



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los clientes
de cadenas de boticas - Chiclayo, 2014.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión en los Servicios de Salud

AUTOR:

Bach. Patricia Yaniré Contreras Loyola

ASESOR:

Dra. Marina Caján Villanueva

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2014

Presidente

Secretaria

Vocal

Esta tesis está dedicada a mi familia con mucho amor y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, nuestro agradecimiento especial a la Dra. Mercedes Collazos Directora de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo por su constancia y apoyo.

Debemos agradecer de manera especial y sincera a nuestra Asesora la Dra. Marina Caján Villanueva por motivarnos en la realización de esta esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadores.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar nuestro sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos que nos servirán para ser útiles a la sociedad.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Patricia Yaniré Contreras Loyola con DNI N° 18151762 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela Pos grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente Tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto a las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo 20 setiembre 2014

Patricia Yaniré Contreras Loyola

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Estrategias para elevar el nivel de satisfacción de los clientes de cadenas de boticas, Chiclayo - 2014, con la finalidad de proponer estrategias para la satisfacción del cliente, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico Magister en Gestión en los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	10
II.- PROBLEMA DE INVESTIGACION	
2.1. Aproximación temática	20
2.2. Formulación del problema de investigación	24
2.3. Justificación	24
2.4. Relevancia.....	24
2.5. Contribución	25
2.6. Objetivos	26
1.5.1. Objetivo General	
1.5.2. Objetivos Específicos	
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Unidades temáticas	26
3.1.1. Definición conceptual	26
3.1.2. Categorización	28
3.2. Metodología.....	31
3.3.1. Tipo de estudio.....	31
3.3.2. Diseño	31
3.3. Escenario de estudio	31
3.4. Caracterización de sujetos	31
3.5. Procedimientos metodológicos de investigación	31
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	32
3.7. Mapeamiento.....	32
3.8. Tratamiento de la información	33
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción de resultados	34
4.2. Teorización.....	39
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55

RESUMEN

La satisfacción de los clientes es lo más importante para la industria farmacéutica, para lograrlo, la empresa debe investigar cuáles son las necesidades de su cliente para poder crear productos realmente satisfactorios. Pero no solamente debe hacer llegar estos productos a los consumidores, sino que además debe continuar adaptando y modificando los productos con el fin de mantenerlos actualizados, en este marco se planteó el objetivo de este estudio que fue proponer estrategias para elevar el grado de satisfacción de los Clientes de Cadenas de Boticas en la Ciudad de Chiclayo año 2014. La población estuvo formada por usuarios externos y se utilizó el método de saturación para la recogida de datos los cuales fueron recogidos a través de entrevistas grabadas concluyéndose que el nivel de satisfacción por medio de encuestas estructuradas al usuario de las principales cadenas de boticas se observa que el 16% de los encuestados afirmaron que prefieren las boticas por sus precios cómodos, el 41 % manifestaron que la atención es puntual y ordenada, concluyendo que el 41 % expresaron que se encuentran satisfechos con la atención brindada en las boticas. Los principales problemas de satisfacción de los clientes fueron que el 25 % afirmaron que es el tiempo de espera y el 16 % acordaron que fue el desorden lo más saltante de la problemática observada. Las estrategias adecuadas para incrementar el grado de satisfacción fueron diseñadas por la investigadora basándose en la corriente que el cliente siempre debe ser considerado como actor principal del proceso.

Palabras Clave: Estrategias, satisfacción, Botica

ABSTRACT

Customer satisfaction is most important for the pharmaceutical industry, to achieve this, the company should investigate what your customer needs to create truly satisfactory products. But not only must bring these products to consumers, but also must continue to adapt and modify the products in order to keep them updated, within this framework the aim of this study was to propose strategies to improve satisfaction arose Customer Chain Drugstores in the City of Chiclayo 2014 the population consisted of external users and saturation method for collecting data which was used were collected through recorded interviews concluded that the level of satisfaction by structured user survey of the main chains of drugstores is observed that 16% of respondents said they prefer the pharmacies for their affordable prices, 41% said that care is timely and orderly, concluding that 41% said they are satisfied with the care provided in the pharmacies. The main problems of customer satisfaction were that 25% said it is the waiting time and 16% agreed that it was the most striking problems observed disorder. Suitable for increasing satisfaction strategies were designed by the researcher based on the current customer should always be considered as the main actor in the process.

Keywords: Strategies, satisfaction, Botica