

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Atención de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la
farmacia mi Farma, La Victoria, Lima.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

MIGUEL RISCO ESTEFANY MARIUPSSY

CHIMBOTE

2016

Resumen

La investigación tuvo como propósito describir la influencia de la atención del servicio en la satisfacción de los clientes de la farmacia MIFARMA, La Victoria, Lima. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo no experimental ya que se describió la influencia entre las variables en un momento determinado, siendo así un nivel descriptivo. Para este informe se utilizó el diseño transaccional descriptivo, así como los siguientes métodos auxiliares: deductivo-inductivo, analítico-sintético y el estadístico, la muestra de esta investigación consta de 96 clientes, así como también del jefe de la tienda a quienes se les aplicó una guía de entrevista y un cuestionario. La hipótesis que se formuló en la investigación, determinó que la atención del servicio incide positivamente en la satisfacción de los clientes de la farmacia MI FARMA, la victoria, Lima. Entre los resultados relevantes encontramos que un 55.21%, la capacidad de respuesta frente a problemas o dudas por parte del promotor de ventas cumple las expectativas de los clientes (véase la tabla N° 02), el respaldo de más de la mitad de la muestra de los clientes, no es suficiente para que la empresa deje de innovar ya que para mantenerse en este mundo globalizado se tiene que entrar a un proceso de mejora continua. Otro resultado de consideración es que un 58.33%, informa que la comunicación de las ofertas brindadas por el personal es efectiva, (Véase la tabla N° 03). Además, un 52.08% la tecnología de los equipos de la farmacia se encuentre por encima de su competencia. (Véase la tabla N° 05), por lo cual se determinó que la empresa debe tener en cuenta como uno de sus principales objetivos a mejorar y que un 52.09% el grado de atención que prestaba el personal era de manera satisfactoria, (Véase la tabla N° 15) este índice demostró que el personal realizaba una atención del servicio aceptable pero no eficaz. Y además en un 58.33% el servicio que ofrece el personal, es eficiente durante el transcurso de la venta, (véase la tabla N° 08), se concluyó que un servicio constante y eficiente, en visitas y entregas, se demostró que siendo de forma consecuente va garantizar casi un 50% del éxito de la compra-venta de los productos, entonces es un punto crítico de interés de las ventas. La atención del servicio incide positivamente en la satisfacción de los clientes de la farmacia Mi Farma, La Victoria; Lima, ya que en la actualidad la Atención del Servicio efectuada por los colaboradores se encuentra en un promedio aceptable el cual se refleja en los resultados obtenidos de la muestra, con la finalidad de alcanzar una mejora y a su vez darnos cuenta de las necesidades de los clientes y su satisfacción.