



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): OSCAR ALEXANDER APELLIDOS: IBARRA MOSQUERA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): EDUARDO APELLIDOS: RODRÍGUEZ ALVIZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS POR EL SERVICIO PRESTADO EN LA DROGUERÍA ALONSO CALIIMA DE LA CIUDAD DE CALI

RESUMEN

El objetivo general de este estudio es evaluar el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio de la Droguería Alonso. Para cumplir con este propósito fue necesario realizar un método de evaluación de la satisfacción del cliente, definir el método de evaluación, desarrollar la herramienta a utilizar en la empresa para evaluar la satisfacción del cliente y realizar una prueba piloto con la herramienta desarrollada para evaluar los resultados. Este estudio se clasifica como no experimental de tipo descriptivo. Las fuentes utilizadas fueron primarias y secundarias. Las primarias se refieren a los clientes de la empresa, se encuestó a los clientes que utilizaron el servicio en un lapso de tres meses de enero 1 a marzo 31 del año 2014.

Palabras clave: satisfacción, cliente, evaluación, método, herramienta.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 52 PLANOS: ILUSTRACIONES: 1 CD ROOM:

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS POR EL SERVICIO
PRESTADO EN LA DROGUERÍA ALONSO CALIIMA DE LA CIUDAD DE CALI**

OSCAR ALEXANDER IBARRA MOSQUERA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA
SANTIAGO DE CALI
2014**

**ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS POR EL SERVICIO
PRESTADO EN LA DROGUERÍA ALONSO CALIIMA DE LA CIUDAD DE CALI**

OSCAR ALEXANDER IBARRA MOSQUERA

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

**Director
EDUARDO RODRÍGUEZ ALVIZ
Químico Farmacéutico**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO
FACULTAD DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA
PROGRAMA DE REGENCIA EN FARMACIA
SANTIAGO DE CALI
2014**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

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

HORA: 6:00 P.M a 6:15P.M

FECHA: 21 de Agosto 2014

LUGAR: Universidad Antonio José Camacho Sede Central, Auditorio Amarillo

JURADOS:

ANTONIO JOSE PALACIOS

EMERSON CASTRO

CESAR ANDRES PAZ

TITULO DE LA TESIS: ANÁLISIS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS POR EL SERVICIO PRESTADO EN LA DROGUERÍA ALONSO CALIIMA DE LA CIUDAD DE CALI.

DIRECTOR: EDUARDO RODRIGUEZ ALVIZ

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES


NOMBRE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
OSCAR ALEXANDER IBARRA MOSQUERA	1482556	3.6	TRES SEIS

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

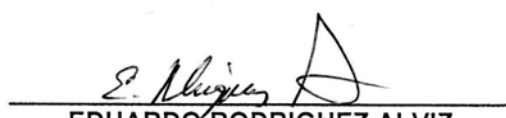
FIRMA DE LOS JURADOS:


ANTONIO JOSE PALACIOS
CC: 2968109


EMERSON CASTRO OROZCO
CC: 9297548


CESAR ANDRES PAZ
CC: 16919607

Vo. Bo.


EDUARDO RODRIGUEZ ALVIZ
Director Programa de Tecnología en Regencia de Farmacia
Facultad de Educación a Distancia y Virtual
Institución Universitaria Antonio José Camacho

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría para salir adelante.

A Yesica Bermúdez Rodríguez que desde el cielo está feliz por este logro.

A mi madre y familia por su inmenso apoyo incondicional.

OSCAR ALEXANDER

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos a:

Eduardo Rodríguez Alviz, Químico Farmacéutico, director del proyecto, por su oportuna orientación al respecto.

Todo el equipo de trabajo de la Droguería Alonso Calima por su inmensa colaboración.

La institución universitaria Antonio José Camacho por haberme permitido desarrollar las capacidades y habilidades para emprender cualquier investigación.

Todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron al desarrollo del trabajo

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. EL PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	15
1.3 DELIMITACION DEL PROBLEMA	17
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.6 JUSTIFICACIÓN	17
1.7 OBJETIVOS	19
1.7.1 Objetivo general	19
1.7.2 Objetivos específicos	19
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO HISTÓRICO	20
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.4 MARCO LEGAL	28
2.5 MARCO CONTEXTUAL	29
3. DISEÑO METODOLÓGICO	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	31
3.2 POBLACIÓN DE ESTUDIO	31

3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA	32
3.4 FUENTES E INSTRUMENTOS	33
3.4.1 Primarias	33
3.4.2 Secundarias	33
3.5 MODELO DE ENCUESTA	33
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
4.1 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO EN GENERAL	35
4.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON SERIEDAD, RESPALDO, CONFIANZA Y SOLIDEZ	37
4.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DE LA DROGUERÍA	38
4.4 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LA COMUNICACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA	39
4.5 MOTIVACIÓN PARA UTILIZAR LOS PRODUCTOS DE LA DROGUERÍA	40
4.6 ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA DROGUERÍA POR MEDIO TELEFÓNICO U OTRO MEDIO DE COMUNICACIÓN	41
4.7 PERCEPCIÓN SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS	42
4.8 OPORTUNIDAD DEL DESPACHO DE LOS PEDIDOS	43
4.9 ¿HA REALIZADO USTED ALGÚN RECLAMO A LA DROGUERÍA?	44
5. CONCLUSIONES	46
6. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	50