmula médica?	79%	10%	12%
1.5 ¿Los empleados dieron respuesta a preguntas o inquietudes generadas durante su estancia en el dispensario?	41%	20%	39%
1.6 ¿El personal del dispensario le orienta acerca de los medicamentos que va a usar?	44%	19%	37%
1.7 ¿Cómo califica las instalaciones del dispensario?	51%	18%	30%
1.8 ¿Cómo califica la limpieza y orden del dispensario?	51%	20%	28%
1.9 Evalúe la iluminación del dispensario	51%	20%	29%
2.0 Evalúe la experiencia durante su estancia en el dispensario	51%	17%	32%
2.1 ¿Qué grado de satisfacción tiene del servicio recibido?	51%	19%	30%
Promedio satisfaccion	51%	19%	30%

ATRIBUTO	SI	NO
2.2 ¿Recomendaría a sus amigos el dispensario Éticos Serrano Gómez para la entrega de sus Medicamentos ?	52%	48%
2.3 ¿Le gustaría recibir los medicamentos en su lugar de residencia.?	69%	31%

Observando la tabla se concluye que temas como la calidad del servicio, tiempos de respuesta para ser atendido, amabilidad en los dispensadores, orientación acerca lo medicamentos, instalaciones de los dispensarios, limpiezas de los dispensarios, iluminación de los dispensarios e insatisfacción del servicio, son la principal debilidad que se está presentado en los dispensarios de Éticos serrano, siendo la principal medición como la no esperada.

Observando la tabla de los resultados en porcentaje podemos analizar que nuestro nivel de satisfacción es del 51% lo que indica que el nivel de satisfacción está por debajo de los porcentajes establecidos.

Conclusiones:

Del presente estudio se concluyó que: la mayor falencia de los dispensarios está en la actitud y el conocimiento de los empleados de los dispensarios para dar una respuesta oportuna a los usuarios de las EPS y ARL con un convenio vigente con Éticos Serrano Gómez Ltda

Palabras clave: *Servicio al cliente, cliente, nivel de servicio, satisfacción del usuario, servicio prestado, inconformidad, estrategia, servicio, innovación, indicador, percepción, dispensarios, atención al usuario, usuario, fidelización, economía, pandemia, covid19, mejoramiento.*

ABSTRACT

Background: Paredes y Reyes et al. (2017) in his research work associated with the level of satisfaction of users of the pharmacy service of the mother and child center "John Paul II", had as main objective to determine the level of satisfaction that had the users of the service provided in the pharmacy of the Mother and Child Center John Paul II, the study was carried out during the period of one month. The results showed that the dispensing service does not meet the total expectation of the user. Serna et al. (2006) states that the service provided is the set of strategy that a company designs to satisfy, better than its competitors, the needs and

expectations of its external customers, from this definition we deduce that customer service is indispensable for

Objective: To propose strategies that strengthen customer service in the clinics of Éticos Serrano Ltda. due to the emergency of COVID-19.

Materials and Methods: The present undergraduate work was worked under a descriptive approach, its design is transversal and a type of nonexperimental research was adopted, A survey-type instrument was used to collect the data using the SERVQUAL method, and the questions had a Likert scale (1 to 5) to facilitate the measurement of the instrument. This survey was applied directly in the facilities 3 dispensaries, in which we tried to collect the perception of users about the quality of service in the company Ethics. The results obtained showed deficiencies in the service currently presented in the company under study.

Results:

ATTRIBUTE	RESULT IN PERCENTAGE		
	Satisfaction index (4 + 5) GREEN ZONE	Acceptability Index (3) YELLOW ZONE	Dissatisfaction index (1 + 2) RED ZONE
	BUENO + MUY BUENO	REGULAR	MALO+MUY MALO
1.1 How do you rate the service provided at the dispensary?	49%	20%	31%
1.2 How do you rate the response time to be served?	50%	17%	33%
1.3 How do you rate the friendliness of the dispensary employees?	46%	23%	32%
1.4 Did the pharmacy staff correctly deliver all the products prescribed in your medical formula?	79%	10%	12%
1.5 Did the employees respond to questions or concerns raised during their stay at the dispensary?	41%	20%	39%
1.6 Do the clinic staff advise you on the medications you are going to use?	44%	19%	37%
1.7 How do you rate the dispensary facilities?	51%	18%	30%
1.8 How do you rate the cleanliness and order of the dispensary?	51%	20%	28%
1.9 Evaluate the dispensary lighting	51%	20%	29%
2.0 Evaluate the experience during your stay at the dispensary	51%	17%	32%
2.1 How satisfied are you with the service received?	51%	19%	30%
Average satisfaction	51%	19%	30%

ATTRIBUTE	SI	NO
2.2 Would you recommend to your friends the Ethics Serrano Gómez dispensary for the delivery of your Medications?	52%	48%
2.3 Would you like to receive the medications in your place of residence?	69%	31%

Observing the table it is concluded that issues such as the quality of the service, response times to be attended, kindness in the dispensers, orientation about medications, dispensary facilities, dispensary cleanings, dispensary lighting and

service dissatisfaction, are the main weakness that is occurring in the Serrano

Ethics clinics, the main measurement being the unexpected.

Observing the table of the results in percentage we can analyze that our level of satisfaction is 51%, which indicates that the level of satisfaction is below the established percentages.

Conclusions:

From the present study it was concluded that: the greatest shortcoming of the dispensaries is in the attitude and knowledge of the dispensary employees to provide a timely response to the users of the EPS and ARL with a current agreement with Éticos Serrano Gómez Ltda

KeyWords:

Customer service, customer, level of service, user satisfaction, service provided, nonconformity, strategy, service, innovation, indicator, perception, dispensaries, customer service, user, loyalty, economy, pandemic, covid19, improvement.

REFERENCIAS (colocar a cada artículo el DOI o la URL en caso de no tener DOI)

1. Baena, G. M. E. (2014). Metodología de la investigación (2ª. ed.). Grupo Editorial Patria.
<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/lc/unisimon/titulos/40362>
2. Baena, G. M. E (2017). Metodología de la investigación (3ª. ed.). Grupo Editorial Patria.
<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/lc/unisimon/titulos/40513>
3. Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica (6ª. ed.). Caracas: Espíteme
4. Álvarez, J. (2010). Estadística empresarial. Firmas Press.
<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/lc/unisimon/titulos/36390>
5. García, E. & León, E. (2014). Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Horizonte Sanitario, 13(1), 148-155. <https://doi.org/10.19136/hs.a13n1.57>
6. Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
7. Nuñez, J. (2013). Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) IPS de la ciudad de

Neiva-Huila, periodo agosto y septiembre de 2012. [Tesis, Universidad Sur Colombiana].

8. Maurandi M., Hernández A., Abaurre R., Arrebola C., García P. Y Martínez F. (2012). Satisfacción de los Usuarios de Farmacia Comunitaria con un Servicio de dispensación pilotado. *Revista de investigación facultad de farmacia, Universidad de Granada-España*. pág. 23
<http://digibug.ugr.es/handle/10481/26255#.U6ZJ25R5OD8>
9. Paredes, E & Reyes, J. (2017) Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. (2017) [Tesis, Universidad Wiener].
10. Lira, M. (2009). Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes (1ª. ed.). Industria Editorial México.
https://comunidadilgo.org/back/lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf
11. Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. (3ª. ed.). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
12. Hernández, R. Fernandez, C. Baptista P. (1997). Metodología de la investigación (1ª. ed.). McGraw-Hill.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
13. Niño, V. (2011). Diseño y ejecución: Metodología de la investigación (1ª ed.). Ediciones de la U. www.edicionesdelau.com

14. Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47.
<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>