



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2021**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA FARMACIA MARÍA AUXILIADORA DE LA  
CIUDAD DE BABAHOYO**

**EGRESADO:**

**HILDA ROSMERY TROYA ORTEGA**

**TUTOR:**

**CPA. JOHANNA REMACHE SILVA, MAI**

**AÑO 2021**

## **Introducción**

La presente investigación se desarrolló en la Farmacia María Auxiliadora de la ciudad de Babahoyo, mismo que funciona desde el 06 de Noviembre de 1993, el cual es presidido y administrado por el Sr. Juan Navarrete Gómez, la Farmacia actualmente tiene dos empleados, y sus instalaciones se encuentran ubicada en la Malecón y Rocafuerte esquina; La misma que se dedica a la venta de diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente medicamentos.

En este estudio de caso se lo realizó con el fin de identificar cuáles son las causas que hace que los clientes no estén satisfechos con la atención que se les brinda en la farmacia María Auxiliadora, debido a que existen malestar en algunos clientes en cuanto a la demora al momento de atender, por otra parte los colaboradores no reciben capacitaciones de cómo atender a los clientes, teniendo en cuenta que la lealtad de los clientes es de suma importancia para así llegar al éxito comercial.

El trabajo investigativo se enmarca dentro de la línea de la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, debido a que se encuentra involucrado en la gestión administrativa, específicamente dentro de la sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas perteneciente a la carrera de ingeniería comercial de la Universidad Técnica de Babahoyo, debido a que se está hablando de la atención al cliente.

En el presente trabajo de investigación la metodología que se aplicó para el desarrollo de la investigación es el método inductivo, acompañado de dos instrumentos los cuales son: las encuestas y la entrevista; dicha encuesta fue dirigida a los empleados de la Farmacia María Auxiliadora; mientras la respectiva entrevista se la realizó al propietario del negocio, por medio de la misma se pudo verificar los verdaderos problemas que se están suscitando en la Farmacia María Auxiliadora.

Como resultado final de la investigación a través de la encuesta y entrevista realizada al propietario y a los empleados de la entidad, se determina que la atención que brindan a los clientes no es la adecuada, debido a que los colaboradores no reciben las capacitaciones necesarias, existe poco personal en la atención, lo cual ocasiona retrasos al momento de atender a los clientes.

## Desarrollo

La farmacia María Auxiliadora de la ciudad de Babahoyo es un negocio fundado el 06 de noviembre de 1993 que se dedica a la venta de medicamentos al público entre otros productos, que tiene como objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, que los trabajadores estén muy bien capacitados aportando un trato exclusivo por parte del personal para de esta manera conseguir consumidores satisfechos y fieles; con un número de dos empleados desarrolla sus actividades que se encuentran ubicados en las calles Malecón y Rocafuerte esquina.

La atención al cliente es muy importante para todo tipo de negocio porque a través de la misma se logrará alcanzar la eficiencia y rentabilidad, el cual se basa en la cortesía, la confidencialidad y la privacidad que se ofrece y requiere que los clientes sean tratados con respeto. Es importante que el personal de servicios mantenga un contacto directo con el cliente y tenga una relación más estrecha. Por eso es importante comprender qué es lo que pasa por la cabeza del consumidor y, principalmente, asegurar que estos tengan una buena experiencia de compra durante todo el proceso.

El estudio de caso permite determinar la atención al cliente por parte de los colaboradores de la farmacia, ya que de esta manera se está considerando las preferencias y comodidades de ellos para así obtener un criterio favorable, y por ende confianza a los clientes, la atención es importante dentro de las empresas ya que esta va a permitir medir y controlar la fidelidad de los clientes. Por lo cual se desarrolló bajo el objetivo de determinar las causas que ha generado una deficiente atención a los clientes en la Farmacia María Auxiliadora, por la falta de capacitación al personal de dicha farmacia, la demora al momento de atender a los clientes, la falta de conocimiento del personal en

el almacenamiento de los insumos y medicamentos, entre otros factores que provocaron que el negocio no cumpla con los objetivos planteados.

En la Farmacia María Auxiliadora el principal problema encontrado en la investigación es la inadecuada atención al cliente, debido a que suelen haber diferentes errores que provocan que la atención al cliente no sea de calidad, esta no cumple con los estándares de calidad en la atención, y, además, en ocasiones el personal está entretenido en las redes sociales y no les brindan una buena atención a los clientes y por lo cual ha tenido diversas consecuencias negativas para la farmacia como quejas por partes de los clientes en función de la frecuencia en que esto ha ocurrido.

(Brown, 2010) Define que: “la atención al cliente debe de estar enraizada en la cultura y en el credo de la empresa. No es posible injertarla en un negocio como algo en lo que se ha apreciado con posterioridad. Tiene que ser primordial” (pág. 5).

Lo expuesto por el autor hace referencia a que la atención al cliente es de vital importancia en un negocio, sin embargo, en la farmacia María Auxiliadora es una de las principales problemáticas, porque los empleados no brindan una atención de calidad, ya que en ocasiones los clientes suelen tener ciertas dudas sobre algún medicamento o algún producto para el cuidado personal o simplemente quieren que se les recete algo y ellos no resuelven las dudas de los clientes.

La Farmacia tiene inconvenientes a la hora de atender al usuario, sin embargo (Lopez Salas) dice que la atención al cliente, consumidor y usuario no es una herramienta exclusiva que sirva a empresas privadas. Las administraciones y servicios públicos, sean del tipo que sean, deben cuidar a sus usuarios entendiéndoles en todo lo que estos necesiten. Si no existiesen estas técnicas, la prestación del servicio seria incompleta y el

objetivo de atender al ciudadano y ofrecerle soluciones no estaría cumpliendo su totalidad. (2020, pág. 2)

Dentro de la presente investigación se pudo identificar que al momento de interactuar y atender a los clientes, la farmacia necesita más personal, debido a que esta farmacia solo cuenta con dos empleados, uno en la jornada matutina y el otro en la vespertina, por ende no se abastecen a la hora de atender porque son muchos clientes, además, la farmacia facilita créditos a instituciones públicas, entonces esto causa que exista más demanda de clientes y en muchas ocasiones por atender a personas con crédito se deja de vender a las personas que van a comprar de contado y existen personas que se sienten insatisfecha ya que deben esperar para ser atendidos.

El servicio al cliente es un conjunto de actividades que permite que la interacción entre empresas y las personas que requieran un producto o servicio interactuar, el servicio al cliente se fundamente principalmente en el mercado, por lo que su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercadeo de la organización. (Solano Torrenegra, 2017, pág. 4)

De acuerdo con lo dicho según el autor referente al servicio al cliente y sus actividades, lo cual es de suma importancia en los establecimientos, ya que esto conlleva al aumento de las ventas y por lo tanto se puede aseverar que el poco personal que trabaja en la farmacia no se distribuye adecuadamente para poder brindar una excelente atención de calidad al cliente y esto genera a que no se satisfagan las necesidades e inquietudes de los mismos. Parra (2013) afirma que:

La calidad de la atención al cliente debe mantenerse en las normas, políticas, y procedimientos que comprendan a todas las personas en la compañía. Como resultado, cada empresa desarrolla su estrategia de calidad de servicio que tiene

en cuenta el sector en el que funcionan y el tipo de negocio desarrollado. Para cada segmento de mercado, el servicio más apropiado debe diseñarse porque solo un diseño de servicio al cliente no siempre puede cumplir con todos los segmentos del mercado que la compañía debe visitar. (pág. 9)

La satisfacción del cliente se logra a través de diversos elementos vinculado a la atención en el servicio, como responder las inquietudes o interrogantes que tenga el cliente, ayudarlo cuando este ni siquiera ha pedido ayuda, adelantarse a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz, por lo cual constituye un aspecto esencial y muy importante que no se ha ejecutado de la mejor manera en la Farmacia María Auxiliadora, y por lo cual ha tenido quejas de los clientes.

Otro problema evidente en la farmacia, debido a que los empleados demoran al momento de atender a los clientes, esto se genera por la falta de personal, todo esto ocasiona retrasos en la atención e inconformidad en los clientes, ya que en ciertas ocasiones los clientes andan de prisa y por ende no les gusta esperar, es por eso que muchos de ellos prefieren ir a otra farmacia donde si los atiendan de manera rápida y eficaz generando, así la pérdida de clientes e ingresos a la farmacia María Auxiliadora.

Según Guillermo Arenal (2019) “ La atención o servicio al cliente incluye la administración de cada empleado de una empresa que se contacta con el cliente para proporcionar consultoría de calidad y soluciones que sea la capacidad de crear satisfacción.” (pág. 8).

El tiempo de espera de los clientes es uno de los elementos más importantes, ya que influyen en su experiencia de compra, por eso, es necesario tener en cuenta los riesgos asociados a una gestión ineficiente del tiempo de espera, por lo que en la medida en que

un cliente comience a pensar que está malgastando su tiempo, el valor percibido de su compra disminuirá drásticamente en todos los niveles, sin embargo el tiempo de espera del cliente afecta a la farmacia por no contar con suficiente personal y esto hace que no cumplan los niveles de satisfacción de los clientes.

La atención al cliente en la Farmacia María Auxiliadora se ha visto comprometida por problemas, tales como; poco personal en la atención al cliente, no reciben un buen asesoramiento para la exhibición del producto, demora en el momento de atención, el no llevar un registro de inventario, a su vez no realizan por descuido, olvido o carencia de conocimiento la revisión el registro del stock de insumos y medicamentos (Chiaventao), define la capacitación de la siguiente manera:

Actualmente la capacitación es considerada como un medio que desarrolla las competencias de las personas con el objetivo de que sean más fructíferas, innovadoras y creativas, con el fin de que ayuden mejorar los objetivos de las empresas y se vuelvan cada vez más valiosas., (pág. 371).

El autor hace referencia de forma directa que la capacitación a los empleados es muy necesaria, sin embargo en la Farmacia María Auxiliadora unos de los principales problemas que surgen, es la falta de capacitación al personal lo que ocasiona que no se desenvuelvan en su trabajo de una manera eficiente, generando así una molestia al momento de atender a los clientes, hay medicamentos que los clientes soliciten por la temporada de la pandemia y los empleados no cuenta con todos estos conocimientos acerca de dichos medicamentos.

Según la perspectiva de Tasilla (2018) considera que:

La capacitación consiste en brindar a los empleados, nuevos o actuales, lo que le proporcionará las habilidades necesarias para llevar a cabo su trabajo; Por lo tanto,

la capacitación podría incluir una máquina del operador para mostrar cómo funciona su equipo, un nuevo vendedor, cómo vender el producto de la compañía o incluso un nuevo supervisor, cómo entrevistar y evaluar a los empleados (pág. 6).

Sin embargo, se considera esta una de las principales problemáticas que tiene la farmacia María Auxiliadora, debido a la falta de capacitación del personal y ocasionando que ellos no se puedan desenvolver de manera correcta y oportuna con los clientes, creando así que el proceso de atención sea lento y por ende causando malestar en los consumidores.

De la misma forma dentro de la identificación de las problemáticas se detectó el asesoramiento para la exhibición del producto, debido a que de esto depende la imagen de la farmacia, ya que ellos no cuentan con un asesoramiento por parte de los visitantes médicos de como exhibir los productos de dicho laboratorio y al momento de darles unas muestras médicas no les brindan el informe completo para que sirve y como se lo suministra, siendo esto es de suma importancia porque al momento del que el cliente lo solicite y le pregunte la suministración del medicamento desconocen las recomendaciones y esto conlleva a que haya inconformidad de parte del cliente. JMB Auditores (2019) define la asesoría de la siguiente manera:

La asesoría es promover, aconsejar las acciones de un cierto tipo de elemento que deriva a la organización. Los consultores actúan como directores de directores y empleados subordinados, y no tienen autoridad directa para un miembro de los ministerios en los que investigan. (pág. 1)

Por lo tanto, la carencia del asesoramiento por parte de los visitantes médicos a los trabajadores trae como consecuencia la disminución de las ventas al momento que un cliente solicita información de ciertos medicamentos y ellos no tienen conocimiento del

mismo, además, también genera insatisfacción del cliente, debido que al momento de que preguntan sobre algún medicamento o sobre algún producto sobre el cuidado de la piel, el personal tiene desconocimiento acerca de lo que le pregunta el cliente. Mientras que Sánchez Galán (2018) define:

La asesoría como trabajo de un profesional o empresa para la implementación de diversas funciones de consulta, control y monitoreo de la actividad económica de una entidad natural o jurídica, que asume sus servicios a nivel económico y legal. (pág. 1).

De acuerdo con lo dicho acerca de la asesoría laboral hacia los profesionales es una base primordial, ya que esto los llevará a tener un mejor desenvolvimiento en sus labores a diario, lo cual va de la mano de su imagen como profesional, sin embargo en la Farmacia María Auxiliadora no reciben la asesoría necesaria por parte de los proveedores hacia los empleados de este establecimiento para poder atender o despejar las dudas que tengan los clientes.

La farmacia no cuenta un registro de inventarios, esta actividad la realizan en carpeta de archivos mensualmente, lo que ocasiona que muchas veces existan confusiones en las carpetas porque en ocasiones se traspapela, tanto facturas por cobrar o pagar, esto ocasiona retraso en los cobros a los clientes como en los pagos a los visitadores médicos, estos pagos se realizan cuando el visitador médico se acerca a la farmacia, es en ese momento que el propietario acude a buscar dichas facturas, el cual es un retraso tanto para los visitadores como para el dueño.

Según Humberto (2018) “El inventario sirve como entrada para pasos específicos en el proceso de fabricación, y el inventario de productos terminados ayuda a satisfacer las necesidades y deseos del cliente”. (pág. 8)

Se puede aseverar que los inventarios son una herramienta que permite establecer un debido control, el cual consiste en tener una relación detallada, ordenada y valorada de todos los bienes que entran y salen, ya que en la farmacia no se lleva ese debido control, por eso existen inconvenientes a la hora de realizar los pagos a los visitantes médicos, y a otros proveedores ya que tienen por carpetas todas las facturas el cual genera un desorden y retraso.

El objetivo principal del inventario es proporcionar a las empresas los materiales que necesitan para crecer de forma continua y ordenada. En resumen, Durán (2012) afirma que; "las acciones desempeñan un papel importante en el funcionamiento cohesionado y estrecho de una empresa" (pág. 55). Al no realizar la revisión de inventario genera a que no se lleve un control ordenado y que no pueda distribuirse ni abastecerse de material que dispone la farmacia de manera oportuna.

Otro de los problemas identificados en el estudio de caso es que no se llevan una adecuada supervisión y registro de la medicina en stock, por parte de los empleados; esto muchas veces les ha ocasionado molestia y confusión, debido a que al llegar los visitantes médicos de cada laboratorio a ofrecer la medicina ellos suelen solicitar medicamento sin saber qué hace falta en la farmacia e incluso aquella medicina que ya existe en stock y muchas veces no solicitan lo que hace falta, todo esto por no contar con un adecuado control. Para Zona Económica (2021):

El control es el proceso de verificación del desempeño de diferentes áreas o funciones de una organización. Esto generalmente contiene una comparación entre los servicios esperados y un retorno observado para verificar que los objetivos son efectivos y eficientes. El control permite medidas de corrección.

Sin embargo, la falta de control en el inventario es otra de las problemáticas que presenta la Farmacia María Auxiliadora, lo cual provoca pérdida puesto que algunos medicamentos llega a su fecha límite de caducidad lo que ocasiona perdida tanto para el propietario en lo que es económico y para el trabajador lo que es tiempo.

Uno de los problemas identificados en el estudio, es que los empleados carecen de conocimiento al momento de emperchar y exhibir los productos, que al momento que llega la mercadería no la ordenan de acuerdo al laboratorio, ya que no cuenta con un sistema electrónico tanto de archivos como de facturación, y la mercadería la ubican desordenadamente y esto se dificulta al momento de las ventas porque ni ellos mismo saben dónde ubican los medicamentos, y esto les ocasiona retraso al momento de atender al cliente, lo que lleva la pérdida de tiempo y dinero. Redacción APD (2018) asevera lo siguiente;

La gestión del conocimiento en una organización consiste en transmitir habilidades a los empleados. También, habrá que iniciar de la base de que todos los colaboradores cuentan con conocimientos, pero este es patrimonio de la empresa y por eso ha de ceder al resto de la plantilla. Se trata del conocimiento que tienen las personas vinculado a sus experiencias (pág. 1).

El personal que labora en las entidades debe tener conocimiento de las obligaciones y responsabilidades que va a realizar para que lo haga con eficacia y satisfacción, sin embargo en la Farmacia María Auxiliadora los trabajadores presentan inconvenientes al momento de ordenar la mercadería, no cuentan con el conocimiento necesario para ubicarlas, exhibirlas como debe de ser, todo esto ocasiona retraso en las ventas porque muchas veces llegan a preguntar y como no está a la vista simplemente dicen no hay, y de esta manera se pierde muchas ventas. Bermúdez Carrillo (2015) mencio que;

Las organizaciones exitosas brindan productos de apoyo a los empleados para mejorar sus conocimientos, habilidades y competencias para un mejor desarrollo en el lugar de trabajo y para resolver problemas de los que existen dentro de la organización. Crea nuevas tecnologías y actitudes que te ayudarán. (pág. 14). La falta de conocimiento de la farmacia dentro la Farmacia hace que no exista un adecuado orden lo cual provoca retraso al momento de vender.

Otro de los inconvenientes que existen en la farmacia, es el espacio reducido con la que cuentan en la bodega, es por eso que cuando llega la mercadería la dejan en los cartones porque no hay el espacio suficiente como para poner perchas, esto se les dificulta al momento que ellos van a vender una medicina, porque tienen que estar abriendo cartón por cartón para así encontrar dicho producto ya que a veces son varios y es molesto tanto para el cliente como para el propietario.

En definitiva, las bodegas deben ubicarse, a ser posible, en un lugar convenientemente aislado del resto de actividades del local y en el que se disponga de las condiciones ambientales adecuadas, en un espacio estratégico próximo a la entrada de mercancías y, a su vez, de la zona de venta para facilitar las labores de reposición de stock. (Galy, 2019, pág. 6)

Las bodegas es uno de los aspectos fundamentales del proceso logístico, es la función de almacenamiento, además de guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente en un periodo de tiempo y facilitar la labor de despacho cuando se requiera (Mora García, 2011, pág. 55).

Las bodegas son un elemento fundamental en toda organización, sin importar a lo que se dedique la misma, ya que es indispensable para guardar su mercadería, sin embargo esto ha provocado que se desarrollen diversos problemas en la Farmacia María

Auxiliadora ya que el espacio es muy reducido y esto afecta al momento de despachar los productos y por ende la demora de atención al cliente.

Un problema evidente que existe en la farmacia, es la carencia de un sistema de facturación, ellos realizan las facturas manualmente y esto muchas veces causa molestia al cliente, debido a que solicitan la factura de manera rápida y al hacerla manual se llevan más tiempo, en ocasiones el cliente se va molesto y esto les crea un problema.

En efecto Carreño (2018) define que: “los materiales en una organización es un proceso que debe encargarse de manera formada facilitando la concentración de las actividades logísticas en una sola área o departamento en la empresa” (pág. 11).

La carencia de equipo tecnológico en la farmacia María Auxiliadora hace que los trabajadores no puedan laborar de una manera más rápida por motivo que tienen que realizar las facturas manualmente, ya que no cuentan con los equipos necesarios para generar las mismas, haciendo que los clientes tengan que esperar mucho tiempo para poder recibir su factura, y a su vez causando desespero en los consumidores ya que suelen andar de prisa, a pesar de que es obligación de la farmacia contar con dichos documento, caso contrario tendrán inconvenientes con los del Servicios de Rentas Internas.

## Conclusiones

Los factores que conllevan al personal de la Farmacia María Auxiliadora a no brindar una buena atención a los clientes es la falta de capacitación, esto hace que el proceso de atención sea lento lo cual genera así disgusto por parte de los clientes que en ocasiones se retiran y no compran el producto, además cuenta con poco personal por ende no se abastecen por lo que son solo dos empleados uno en la jornada matutina y el otro en la vespertina, además la farmacia brinda créditos a instituciones públicas, por lo que hace que exista una mayor demanda de clientes, sin embargo por el poco personal no les brinda una adecuada atención lo que hace que algunos clientes se sientan insatisfechos.

El desconocimiento de los empleados sobre algunos medicamentos ha sido uno de los problemas más evidente en la farmacia lo que genera inconformidad en los clientes, debido a que los empleados no se puede desenvolver correctamente al momento de atenderlos por lo que suelen tener ciertas dudas de algún medicamento y ellos no pueden despejar dichas dudas debido a que no cuentan con el conocimiento necesario para hacerlo.

Para los empleados de la farmacia es de suma importancia la facturación electrónica ya que la misma va a disminuir el tiempo de espera por parte de los clientes y mejorar el proceso de atención, sin embargo, ellos no se encuentran aptos para hacer uso del sistema de facturación por falta de conocimientos para el uso del sistema y por ende las facturas son realizadas manualmente provocando pérdida de tiempo en el proceso de atención al cliente.

El poco espacio de bodega con el que cuenta la farmacia María Auxiliadora, ha sido una problemática que afecta en la atención al cliente al momento de despachar los medicamentos, debido a que por el poco espacio dejan los medicamentos en sus cartones uno encima de otro, lo cual dificulta al momento que el cliente solicite alguna medicina, los empleados recién se dirigen a buscar los medicamentos que no se encuentran en las perchas, y esto genera retraso en el tiempo de espera de los clientes.

## Bibliografía

- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. San Millán : Tutor Formacion .
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: una herramienta para el fortalecimiento de las PYMES. *Inter Sedes*, 1-25.
- Brown, A. (2010). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Diaz de Santos, S.A.
- Carreño Solís , A. J. (2018). *Cadena de Suministro y Logística* . Lima, Perú : Fondo Editorial PUCP.
- Chiaventao, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Redaly*, 55-78.
- Galy, D. (2019). *Gestión de bodegas en restaurantes*. Madrid, España: Paraninfo.
- Gary, D. (2001). *Administración de personal*. Mexico: Pearson.
- Humberto, G. S. (2017). *Inventarios manejo y control*. Bogotá: Eco ediciones .
- JMB Auditores. (3 de Agosto de 2019). *JMB Auditores*. Obtenido de Servicios de Consultoría: [http://www.jmbauditores.com/servicios\\_consultoria.php](http://www.jmbauditores.com/servicios_consultoria.php)
- Lopez Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid, España: Paraninfo S.A.
- Marjorie Acosta Véliz, L. S. (2018). *La administración de ventas. Conceptos Clave en el Siglo XXI*. España: 3ciencias.
- Mora García, L. A. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogota Colombia: Ecoe Ediciones.

Redacción APD. (20 de Octubre de 2018). *APD*. Obtenido de Gestión del conocimiento empresarial: ¿por qué es tan importante?: <https://www.apd.es/gestion-conocimiento-empresarial/>

Sánchez Galán, J. (16 de octubre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Asesoría: <https://economipedia.com/definiciones/asesoria.html>

Solano Torrenegra, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?: MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE*. Madrid España: Independently published.

Trinage, D. (2016). *Excelencia de Servicio*. España: Granica S.A.

Zona Económica. (3 de Julio de 2021). *Zona Económica*. Obtenido de Concepto de Control: <https://www.zonaeconomica.com/control>

# ANEXO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**Encuesta dirigida a los clientes de la farmacia María Auxiliadora**

Tema: Atención al cliente en la Farmacia María Auxiliadora en la Ciudad de Babahoyo.

**Objetivo:** Determinar los factores que inciden en la atención al cliente en la farmacia María Auxiliadora en la ciudad de Babahoyo

**1. ¿Con qué frecuencia compra usted en la farmacia?**

- a. Muy frecuentemente.
- b. Frecuentemente.
- c. Ocasionalmente.
- d. Raramente.
- e. Nunca.

**2. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención que les brindan en la Farmacia María Auxiliadora?**

- a. Muy satisfecho.
- b. Satisfecho.
- c. Neutral.
- d. Insatisfecho.
- e. Muy Insatisfecho.

**3. ¿Está de acuerdo que la farmacia contrate otra persona para la atención al cliente?**

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo.

- 4. ¿Cómo calificaría la atención en la farmacia María Auxiliadora?**
- Muy buena.
  - Buena.
  - Regular.
  - Mala.
  - Pésima.
- 5. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta al comprar algún medicamento?**
- Muy bueno.
  - Bueno.
  - Regular.
  - Malo.
  - Pésimo.
- 6. Considera usted importante que los empleados de la farmacia deberían capacitarse para mejorar su atención al cliente?**
- Muy importante
  - Importante
  - Moderadamente importante
  - De poca importancia
  - Sin importancia
- 7. ¿Está de acuerdo en la implementación de un sistema de facturación, para mejorar el tiempo de respuesta?**
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.

**8. ¿Para usted, que tan importante es, que el personal de la farmacia demuestre conocimiento sobre los medicamentos?**

- a. Muy importante
- b. Importante
- c. Moderadamente importante
- d. De poca importancia
- e. Sin importancia

**9. ¿Con qué frecuencia recomendaría comprar en la farmacia María Auxiliadora?**

- a. Muy frecuentemente.
- b. Frecuentemente.
- c. Ocasionalmente.
- d. Raramente.
- e. Nunca.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**Entrevista dirigida al administrador de la Farmacia María Auxiliadora de la ciudad de Babahoyo.**

1. ¿Considera usted que a su Farmacia le hace falta personal?
2. ¿Cree tan satisfecho se encuentra usted, con la atención que da el negocio?
3. ¿Con qué frecuencia realiza la capacitación a sus empleados?
4. ¿En qué nivel de atención cree usted que se encuentra la farmacia?
5. ¿Cree usted que la comunicación que tiene con sus clientes en la farmacia es la adecuada?
6. ¿Considera usted que la atención que brindan sus colaboradores al cliente es la adecuada? ¿Por qué?
7. ¿Cree usted que al implementar equipos de facturación electrónica, los empleados trabajaran de una manera más rápida?

Al aplicar los instrumentos de recolección de la información como es la entrevista, cuyos aspectos más relevantes brindados por las observaciones, se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Resultados de la entrevista aplicada al propietario de la Farmacia María Auxiliadora de la ciudad de Babahoyo.*

<b>Orden</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Datos relevantes encontrados</b>
<b>1</b>	¿Considera usted que a su Farmacia le hace falta personal?	Si, ya que el negocio cuenta con créditos a las instituciones públicas y el personal no se abastece ya que al momento de estar atendiendo el crédito se nos van los clientes que son de contado.
<b>2</b>	¿Cree tan satisfecho se encuentra usted, con la atención que da el negocio?	Me encuentro satisfecho, sin embargo pienso que debemos mejorar cada día más hasta llegar a la excelencia.
<b>3</b>	¿Con qué frecuencia realiza la capacitación a sus empleados?	Cuando se da la oportunidad.
<b>4</b>	¿En qué nivel de atención cree usted que se encuentra la farmacia?	Considero que se encuentra en un buen nivel, sin embargo tratamos de dar lo mejor de nosotros para que el cliente se sienta satisfecho.
<b>5</b>	¿Cree usted que la comunicación que tiene con sus clientes en la farmacia es la adecuada?	Sí, ya que esta es una de las razones que me ha permitido mantener mi negocio por muchos años.

6	¿Considera usted que la atención que brindan sus colaboradores al cliente es la adecuada? ¿Por qué?	No, porque la atención suele ser tardía y a los clientes no les gusta esperar.
7	¿Cree usted que al implementar equipos de facturación electrónica, los empleados trabajarán de una manera más rápida?	Sí, ya que de esta manera mejoraremos el tiempo de espera de los clientes.

**Fuente:** Entrevista aplicada al propietario de la Farmacia María Auxiliadora.

**Elaborado por:** Hilda Rosmery Troya Ortega.

Al analizar las respuestas del propietario de la Farmacia María Auxiliadora se determina que la atención al cliente no es tan eficiente debido al poco personal lo cual no se abastecen, ya que la misma brinda créditos a instituciones públicas, y muchas veces por atender a los que van a sacar créditos dejan de atender a las personas que van a comprar de contado, indicando también que cada día se dará lo mejor hasta llegar a la excelencia y que el cliente se sienta muy satisfecho.

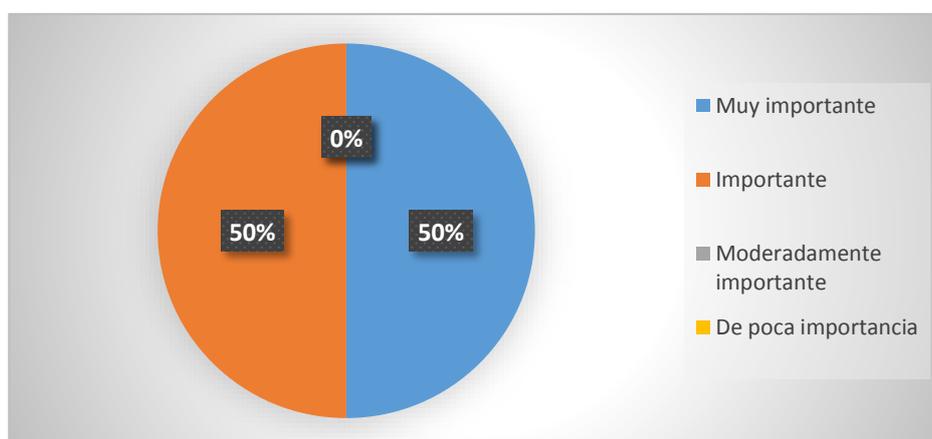
El encargado de la Farmacia María Auxiliadora dio a conocer que está consciente que la atención al cliente no es la mejor, por lo que para mejorar implementará capacitaciones de manera continua a los empleados, debido a que no están brindando una adecuada atención a los clientes ya que ellos no cuentan con la información precisa de los medicamentos y también implementará el uso de la factura electrónica para mejorar el tiempo de espera de los clientes.

Al aplicar la encuesta a los clientes se obtienen los siguientes datos:

**Tabla 2**

*Importancia de capacitación a los empleados.*

Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	10	50%
Importante	10	50%
Moderadamente importante	0	0%
De poca importancia	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



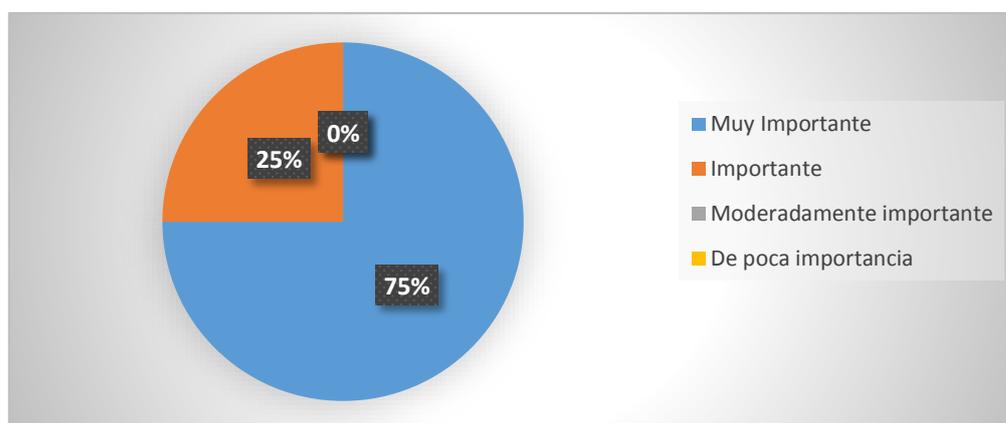
**Fuente:** Encuesta aplicada a los Clientes de la Farmacia María Auxiliadora.

**Elaborado por:** Hilda Rosmery Troya Ortega.

Al analizar los resultados obtenidos de la encuesta se puede observar que el 50% de las personas encuestadas les parece de suma importancia que los empleados sean capacitados para mejorar la atención a los clientes, mientras que el otro 50% opinan que les parece importante, sin embargo los empleados de la farmacia no han sido capacitados en cómo deben de atender a los clientes, y tienen poco conocimiento sobre los medicamentos, lo que genera demora en el proceso de atención y pérdidas en las ventas y por ende esto crea serios inconvenientes en la farmacia.

**Tabla 3***Importancia del conocimiento del personal.*

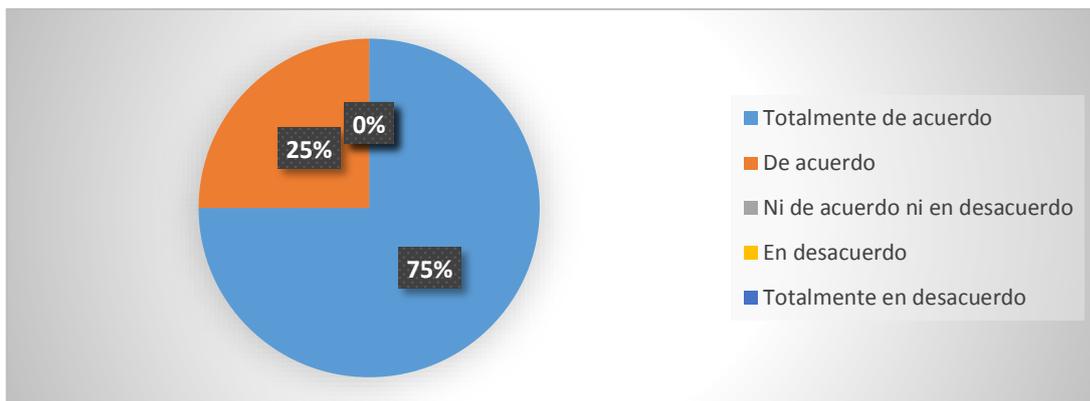
Opciones	Frecuencia	%
Muy importante	15	75%
Importante	5	25%
Moderadamente importante	0	0%
De poca importancia	0	0%
Muy importante	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Farmacia María Auxiliadora.**Elaborado por:** Hilda Rosmery Troya Ortega.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta, el 75% de los clientes indicaron que es muy importante que los empleados tengan conocimiento sobre los medicamentos, mientras que el 25% les parece importante, sin embargo, los empleados no tienen los conocimientos necesarios sobre los medicamentos como para recetar alguna medicina o despejar alguna duda que el cliente tenga.

**Tabla 4***Implementación de sistema de facturación*

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	15	75%
De acuerdo	5	25%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo.	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Encuesta aplicada a los clientes de la Farmacia María Auxiliadora.

**Elaborado por:** Hilda Rosmery Troya Ortega.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la tabla 4 se determina que la mayoría de los clientes de la Farmacia María Auxiliadora está de acuerdo que se implemente un sistema de facturación, ya que va a mejorar el tiempo de espera en la atención, sin embargo los empleados no están capacitados para hacer uso de los equipos de facturación electrónica, optando a realizar las facturas a mano, lo cual suele ser un proceso tardío generando así malestar en los clientes.

Babahoyo, 06 de septiembre del 2021

ING.

JUAN ORLANDO NAVARRETE GÓMEZ

**PROPIETARIO DE LA FARMACIA MARÍA AUXILIADORA**

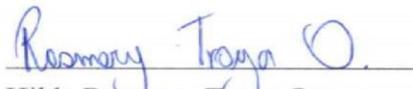
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **TROYA ORTEGA HILDA ROSMERY**, con cédula de identidad **1251236979**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **ATENCION AL CLIENTE EN LA FARMACIA MARIA AUXILIADORA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

  
Hilda Rosmery Troya Ortega

C.I 12512360709

  
**FARMACIA**  
**'MARIA AUXILIADORA'**  
RUC: 1201269485001  
MALLA Y CALZADO (L)  
BABAHOYO - LOS RIOS

*Autorizado*



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO FINAL-TROYA HILDA.docx (D112848946)  
Submitted: 9/18/2021 5:25:00 AM  
Submitted By: rosmerytroya@gmail.com  
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<https://www.zonaeconomica.com/control>

Instances where selected sources appear:

1