



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Tema

La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Autora:

Briana Elizabeth Zambrano Chávez

Extensión Sucre 1016E01- Bahía de Caráquez

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Agosto de 2025, Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN

En la calidad de docente tutor de la Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez, de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular (Proyecto de investigación), bajo la autoría de la estudiante **Zambrano Chávez Briana Elizabeth**, legalmente matriculada en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“La Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de las farmacias de Bahía de Caráquez”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los alineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida en la evaluación tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Bahía de Caráquez, agosto del 2025

Lo certifico,



Ing. Miguel Alberto Romero Zambrano

Docente Tutor

Área: Educación Comercial y Administración

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente en la autora.

El derecho intelectual de esta investigación correspondiente a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí Extensión Sucre 1016E01 – Bahía de Caráquez.



Briana Elizabeth Zambrano Chávez

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIVERSIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Primeramente, dedico este logro a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, llenándome de sabiduría, fe y perseverancia para superar cada desafío, recordándome y sobre todo permitirme culminar esta etapa tan valiosa mostrándome que su tiempo es perfecto.

A mi madre Edita Isabel Chávez quien ha sido mi mayor inspiración y apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera, a pesar de la distancia nunca me faltó un “Buenos días mi princesa. Que tengas un lindo día, te amo”. Gracias por cada palabra de aliento, por secar mis lágrimas en los momentos más difíciles y por recordarme que soy capaz de superar cualquier obstáculo. Este logro es resultado de su amor inmenso y su fe inquebrantable en mí, no habría llegado aquí sin usted, este logro es tanto tuyo como mío.

A mi querido papá Iner Zambrano quien ha sido mi pilar fundamental para llegar alcanzar cada una de mis metas y darme su apoyo incondicional, gracias por tus sabios consejos, por ser mi guía en el transcurso de esta carrera y enseñarme a no rendirme a pesar de las dificultades, me siento orgullosa de poder llamarte papá.

Quiero extender mis agradecimientos a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. A mi madre Ana Mercedes Basurto que a través de tus enseñanzas y cariño me has inculcado hacer una mujer con valores y tener un corazón noble. Gracias darme tus abrazos llenos de consuelo, tus sabios consejos, tus oraciones constantes y por creer en mí cuando mis propias fuerzas flaqueaban. A mi padre Luis Enrique García por siempre estar para mí y escucharme cada vez que lo necesitaba te agradezco por ser mi guía y apoyo, en cada paso que he dado, me has enseñado que la verdadera riqueza no está en lo material, sino en el conocimiento, en los valores y en la educación. Papá, gracias por tu ejemplo de trabajo incansable, por enseñarme que la disciplina y la responsabilidad son caminos hacia el éxito. Tu silencio lleno de sabiduría, tu fuerza en los momentos difíciles y tu amor incondicional han sido mi impulso para no rendirme.

A mis amigos Paulina Vélez y Manuel Quiroz que fueron parte fundamental de este trayecto, agradezco cada momento compartido con ustedes, siempre han estado para mí y me han brindado su ayuda, apoyo, amor y consejos.

Briana Elizabeth Zambrano Chávez

RECONOCIMIENTO

Quiero expresar todo mi más sincero agradecimiento a todas esas personas que siempre estuvieron para mí desde el primer momento de mi carrera.

A mi familia y seres queridos quienes me han acompañado durante este proceso, dándome fuerza y ánimos para continuar, todos y cada uno de ustedes han sido parte esencial para lograrlo.

A mis hermanas Aresly y Shaileth ustedes han sido mi inspiración en cada paso de este camino. Aunque la vida presente desafíos, siempre hay que seguir adelante, su amor y sacrificio me han demostrado que, a pesar de la distancia, los lazos son indestructibles.

A mi mejor amiga Lourdes Marcela Mero Olivo que a pesar de la distancia siempre ha estado conmigo celebrando cada uno de mis logros como si fueron suyos, en los momentos de tristeza, por ser refugio y consuelo cuando más lo necesitaba, en las risas compartidas, los momentos de estrés durante este largo camino. Su apoyo, confianza y cariño han sido invaluable, han contribuido a mi fortaleza y ánimo de una manera u otra. Gracias por brindarme esa bonita amistad más que mi mejor amiga te has convertido en mi hermana.

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Sucre por brindarme la oportunidad de aprender nuevos conocimientos, lo que ha permitido llegar hasta la etapa final de mi carrera.

A mi tutor el Ing. Miguel Romero con la disposición que demostró en cada detalle en la elaboración del proyecto de investigación, su acompañamiento fue un pilar importante, para el aprendizaje y el crecimiento intelectual que fueron fundamentales para la culminación de este proyecto de investigación.

Y, por último, este logro es para mí, porque nunca me rendí, a pesar de las dificultades, encontré en cada obstáculo una oportunidad para crecer, esta travesía me ha enseñado que cada pequeño paso cuenta y que ser fuerte es un acto de amor hacia uno mismo.

Briana Elizabeth Zambrano Chávez

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	IX
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	X
RESUMEN	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Marco teórico.....	3
1.1. Calidad del servicio.....	3
1.1.1. Definición de la calidad del servicio.	3
1.1.2. Herramientas para la mejora de la calidad en los servicios.....	4
1.1.3. Indicadores para evaluar la calidad del servicio.....	5
1.1.4. Métodos de evaluación de la calidad del servicio.	6
1.1.5. Importancia de la calidad del servicio de las farmacias.	7
1.1.6. Características de la calidad del servicio de farmacias.	8
1.1.7. Factores que influyen en la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez.	9
1.1.8. Estrategias para mejorar la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez.	10
1.2. Definición de la satisfacción del cliente.	11
1.2.1. Métodos de evaluación de la satisfacción del cliente.....	11
1.2.2. Importancia y ventajas de la satisfacción del cliente.	12
1.2.3. Gestión en la satisfacción del cliente en las farmacias.....	12
1.2.4. Impacto de la satisfacción del cliente en farmacias.	13
1.2.5. Indicadores de satisfacción al cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.	13
Capítulo II.....	15
2. Diseño metodológico.....	15
2.2. Tipo de estudio.....	15

2.2.	Métodos empíricos.....	15
2.2.1.	Métodos Documentales – Bibliográfico.....	15
2.2.2.	Método descriptivo.....	15
2.3.	Métodos Empíricos	16
2.3.1.	Observación.....	16
2.3.2.	Técnica de la encuesta.....	16
2.4.	Instrumentos.....	16
2.4.1.	Cuestionario	16
2.4.2.	Software SPSS.....	17
2.5.	Población y Muestra	17
2.5.1.	Población.....	17
2.5.2.	Muestra.....	18
2.6.	Fiabilidad de los resultados.....	19
2.6.1.	Análisis de Fiabilidad.....	19
2.7.	Interpretación y análisis de los resultados	19
2.7.1.	Interpretación y análisis de los resultados de los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.	19
2.8.	Análisis cruzado de la información.....	25
Capítulo III		27
3.	Diseño de la propuesta.....	27
3.1.	Tema de la propuesta	27
3.2.	Antecedentes.....	27
3.3.	Justificación	28
3.4.	Objetivos.....	28
3.4.1.	General	28
3.4.2.	Específicos	29
3.5.	Desarrollo de la propuesta	29
3.6.	Presupuesto de plan de capacitación.....	32
CONCLUSIONES		34
RECOMENDACIONES		35
Referencias		36
ANEXO		43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores que influyen en la calidad del servicio en la farmacia	10
Tabla 2 Cálculo de la población	18
Tabla 3 Estadística de fiabilidad.....	19
Tabla 4 Plan de capacitación	32
Tabla 5 Brinda atención de manera cordial y profesional	47
Tabla 6 Tiempo de espera para ser atendido	47
Tabla 7 Empleados muestran interés por resolver sus necesidades.....	48
Tabla 8 El servicio recibido cumple con sus expectativas	48
Tabla 9 Recomendaría la farmacia por la calidad del servicio	49
Tabla 10 Respuesta acerca de un problema o reclamo.....	49
Tabla 11 El horario se ajusta a sus necesidades	50
Tabla 12 A experimentado problema con el medicamento	50
Tabla 13 Capacitación para mejorar la calidad del servicio.....	51
Tabla 14 Plan de capacitación continúa	51
Tabla 15 Personal capacitado	52
Tabla 16 Brinda atención de manera cordial y profesional	52
Tabla 17 Información clara sobre el uso de los medicamentos	53
Tabla 18 Existe política de mejora continúa	53
Tabla 19 Perciben que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben	54
Tabla 20 Clientes satisfechos	54
Tabla 21 Capacitación del personal.....	55
Tabla 22 Buena experiencia de servicio	55
Tabla 23 Escuchar la opiniones de los clientes	56
Tabla 24 Crecimiento de las ventas.....	56
Tabla 25 Fidelización de los clientes.....	57
Tabla 26 Gestión de la farmacia	57
Tabla 27 Calidad del servicio ofrecido.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Brinda atención de manera cordial.....	47
Gráfico 2 Tiempo de espera para ser atendido	47

Gráfico 3 Empleados muestran interés por resolver sus dudas	48
Gráfico 4 El servicio recibido cumple con sus expectativas	48
Gráfico 5 Recomendaría la farmacia por la calidad del servicio.....	49
Gráfico 6 Respuesta acerca de un problema o reclamo.....	49
Gráfico 7 El horario se ajusta a sus necesidades	50
Gráfico 8 A experimentado problema con el medicamento	50
Gráfico 9 Capacitación para mejorar la calidad del servicio.....	51
Gráfico 10 Plan de capacitación continua	51
Gráfico 11 Personal capacitado	52
Gráfico 12 Información clara sobre el uso de los medicamentos.....	52
Gráfico 13 Se realizan seguimiento a los reclamos	53
Gráfico 14 Información sobre el uso adecuado de medicamentos	53
Gráfico 15 Política de mejora continua	54
Gráfico 16 Clientes satisfechos	54
Gráfico 17 Experiencia de servicio	55
Gráfico 18 Reducción de quejas.....	55
Gráfico 19 Escuchar la opiniones de los clientes	56
Gráfico 20 Crecimiento de las ventas.....	56
Gráfico 21 Fidelización de los clientes.....	57
Gráfico 22 Gestión de la farmacia.....	57
Gráfico 23 Calidad del servicio ofrecido.....	58

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Herramientas para la mejora de la calidad en los servicios.....	5
Ilustración 2 Indicadores para evaluar la calidad del servicio.....	6
Ilustración 3 Métodos de evaluación de la calidad del servicio	7
Ilustración 4 Importancia de la calidad del servicio de las farmacias	8
Ilustración 5 Característica de la calidad del servicio de las farmacias.....	9
Ilustración 6 Calculo de la muestra	18
Ilustración 7 Plan de capacitación	31
Ilustración 8 Cronograma de capacitación	32

RESUMEN

La calidad del servicio y satisfacción del cliente radica en la mejora continua en los procedimientos y políticas de un establecimiento. Partiendo de esta premisa, el presente trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de implementar un plan de capacitación continua para mantener la calidad del servicio y satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez, para mejorar la eficiencia operativa y calidad del servicio. En el estudio se sustenta la información teórica de las variables, con la finalidad de establecer la relación que existen entre el colaborador de la farmacia y el cliente; la metodología de investigación aplicada fue de tipo descriptivo y un enfoque mixto, para el levantamiento de información se utilizaron instrumentos, la encuesta que fue aplicada a los clientes y colaboradores de las farmacias de Bahía de Caráquez, así como para la tabulación de los resultados de estudio que se utilizó el software estadísticos SPSS v.27. Dentro de los resultados más destacados se dio a conocer que los clientes de las farmacias están satisfechos con la atención recibida por parte del negocio de las farmacias, dando como respuesta que sigan manteniendo la calidad del servicio para así estar satisfechos con la atención recibida. Finalmente, con base en los resultados obtenidos se presenta una propuesta. Realizar un plan de capacitación para mantener la calidad del servicio y satisfacción de los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción del cliente, especialmente en establecimientos dedicados al cuidado de la salud. Las farmacias no solo ofrecen productos, sino que en esta línea de negocio se ofrece una atención que se distingue por su confiabilidad, empatía y compromiso con la salud de la comunidad; esto genera que los clientes confíen en estos establecimientos al adquirir los productos. Cuando los clientes reciben un buen servicio se sienten valorados y atendidos de manera adecuada, generando una mayor satisfacción al cliente. Es importante dar una buena imagen del establecimiento para que así los clientes se sientan satisfechos al momento de adquirir un producto.

La atención y calidad que brindan los establecimientos de las farmacias de Bahía de Caráquez, es un factor importante para los usuarios dado que los clientes buscan comodidad, variedad y economía en sus productos. Las farmacias ofrecen a sus clientes productos de alta calidad y al alcance de sus ingresos, para que así sus usuarios se sientan satisfechos al momento de realizar sus compras. Cuando un cliente se siente satisfecho hay una alta probabilidad de que regrese al establecimiento, dado que el colaborador de la farmacia le brinda una buena atención, siendo así el cliente va a recomendar a personas de su entorno a que acudan a las instalaciones.

La satisfacción del cliente es el efecto causado por la calidad y servicio que se le ofrece al cliente al momento de interactuar con él, es decir, al actualizar y mejorar los servicios de acuerdo a las necesidades del cliente, aumentando su percepción efectiva, al tiempo que crea la posibilidad de retener clientes y traer beneficios a la empresa; por lo tanto, la satisfacción del cliente es una de las metas importantes de las organizaciones porque tiene un efecto característico en el deseo de volver a consumir y recomendar a otros. (Juan et al., 2021)

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los clientes en las farmacias de Bahía de Caráquez, enfocándose específicamente en la atención que el personal le brinda al usuario. Esta investigación busca identificar los principales factores que influyen en la experiencia del cliente durante el proceso de atención, tomando en cuenta el trato recibido, la rapidez del servicio y la disponibilidad de los productos, con base a estos hallazgos se pretende proponer estrategias para mejorar la calidad y satisfacción que se le brindan a los usuarios de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Problema científico

¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez?

Objeto

Satisfacción del consumidor

Objetivo

Presentar una herramienta que contribuya a mejorar la calidad del servicio incrementando la satisfacción al cliente de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Campo

Servicio al cliente.

Variables

Variable independiente

Calidad del servicio

Variable dependiente

Satisfacción del cliente

Tareas científicas

- Realizar un estudio de las fuentes bibliográficas de las variables planteadas a través de la calidad del servicio y las fuentes de información.
- Conocer la situación actual de las farmacias de Bahía de Caráquez, aplicando una investigación y entrevistas.
- Analizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.
- Diseñar una herramienta para el control de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las farmacias.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1. Calidad del servicio

La calidad del servicio es un factor clave para que las empresas puedan diferenciarse de la competencia. Además, es fundamental para la estabilidad y el progreso de las organizaciones, tanto estatales como privadas, ya que los clientes demandan una buena atención, un ambiente agradable, un trato personalizado, agilidad en el servicio, comodidad y seguridad. La calidad del servicio se ha convertido en la base para lograr la satisfacción y lealtad de los clientes, lo que a su vez contribuye al éxito y crecimiento a largo plazo de las organizaciones. (Rodríguez et al., 2023)

En la actualidad, ofrecer un servicio de calidad se ha convertido en un elemento esencial para fomentar la lealtad de los clientes hacia los establecimientos. Esto es especialmente relevante en el sector financiero, para lograr la lealtad y recomendación de los clientes lo cual se traduce en el éxito y crecimiento del establecimiento. (Tenesaca y Rodríguez, 2022)

Según las referencias antes citadas, la calidad del servicio es importante para un establecimiento comercial, dado que estos tienen que garantizar la permanencia de los consumidores. Los clientes además de buscar calidad también necesitan precios accesibles y una gama de productos para escoger; todo esto debe estar acompañado de una buena atención para que ellos se sientan satisfechos con la totalidad del servicio que les están brindando.

La probabilidad de que un cliente vuelva a comprar en una farmacia depende en gran medida de la calidad del trato recibido durante la atención. Un servicio cercano, profesional y empático generando confianza, fomenta la fidelización y en última instancia mejora la eficiencia y rentabilidad de la farmacia

1.1.1. Definición de la calidad del servicio.

Según Espinoza (2021), La calidad del servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción del cliente. Cuando una persona accede a un servicio, evalúa internamente si sus expectativas y necesidades han sido cubiertas de manera adecuada lo que determina su nivel de satisfacción, por lo tanto, brindar un servicio de calidad no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también se convierte en un factor determinante para su fidelización.

La calidad del servicio se define como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta definición implica que las expectativas de los clientes evolucionan con el tiempo, se trata de comprender al cliente, anticiparse a sus requerimientos y entregar una experiencia superior que los deje satisfechos y con ganas de volver a interactuar con la persona encargada de la farmacia (Sergio, 2023)

La calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez es un factor muy importante ya que busca satisfacer las necesidades de los clientes y tener una buena imagen del establecimiento, evaluando internamente varios factores y necesidades que necesiten mejorar en la farmacia, teniendo en cuenta mejorar la comodidad y necesidad que enfrente el cliente al momento de llegar adquirir un producto, resolviendo alguna duda e inquietud que presenten al momento de realizar la compra.

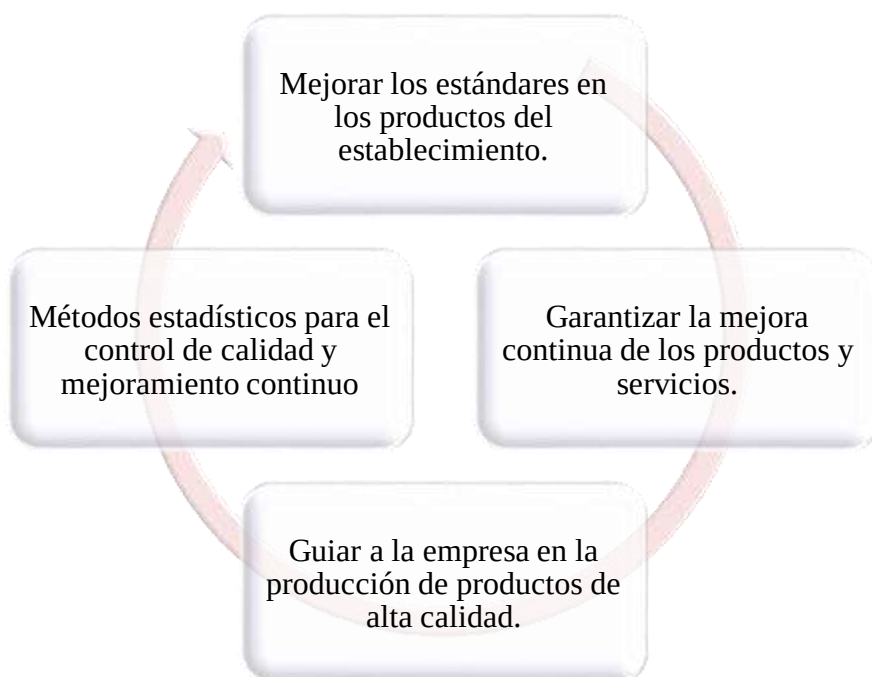
1.1.2. Herramientas para la mejora de la calidad en los servicios

Las herramientas de calidad proporcionan un marco ágil para aplicar iniciativas eficaces de calidad y productividad en los establecimientos, se centran en mejorar los estándares de los productos de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, como el rendimiento, la disponibilidad, la fiabilidad y el valor de su dinero. La gestión de la calidad tiene como objetivo eliminar los productos de baja calidad para lograr constantemente la satisfacción del cliente y promover un excelente negocio. (Muños y Salazar, 2021)

La calidad es una herramienta clave para que las empresas superen a sus competidores, no siempre se percibe como una prioridad estratégica debido a los costos iniciales asociados con la implementación de sistemas de calidad, se construye en la percepción de los usuarios o consumidores, se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en superar las expectativas que tienen sobre el determinado servicio. La calidad del servicio tiene un relación directa con la satisfacción del cliente, en esta lógica los usuarios que reciben servicios de calidad experimentan una mayor satisfacción, lo que genera en ellos complacencia y la convicción de volver a realizar transacciones con la organización, así como también de recomendar a otras entidades. (Mendoza y Llanos, 2022)

Ilustración 1

Herramientas para la mejora de la calidad en los servicios



Nota. Adaptado de “Herramientas para la mejora de la calidad en los servicios” (Alvarez, 2024)

La calidad del servicio es fundamental para garantizar la fiabilidad y seguridad de los clientes realizando un conjunto de estrategias y acciones diseñadas, asegurando que los servicios que ofrecen cumplan con los estándares esperados por los clientes, obteniendo así su satisfacción y fidelización. Generando que los clientes confíen en el establecimiento al momento de adquirir un producto.

1.1.3. Indicadores para evaluar la calidad del servicio.

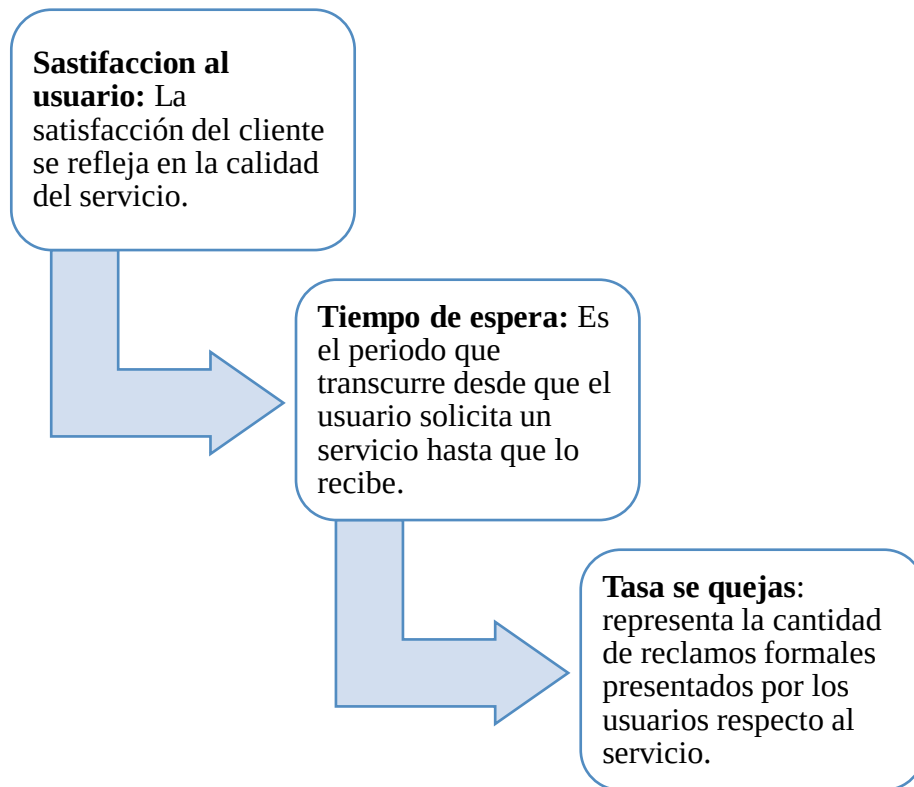
La evaluación del servicio se puede medir a través de distintos indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos y la satisfacción de los usuarios, estos indicadores son herramientas claves para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades en la prestación de servicios, entre los más comunes se encontraron la satisfacción al cliente, el tiempo de espera, la tasa de quejas o reclamaciones. Cada uno de estos elementos proporciona información valiosa sobre el desempeño de la atención el usuario. (Martínez et al., 2024)

Las farmacias desempeñan un papel crucial en la mejora de la calidad de la vida de los usuarios, al facilitar la comprensión de enfermedades y el uso adecuado de medicamentos.

Cuando las farmacias ofrecen servicios que proporcionan información detallada sobre el mecanismo de acción de los medicamentos. (Tajes et al., 2025)

Ilustración 2

Indicadores para evaluar la calidad del servicio



Nota. Adaptado de “Indicadores de calidad en servicios de la salud” (Rios, 2021)

De acuerdo con los autores antes citados, estos indicadores no solo ayudan a mejorar la atención al usuario, sino que también permiten establecer planes de acción para elevar la calidad del servicio y garantizar una atención adecuada al cliente. Cumplen con los estándares establecidos y la satisfacción de los usuarios, estos indicadores son herramientas que ayudan a identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades que tiene el establecimiento.

1.1.4. Métodos de evaluación de la calidad del servicio.

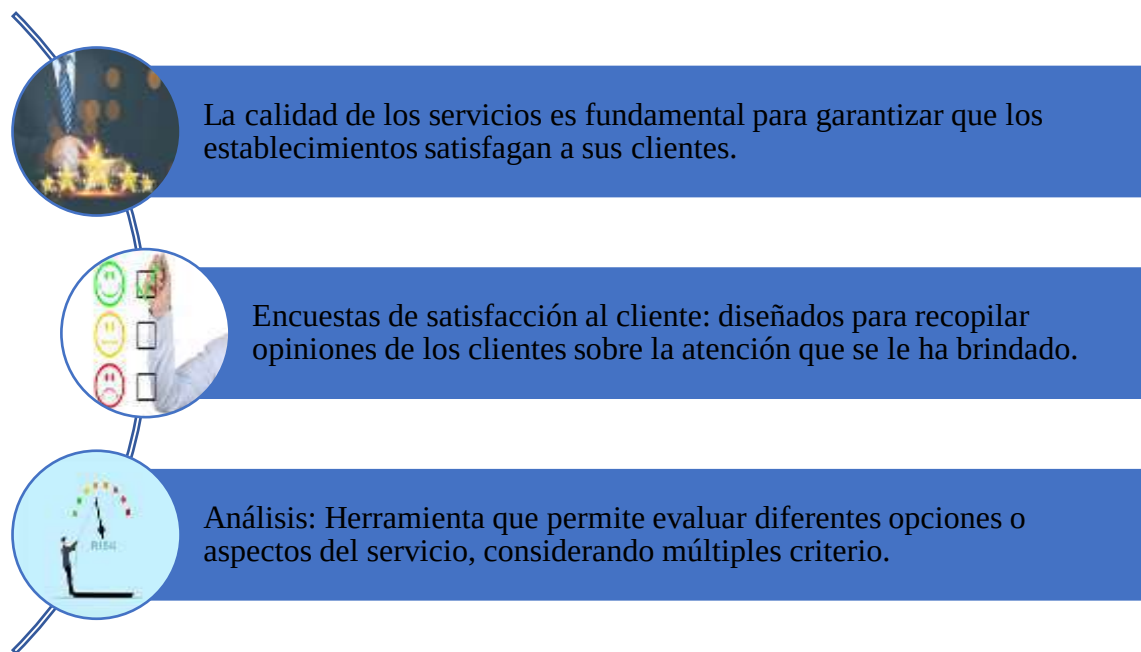
Los métodos de evaluación de la calidad del servicio son herramientas o técnicas utilizadas para verificar si la organización está cumpliendo con las expectativas de sus clientes. La publicidad que recibe el establecimiento, a partir de esto, crean una idea del tipo de servicio que esperan recibir, por lo general los clientes comparan la atención que reciben, si el servicio está por debajo de sus expectativas, se sienten decepcionados, pero si el servicio

igual o supera lo que esperaban, es más probable que vuelvan a regresar al establecimiento. (Móran et al., 2020)

El método calidad posee múltiples interpretaciones que varían según el objeto de estudio. En el ámbito de los servicios, la calidad se puede entender como la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que realmente percibe al recibir el servicio. (Domínguez et al., 2023)

Ilustración 3

Métodos de evaluación de la calidad del servicio



Nota. Adaptado de “evaluación de la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios como herramienta de gestión para la salud” (Asadobay y Sánchez, 2024)

Es fundamental que las farmacias implementen métodos de evaluación del servicio, para mejorar la satisfacción y atención que les brindan los trabajadores de las farmacias, con el objetivo de llegar a satisfacer y cumplir con las expectativas del cliente. La atención que se le brinda al usuario es importante dado que, un usuario satisfecho tiende a recomendar a otras personas al establecimiento.

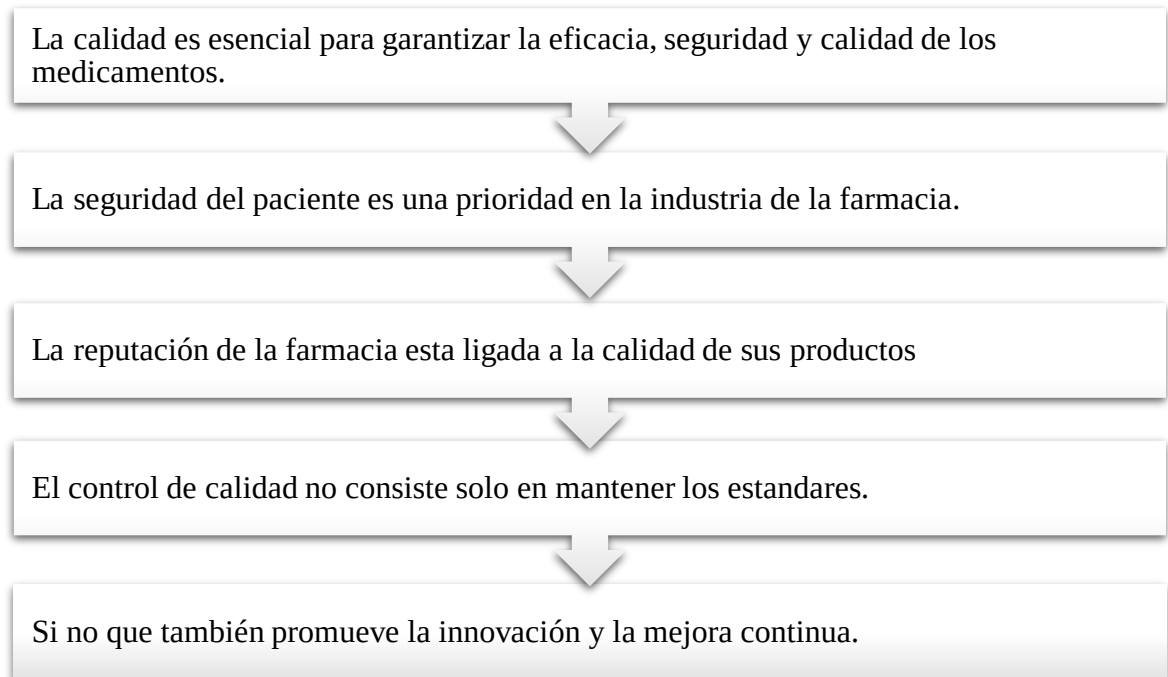
1.1.5. Importancia de la calidad del servicio de las farmacias.

La importancia de la calidad del servicio es un factor fundamental que desarrolla un papel importante, para garantizar la satisfacción y seguridad del cliente. El mercado es cada vez

más competitivo, la calidad del servicio se convierte en un factor clave para la farmacia. (Hidalgo y Merino, 2025)

Ilustración 4

Importancia de la calidad del servicio de las farmacias



Nota. Adaptado de “La importancia de los controles de calidad y la instrumentación en la industria farmacéutica” (González F. M., 2023)

La satisfacción de los usuarios desempeña un papel crucial en la evaluación de los servicios de la salud. Es importante comprender como los pacientes perciben la atención, para identificar áreas de mejora y adaptar los servicios acordes a sus necesidades respectivas. (Rojas et al., 2023)

La calidad del servicio en las farmacias es esencial para garantizar la comodidad y experiencia de los clientes que asisten al establecimiento. Más allá de la simple dispensación de los medicamentos las farmacias desempeñan un papel importante para la sociedad, por lo que es importante implementar estrategias efectivas que mejoren la atención y el trato que se le brinda al cliente al momento de adquirir un servicio.

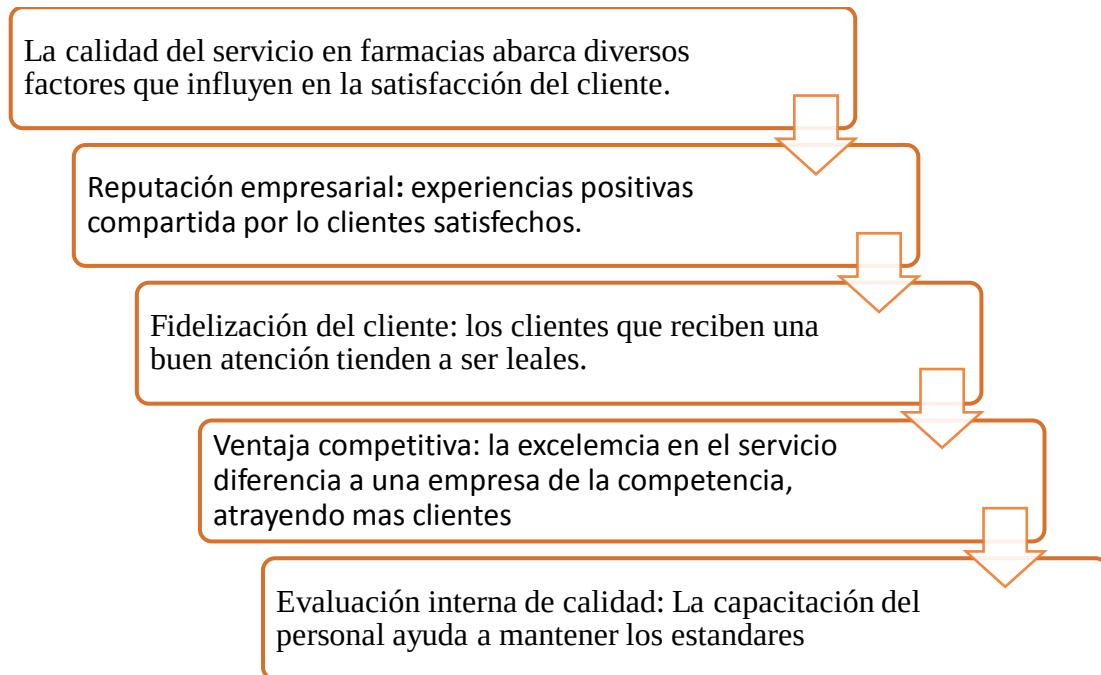
1.1.6. Características de la calidad del servicio de farmacias.

La calidad de la atención en la salud se evalúa considerando tres dimensiones fundamentales, la humana, la técnica, la científica y la del entorno. Cada una de estas áreas

identifica ciertos atributos o requisitos que definen la calidad de los servicios de salud. (Mora et al., 2024)

Ilustración 5

Características de la calidad del servicio de las farmacias



Nota. Adaptado de “Calidad del servicio” (Rivero, 2023)

La satisfacción de los clientes depende de la calidad del servicio recibido. Es importante evaluar cómo perciben los usuarios la atención proporcionada por la farmacia, si los pacientes sienten que la calidad es solo regular y no completamente satisfactoria, será necesario implementar mejoras para optimizar el servicio. (Salas, 2021)

La calidad del servicio de las farmacias ofrece una atención adecuada a sus usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas con el objetivo de brindarles productos de alta calidad y al alcance de su bolsillo garantizando el bienestar del cliente.

1.1.7. Factores que influyen en la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez.

Los factores que influyen en la calidad del servicio de una farmacia son las instalaciones y condiciones del entorno en el que se encuentra el establecimiento, se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. (De León Nuñez y Ábrego, 2022)

Tabla 1*Factores que influyen en la calidad del servicio en la farmacia*

Factor	Descripción	Impacto en la calidad
Atención al cliente	Trato cordial, empatía y disposición del personal hacia el cliente.	Mejora la percepción y fidelización de los clientes.
Conocimiento	Capacitación y dominio de información sobre los medicamentos.	Garantiza una atención segura y profesional
Disponibilidad de medicamentos	Existencia de un stock completo	Evita insatisfacción y pérdida de clientes.
Uso de tecnología	Implementación de sistemas digitales, apps o pedidos en línea.	Moderniza el servicio y facilita el acceso.
Gestión de servicio	Organización interna, control de procesos.	Aumenta la calidad operativa.

Nota. Adaptado de “Análisis de factores que influyen en la implementación de un sistema de gestión de la calidad” (Rubio et al., 2022)

En la actualidad, la calidad del servicio se ha convertido en uno de los aspectos más relevantes dentro de la amplia gama de productos y servicios disponibles en el mercado. Es sin duda, un factor clave que marca la diferencia y representa un atributo esencial tanto para los consumidores como para los proveedores. (Bermúdez y Castrillón, 2020)

La calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez está determinada por diversos factores que inciden directamente en la satisfacción del cliente y en la percepción de los productos. Entre los más relevantes se encuentra la atención personalizada y la garantía de ofrecer productos de alta calidad.

1.1.8. Estrategias para mejorar la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez.

Para mejorar la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez, es fundamental implementar una combinación de estrategias centradas en el cliente, esto incluye capacitación continua del personal para ofrecer una atención adecuada garantizando comodidad de los clientes de las farmacias. (Ledezma, 2020)

En el entorno empresarial actual, las empresas deben ser altamente competitivas para lograr posicionarse y mantenerse en el mercado, una de las decisiones más importantes que

deben asumir los directivos al momento de crear una empresa es la elección de estrategias que se implementara. (Durán, 2024)

Para mejorar la calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez es esencial implementar estrategias centradas en el cliente ofreciendo descuentos en los productos y precios accesibles al público al alcance de su economía.

1.2. Definición de la satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente se considera una ventaja muy importante, ya que los clientes satisfechos probablemente serán los primeros que se convertirán en clientes leales, dispuestos a compartir las mejores impresiones de la empresa y de sus productos, así como la probabilidad de repetir la experiencia de compra. (Córdova et al., 2023)

La satisfacción de un cliente se refiere a las actitudes positivas que surgen a partir de las experiencias vividas tras la adquisición y pago de un producto o servicio. Estas actitudes son el resultado de acciones emocionales que, a su vez están influenciadas por la conciencia humana, la cual desempeña tres funciones fundamentales: cognición, evaluación y acción. (Ávila et al., 2024)

La satisfacción del usuario es un beneficio para el establecimiento dado que es importante mantener una buena imagen de la farmacia. Un cliente que está satisfecho con el servicio es una persona valiosa, más a menudo los clientes difunden recomendaciones positivas sobre el negocio, las posibilidades que vuelvan a comprar son muy altas.

1.2.1. Métodos de evaluación de la satisfacción del cliente.

Este proceso permite a las organizaciones a medir el nivel de conformidad o descontento de sus clientes respecto a los productos o servicios ofrecidos proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. (Calle et al., 2023)

El propósito de toda empresa es ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan plenamente las expectativas de sus clientes. Este enfoque permite identificar lo que estamos haciendo correctamente y tomar decisiones que incremente la satisfacción del cliente (Bustamante, 2021).

El método de evaluación de la satisfacción del cliente busca mejorar las expectativas del usuario, dándole un trato adecuado y ofreciéndole complacencia a los usuarios estén satisfechos. Este proceso permite que los establecimientos midan el nivel de conformidad o

descontento de los clientes respecto de los servicios ofrecidos por parte del personal de la farmacia.

1.2.2. Importancia y ventajas de la satisfacción del cliente.

Las ventajas de la satisfacción del cliente son importantes para una empresa dado que realizan aportaciones en los ámbitos del marketing, las ventas y los servicios, dando así una buena imagen al establecimiento. Se centra en comprender, anticipar y responder a las necesidades de los clientes, con el objetivo de mejorar su satisfacción y fidelidad. (Zamora y Panchana, 2024)

Las farmacias destacan en el mercado al ofrecer una amplia disponibilidad de productos, servicios adicionales y una atención al cliente de alta calidad, estas características son percibidas por los consumidores como diferenciadores clave frente a la competencia, lo que permite a estas farmacias establecer una ventaja competitiva. (Ríos, 2024)

La satisfacción del cliente es un factor clave para el éxito de las farmacias de Bahía de Caráquez. Una de las ventajas que tiene una farmacia es la implementación de estrategias de marketing entre ellas la toma de decisiones y ofertas en los productos del establecimiento.

1.2.3. Gestión en la satisfacción del cliente en las farmacias.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en el ámbito de la salud requiere participación activa, la farmacia no solo actúa como especialista en medicamentos, sino que también brindan servicios de alta calidad (Mazacón, 2021).

La farmacia desempeña un papel esencial en la promoción y mantenimiento del bienestar de la población, para lograr una atención eficaz, es fundamental una gestión que integre la comunicación, coordinación y organización entre los trabajadores de la farmacia, deben adoptar enfoques centrados tanto en el paciente como en la comunidad, permitiendo así una atención personalizada y adaptada a las necesidades. (Pérez et al., 2023)

La gestión en la satisfacción del cliente en las farmacias implica la implementación de estrategias para asegurar que los clientes lleguen a tener una experiencia positiva al momento de adquirir un producto. Esta satisfacción se logra a través de la comprensión y empatía por parte del personal de la farmacia al momento de dar un servicio al cliente.

1.2.4. Impacto de la satisfacción del cliente en farmacias.

Las farmacias suelen atraer a los clientes mediante una combinación de factores claves como una amplia disponibilidad de productos, servicios complementarios y una buena atención al cliente, teniendo una experiencia positiva en el establecimiento, causando así un gran impacto en la comunidad por la atención adecuada que se le brinda. (Sala, 2023)

Esta revisión detallada propone analizar la importancia y el impacto de la satisfacción de los clientes de las farmacias, desarrollando un papel esencial al promocionar información importante a los consumidores sobre los productos disponibles, influir en sus decisiones de compra y mejorar la percepción de las marcas y productos de las farmacias. (Ventura et al., 2024)

La satisfacción del cliente en farmacias es un elemento crucial, impactando directamente en la fidelización, la reputación y la rentabilidad del establecimiento. Los clientes siempre buscan disponibilidad de los productos y un servicio adecuado y acorde a sus necesidades, llegando a tener una experiencia positiva con el personal de la farmacia, causando así un gran impacto en la comunidad por la atención esmerada por parte del trabajador del establecimiento.

1.2.5. Indicadores de satisfacción al cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.

La necesidad de satisfacer a los clientes es cada vez más alta haciendo que los requerimientos hacia las farmacias aumenten para brindar un mejor servicio. Uno de los indicadores a tratar para relacionar la calidad del servicio, también abarca otros aspectos como la confiabilidad y el tiempo de entrega de los medicamentos. (Peña y Sablón, 2023)

La satisfacción del cliente puede definirse como el resultado emocional positivo que surge tras la experiencia de adquirir y utilizar un producto o un servicio, en función de cómo esta experiencia se compara con las expectativas previas del cliente. Para mejorar la satisfacción del cliente, las farmacias de Bahía de Caráquez pueden implementar protocolos de Atención al cliente y monitoreo y evaluación constante. (Carbache y Delgado, 2020)

Los indicadores de satisfacción de los clientes en las farmacias de Bahía de Caráquez es un elemento fundamental ya que incluyen la amabilidad y profesionalismo del personal, la disponibilidad de medicamentos y el buen trato que le ofrece el trabajador de la farmacia.

Para llegar a mejorar la satisfacción del cliente en las Farmacias de Bahía de Caráquez se pueden implementar protocolos de atención al cliente y un monitoreo constantes.

1.2.6. Estrategias para la satisfacción al cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.

Las estrategias de atención al cliente comprenden un conjunto de procesos administrativos orientados en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, estas estrategias se implementan mediante tareas específicas ejecutadas por las farmacias, implementando sistemas de gestión de relaciones con los clientes. (Soto y Sánchez, 2020)

La satisfacción del cliente es fundamental tanto para la gestión de calidad como en las estrategias de marketing, atrayendo la atención de investigadores y profesionales debido a su influencia directa en la satisfacción del cliente (Sanabria, 2025).

Para aumentar la satisfacción al cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez, se pueden implementar estrategias como ofrecer un servicio al cliente excepcional, optimizando los procesos internos, ofreciéndoles un servicio personalizado y estar prestos a escuchar las inquietudes que tengan los clientes, resolviendo sus necesidades de manera eficiente es fundamental para generar confianza con el cliente.

CAPÍTULO II

2. Diseño metodológico

2.2. Tipo de estudio

En el presente estudio se aplicó el método documental- bibliográfico con la finalidad de investigar teóricamente las variables de investigación establecidas. El método descriptivo se utilizó para detallar y observar características de una población en particular. Cada método se empleará dependiendo las características de la situación a estudiar seleccionando los procedimientos que mejor se adapten a los objetivos planteados en la investigación. La investigación descriptiva se encarga de las características de la población y muestra que se está estudiando al respecto, recopilando información de la muestra seleccionada se emplearan las técnicas para obtener los datos cualitativos y cuantitativos de la “observación, encuesta y entrevista” los cuales estos datos fueron obtenidos mediante un análisis y una investigación a cada una de las farmacias establecidas.

2.2. Métodos empíricos

2.2.1. Métodos Documentales – Bibliográfico

El método documental es una técnica de estudio utilizada en investigaciones educativas para explorar teorías, identificar áreas de mejora y así construir nuevos conocimientos mediante el análisis, la evaluación y la creación de nuevas teorías y conceptos (Gonzales, 2024).

El método documental teórico se utilizó para el desarrollo de este proyecto de investigación con el fin de identificar y analizar todos los documentos relacionados con las variables de estudios, es decir, con el sistema de gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.

2.2.2. Método descriptivo

Este método se utiliza para observar y detallar las características de una población o situación sin llegar a realizar intervenciones ni manipular variables, el objetivo principal es ofrecer una presentación precisa y completa de la realidad que se estudia, puede ser utilizado para estudios más profundos o para la toma de decisiones informadas. (Alban et al., 2020)

El método descriptivo se utilizó para obtener una imagen clara y detallada de la situación actual de la calidad del servicio y satisfacción que brinda la persona encargada de las

farmacias de Bahía de Caráquez teniendo como finalidad mejorar la imagen del establecimiento y una mejor experiencia al cliente al momento de adquirir un producto.

2.3. Métodos Empíricos

2.3.1. Observación

La observación es una herramienta esencial para la recopilación de información de manera objetiva. Esta técnica se emplea para adquirir un reconocimiento profundo sobre un tema específico. Puede utilizarse en estudios de campo, para investigar comportamientos, comprender mejor los problemas y sus causas, así como para identificar las condiciones y necesidades particulares de un grupo. Hay diversas formas de observación, cada una con objetivos y aplicaciones distintas, las cuales se exploran a lo largo de este documento. Se presentarán métodos y tipologías, que faciliten la comprensión de esta metodología de investigación. (Vásquez et al., 2024)

Esta técnica de observación se empleó para detectar de manera directa los hechos y la información relevante de las farmacias de Bahía de Caráquez e identificar oportunidades de mejoras que se pueden llegar a realizar para lograr adquirir nuevos conocimientos que ayudarán al aumento de clientes en el establecimiento.

2.3.2. Técnica de la encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos más comúnmente empleada en investigaciones. Esta metodología permitirá, entre otras ventajas, reunir una gran cantidad de información en un corto periodo, obtener datos preciosos y confiables y acceder a casi cualquier tipo de información (Meléndez y Delgado, 2023).

La encuesta se realizó en las farmacias de Bahía de Caráquez teniendo como finalidad recopilar información obtenida mediante la realización de las encuestas dirigidas especialmente a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez, llegar a conocer las experiencias y expectativas que tienen del establecimiento con respecto a la calidad y satisfacción por parte del trabajador de la farmacia.

2.4. Instrumentos

2.4.1. Cuestionario

El cuestionario es una herramienta para brindar información de manera estructurada, lo que permite identificar las variables relevantes en un estudio, investigación, sondeo o

encuesta. Está compuesto por un conjunto de preguntas que facilitan la obtención de datos de forma estandarizada. De hecho, la palabra “cuestionario” proviene del latín *quaestionarius*, que significa “lista de preguntas”. (Bravo y González, 2019)

Esta herramienta sirvió para poder realizar una lista de preguntas estructuradas que se utilizarán en el diseño de la encuesta que será aplicada a los clientes, y al personal de la farmacia.

2.4.2. Software SPSS

Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interfaz para la mayoría de los análisis. La estadística es una herramienta esencial para el análisis de datos en investigaciones que incluyen componentes cuantitativos. En las últimas décadas las ciencias sociales han recurrido a paquetes de software como SPSS, que ofrece una amplia gama de pruebas y opciones. En sus versiones más recientes, ha añadido nuevas funciones métricas para adaptarse a las necesidades de investigación actuales. (Hernández, 2022)

El software SPSS se utilizó para registrar y tabular los datos obtenidos mediante la investigación realizada para su posterior interpretación y análisis. Permitió además medir la fiabilidad de los instrumentos de investigación aplicados.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población es un conjunto que se limita a un grupo de personas en la investigación, cualquier conjunto de elementos que compartan características comunes y sean relevantes para el estudio puede considerarse una población (Pantoja et al., 2022).

Población 1: Se consideró como primer grupo de estudio a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez, siendo un total de 16 colaboradores.

Tabla 2
Cálculo de la población

FARMACIAS	No. DE COLABORADORES
Farmacia Santa Martha 1	2
Farmacia Fybeca	4
Farmacia Santa Martha 2	2
Farmacia Carolina	1
Farmacia Cruz Azul	5
Farmacia San Gregorio	2
TOTAL	16

Nota. La tabla muestra el cálculo de la población objeto de estudio

Población 2: De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el censo nacional del 2022, la población del Cantón Sucre en el área urbana (Bahía de Caráquez y Leónidas Plaza) es de 22.209 habitantes. (Censo Ecuador , 2022)

2.5.2. Muestra

La muestra es, esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llaman población (Samaniego , 2019)

Muestra 1: Considerando que el tamaño de la población es reducido, se consideró a la totalidad de la misma, es decir a los 16 colaboradores de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Muestra 2: Para determinar la segunda muestra se realizó una segmentación de la población por rango de edad y tasa poblacional nacional por sexo de acuerdo con los datos del INEC (censo 2022). Se consideró la población comprendida entre 15 y 69 años.

Ilustración 6

Calculo de la muestra

CÁLCULO DE MUESTRAS CUANDO SE CONOCE EL TAMAÑO DE LA POBLACIÓN

CONFIANZA AL 90%			
N =	15238		
p =	0,5		
q =	0,5		
Z =	1,65	Z ² =	2,7225
d =	0,1	d ² =	0,01

N = Población
 p = Probabilidad de éxito
 q = Probabilidad de fracaso
 Z = Nivel de confianza de Z al 95%
 d = Error Muestral (5%); 0,05

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

$$n = \frac{15.238 \times 1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 \times (15.238 - 1) + (1,65^2 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{15.238 \times 2,7225 \times 0,5 \times 0,5}{0,0025 \times 15.237 + (2,7225 \times 0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{10.371,3638}{153,0506}$$

$$n = 67,8$$

Nota. En la figura se presenta el cálculo de la muestra objeto de estudio aplicando la fórmula para la población finita.

2.6. Fiabilidad de los resultados

Los resultados que se presentan fueron obtenidos mediante la aplicación de la encuesta que se les realiza a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.

2.6.1. Análisis de Fiabilidad

Para verificar los hallazgos del estudio, se realizó un análisis de fiabilidad del instrumento aplicado a clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez, obteniendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,815. Este resultado indica que la escala utilizada es aceptable y que el estudio realizado es fiable. Dado que el coeficiente obtenido es $\geq 0,80$.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,815	11

Nota. Este análisis se desarrolló en estadísticos de fiabilidad obtenidos del programa estadístico SPSS.

2.7. Interpretación y análisis de los resultados

2.7.1. Interpretación y análisis de los resultados de los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez.

A continuación, se presentan la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez, las cuales fundamentan la investigación realizada.

Pregunta 1 ¿El personal de la farmacia le brinda atención de manera amable y respetuosa? (Tabla 3, Gráfico 1)

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta que se le realizó a la muestra de 68 clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez, se determinó que un 54% (37 personas) están de acuerdo en que reciben una atención de manera amable y respetuosa, otro 46% (31

personas) están totalmente de acuerdo con la buena atención recibida por parte los trabajadores de las farmacias.

Análisis

Los datos obtenidos de la primera interrogante revelan que la totalidad de los clientes de las farmacias están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención recibida al momento de realizar una compra en las farmacias de Bahía de Caráquez. El hecho de que ninguno de los clientes se haya mostrado en desacuerdo al escoger las otras opciones de respuesta, demuestra la capacidad y el compromiso de los colaboradores en brindar una atención de calidad para garantizar la satisfacción de los clientes.

Pregunta 2 ¿El tiempo de espera para hacer atendido es el adecuado? (Tabla 4, Gráfico 2)

Interpretación

Los resultados obtenidos indican que la totalidad de los encuestados (100%) expresaron una percepción positiva respecto al tiempo de espera en las farmacias de Bahía de Caráquez tomando como muestra a un total de 68 clientes, determina que un 25% (17 personas) están de acuerdo con el tiempo de espera otro 75% (51 personas) han respondido que están totalmente de acuerdo con el tiempo establecido al momento de asistir a comprar sus medicamentos.

Análisis

Los datos revelan que el (100%) está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el tiempo de espera al momento de visitar las farmacias, estos resultados obtenidos mediante la encuesta revelan que no se encuentra algún problema con la atención o el tiempo de espera por parte de los empleados de las farmacias de Bahía de Caráquez. Esta afirmación se respalda en la razón de que nadie escogió opciones de respuestas negativas o en desacuerdo.

Pregunta 4 ¿El servicio que le brinda los trabajadores de la farmacia cumple con sus expectativas? (Tabla 5, Gráfico 3)

Interpretación

Mediante los datos obtenidos que se realizó a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez que se tomó como muestra a un total de 68 clientes, se determina que un 26% (18 personas) ha respondido que están de acuerdo con los servicios que le brinda el trabajador

de la farmacia, otro 74% (50 personas) ha respondido que el personal de las farmacias de Bahía de Caráquez si cumplen con sus expectativas.

Análisis

De los respectivos datos obtenidos se demuestra que los clientes están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los servicios que les brinda los empleados de las farmacias de Bahía de Caráquez. El hecho de que ninguno de los clientes se haya mostrado en desacuerdo al escoger las otras opciones de los ítems demuestra que los empleados si cumplen con sus expectativas esperadas recibiendo así una buena atención por parte del trabajador del establecimiento.

Pregunta 5 ¿Recomendaría usted esta farmacia a otras personas por la calidad de su servicio? (Tabla 6, Gráfico 4)

Interpretación

De acuerdo con los datos que se realizó a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez que se tomó como muestra a un total de 68 clientes, se determina que un 44% (30 personas) están de acuerdo en recomendar a las farmacias de Bahía de Caráquez, un 56% (38 personas) están totalmente de acuerdo con la calidad y el servicio recibido por parte de los trabajadores de las farmacias.

Análisis

Los datos indican que un (100%) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en recomendar la farmacia a otras personas, estos datos reflejan una excelente satisfacción del cliente dado que todos los encuestados expresaron una opinión favorable respecto a la calidad del servicio brindando por parte del empleado de la farmacia. Este resultado se respalda en la razón de nadie escogió opciones de respuestas negativas.

Pregunta 8 ¿Ha existido siempre la disponibilidad de medicamentos que usted necesita en la farmacia? (Tabla 7, Gráfico 5)

Interpretación

De acuerdo a los datos que se realizó a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez que se tomó como muestra a un total de 68 clientes encuestados, se determina que un 35% (24 personas) han dado como respuesta que no han tenido ningún problema con ningún

medicamento, un 65% (44 personas) están totalmente de acuerdo con la calidad de los medicamentos y la atención brindada por los trabajadores de las farmacias.

Análisis

Los datos revelan que los clientes están de acuerdo y totalmente de acuerdo de que no han presentado ningún problema con la disponibilidad de los medicamentos al momento de adquirir los productos en la farmacia dado que se sienten satisfechos con la calidad y atención recibida por parte del personal del establecimiento. La razón que los clientes no hayan dado respuestas negativas al momento de responder los ítems significa que se sienten satisfechos con la atención que les brinda el empleado de la farmacia.

Pregunta 10 ¿La farmacia debería implementar un plan de capacitaciones continua para su personal? (Tabla 8, Gráfico 6)

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos que se realizó a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez que se tomó como muestra a un total de 68 clientes encuestados, se determina que un 37% (25 personas) han respondido que están de acuerdo que implementen un plan de capacitaciones continua para los trabajadores de las farmacias, un 63% (43 personas) han respondido a la encuesta que están totalmente de acuerdo con el plan de capacitaciones.

Análisis

Los datos revelan un (100%) de los encuestados han dado como respuesta que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que implementen un plan de capacitación para el personal debido a que mejoran en la atención y la calidad del servicio por parte de los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez. Esta afirmación se respalda en la razón de que nadie escogió opciones de respuestas en desacuerdo.

Pregunta 11 ¿está dispuesto a seguir comprando en la farmacia que capaciten regularmente a su personal? (Tabla 9, Gráfico 7)

Interpretación

Mediante con los datos obtenidos que se realizó a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez que se tomó como muestra a un total de 68 clientes encuestados, se determina que un 21% (14 personas) están de acuerdo en seguir comprando en una farmacia que el

personal se encuentre capacitado regularmente, otro 79% (54 personas) han respondido que están totalmente de acuerdo en seguir comprando los medicamentos en las farmacias que capaciten al personal dado que cuentan con una buena atención al cliente.

Análisis

Los análisis obtenidos de las encuestas realizadas a los 68 clientes que se tomó como muestra de las farmacias de bahía de Caráquez el (100%) han respondido que están de acuerdo y totalmente de acuerdo en seguir comprando medicamentos en las farmacias que capaciten continuamente al personal dado que reciben una buena atención. El motivo que los usuarios no hayan escogido las respuestas de los demás ítems quiere decir que ellos se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores.

Pregunta 1 ¿El personal de la farmacia brinda atención de manera cordial y profesional? (Tabla 10, Gráfico 8)

De acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta que se realizó a la muestra de 16 trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez, se determinó que un 38% (6 personas) están de acuerdo que el personal les brinda una atención adecuada, otro 63% (10 personas) están totalmente de acuerdo con el trato que les brinda el personal de las farmacias.

Análisis

Los datos obtenidos de la primera interrogante relevan que la totalidad de los administradores de las farmacias están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención brindada asía los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez, esto demuestra que el personal cuenta con la capacidad de una buena atención para sus clientes. Esta afirmación se respalda mediante el resultado de los datos de que nadie escogió opciones de respuestas negativas o en desacuerdo.

Pregunta 2 ¿Los clientes reciben información clara sobre el uso adecuado de los medicamentos? (Tabla 11, Gráfico 9)

Mediante los datos obtenido de la encuesta realizada a los 16 trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez se determinó que un 31% (5personas) están de acuerdo sobre el uso adecuado de los medicamentos, otro 88% (14 personas) están totalmente de acuerdo dado que brindan una buena atención a sus clientes de manera cordial y profesional.

Análisis

Los datos revelan que la totalidad de los trabajadores de las farmacias están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la información recibida sobre el uso adecuado de los medicamentos. El hecho de que ninguno de los clientes se haya mostrado en desacuerdo al escoger las otras opciones de respuesta determina que el personal cuenta con la información necesaria para brindar una buena atención.

Pregunta 3 ¿Existe una política de mejora continua en el servicio al cliente? (Tabla 12, Gráfico 10)

De acuerdo a los datos obtenidos de los 16 encuestados, el 13% (2 personas) están de acuerdo que, si existen una política de mejora continua para el cliente, otro 88% (14 personas) están totalmente de acuerdo dado que tener una política de mejora continua ayuda mucho al trato brindado por el trabajador al momento de brindar un servicio.

Análisis.

Los datos indican que los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez están de acuerdo y totalmente de acuerdo que exista una política continua sobre el servicio al cliente dado que esto enfoca en optimizar los procesos y aumentado la eficiencia para mejorar la calidad y satisfacción de los clientes. Esta afirmación se respalda en la razón de que nadie escogió opciones de respuestas en desacuerdo.

Pregunta 4 ¿percibe que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben en la farmacia? (Tabla 13, Gráfico 11)

Los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los 16 administradores de las farmacias de Bahía de Caráquez se determinó que el 19% (3 personas) están de acuerdo que los clientes se sienten satisfechos con sus servicios mientras que el 81% (13 personas) están totalmente de acuerdo con la atención brindada por parte de ellos dado que los clientes se han sentido muy satisfechos con sus servicios.

Análisis

Según los datos respectivos se puede demostrar que los trabajadores de las farmacias están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la atención que les brindan a sus clientes ya que les ofrecen una buena calidad de los productos teniendo como finalidad que sus clientes se sientan satisfechos. El motivo que los usuarios no hayan escogido las respuestas de los

demás ítems quiere decir que ellos se sienten satisfechos con la atención recibida por parte de los trabajadores de las farmacias.

2.8. Análisis cruzado de la información

De acuerdo con Rodríguez et al. (2023), en su investigación titulada “Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes”, la calidad y satisfacción del cliente se basa en las necesidades y expectativas de los usuarios, aumentando su percepción efectiva, al tiempo que crea la posibilidad de retener clientes y atraer beneficios a las farmacias, por lo tanto, la satisfacción del cliente es una de las metas importantes de las organizaciones porque tiene un efecto característico en el deseo de volver a consumir y recomendar a otros. Un indicador de satisfacción del cliente es cuando se presenta el firme deseo de volver a repetir la experiencia en el servicio recibido o el producto consumido, creando así una lealtad del mismo cliente.

La calidad del servicio en las farmacias de Bahía de Caráquez es un factor importante para toda empresa dado que pretende conseguir diferenciación frente a los competidores llegando a darles un trato satisfactorio a sus clientes, ofreciendo una buena calidad de los productos para así tener una mejor rentabilidad mensual en el establecimiento. La probabilidad que un cliente vuelva a comprar en una farmacia se ve influenciada en el trato que le han brindado a la hora de la atención por parte del trabajador, el trato que le brindan al cliente es muy importante porque a través de esta forma se logra alcanzar eficiencia y rentabilidad. Los clientes actuales son más exigentes y buscan no solo productos de buena calidad, sino que una atención adecuada y satisfactoria por parte del personal de la farmacia, más allá de la dispensación de medicamentos estos establecimientos desempeñan un papel crucial en la atención primaria de la salud de sus usuarios ofreciéndoles asesoramiento y otros servicios complementarios.

De acuerdo con Peña y Sablón (2023), en su investigación titulada “Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador” la necesidad de satisfacer a los clientes cada vez es más alta haciendo que los requerimientos hacia las empresas aumenten para brindar un mejor servicio, las expectativas que tienen los clientes no solo son respecto al precio y a la calidad del servicio también abarca otros aspectos como fiabilidad, el tiempo de entrega y otros factores es a lo que se le denomina factor de servicio. Las farmacias se consideran un punto clave para el sector de la salud, son las que llevan el control y hacen despacho de los medicamentos hacia el paciente según la patología y diagnóstico clínico, es necesario

destacar que el farmacéutico es el que se lleva el papel principal en una farmacia puesto que él debe de transmitir de la mejor manera alguna novedad o situación que crea necesario comunicarle al cliente, los trabajadores de las farmacias desempeñan un rol importante en la optimización de medicamentos abordando problemas relacionados con los medicamentos.

De acuerdo con Muñoz y Zambrano, (2025), en su investigación titulada “ Gestión de calidad para mejor el servicio al cliente en farmacias Cruz Azul de Bahía de Caráquez”. La satisfacción del cliente es el efecto causado por calidad de servicio, es decir, al actualizar y mejorar los servicios de acuerdo a las necesidades del cliente va aumentando su percepción efectiva, al tiempo que crea la posibilidad de retener clientes y atraer beneficios a la empresa, por lo tanto, la satisfacción es una de las metas importantes de las organizaciones porque tiene un efecto característico en el deseo de volver a consumir y recomendar a otros. Para conseguir la lealtad de los clientes se debe de seguir un proceso continuo que necesariamente determina con la satisfacción de las necesidades del cliente, sino que continua con la creación de relaciones continuas a largo plazo. Uno de los factores importantes para los clientes es la confianza experimentada en el servicio, lo que hace desarrollar una relación duradera con el establecimiento.

CAPÍTULO III

3. Diseño de la propuesta

3.1. Tema de la propuesta

Implementación de un plan de capacitación continua para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.

3.2. Antecedentes

Como plantean García et al. (2021) en su investigación titulada “Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos”, los servicios de los trabajadores de las farmacias asistenciales desarrollados dentro de su capacitación y competencias contribuyen a garantizar el derecho de la población a un uso efectivo, seguro y responsable por parte del empleado de la farmacia para el cuidado de su salud, realizando una mejora continua y actualización de conocimientos de adquisición de nuevas habilidades para el ejercicio de la actividad diaria en un entorno de progreso conlleva que participen en programas de formación continua.

De acuerdo con Alemán (2024), en su investigación titulada, “detección de las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia” la capacitación constante asegura que el personal de la farmacia este actualizado sobre las prácticas, tendencias y nuevas herramientas para así lograr tener a los clientes satisfechos, consiste en el desarrollo y competitividad de las organizaciones influyendo de manera determinante en el funcionamiento de las farmacias, es importante contar con tecnologías modernas por lo tanto esto ayudaría a enfrentar problemas a futuro, siendo esto un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca circunstancias de competencia a cualquier persona permitiendo a llegar a adaptarse a los cambios que se dan en el entorno, debido a que esto permite crear, mantener y elevar los conocimientos de los trabajadores asegurando así su desempeño exitoso.

Considerando el estudio realizado en las farmacias de Bahía de Caráquez, se observó que los establecimientos deben de seguir con una capacitación continua para mantener la calidad y satisfacción de sus usuarios, llegando a tener como resultados que están satisfechos con la atención brindada por parte de los trabajadores de las farmacias. Por consiguiente, la creación de un manual de capacitaciones ayudará a seguir contando con un personal capacitado al momento de desarrollar con sus actividades.

Con relación a lo antes mencionado esta propuesta se enfoca en la creación de un manual de capacitación continua para mantener la calidad y satisfacción de los clientes permitiendo llevar un buen servicio a sus usuarios, manteniendo una buena rentabilidad en las ventas de manera eficiente y operativa.

3.3. Justificación

Luego de analizar la problemática de las farmacias de Bahía de Caráquez se propone diseñar un plan de capacitación continua para mantener la calidad y satisfacción de los usuarios, basándose en aquellos aspectos que proporcionó el levantamiento de información y que fue analizado en el capítulo anterior.

Con base en ello se propone el diseño de un plan de capacitación continua a los trabajadores de las farmacias lo que le permitirá seguir brindando a sus usuarios una buena atención teniendo como finalidad mantener una buena imagen con los clientes.

Al crear un plan de capacitación estructurado no solo organiza los contenidos necesarios, sino que facilita su aplicabilidad en el día a día de los empleados de la farmacia. Este manual se convierte en una guía clara para que todo el personal comprenda con roles establecidos, este plan fortalece la competitividad y fidelización. Un equipo bien preparado brinda asesorías confiables, reduce errores y transmite profesionalismo al cliente, todo esto se refleja en una percepción positiva de la calidad y servicio que ofrece los trabajadores de las farmacias.

Por lo tanto, este plan de capacitación busca estandarizar los protocolos en las farmacias de Bahía de Caráquez, garantizando que el personal siempre cuente con las capacitaciones mensuales, manteniendo así la calidad del servicio y minimizar algún error al momento de brindar un servicio a los usuarios. Al contar con un manual de capacitaciones estructurado que define cuales habilidades adquirir, como aplicarlas y qué expectativas buscan los clientes se facilita la capacitación y protocolos de atención, de esta manera los empleados de las farmacias pueden ofrecer asesoramiento seguro, coherente y empático llegando así a generar confianza con sus clientes.

3.4. Objetivos

3.4.1. General

Elaborar un plan de capacitación continua para mantener la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.

3.4.2. Específicos

- Realizar un diagnóstico mediante encuestas internas y evaluación del desempeño, para identificar debilidades en competencias técnicas y habilidades del personal que se requiera fortalecer.
- Analizar las necesidades y demandas de los clientes durante el proceso de compra buscando mejorar sus expectativas.
- Desarrollar los temas y contenidos del plan de capacitación, basados en las debilidades del personal y las necesidades del cliente, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
- Diseñar un cronograma acorde a la ejecución del plan de capacitación.

3.5. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta consiste en el diseño de un plan de capacitación considerando la importancia de la calidad del servicio para lograr la satisfacción del cliente. Luego se debe de ejecutar cada tarea de acuerdo con la planificación prevista en el plan de capacitación.

Este plan de capacitación tiene como objetivo elevar el nivel de eficiencia, profesionalismo y empatía de los colaboradores de las farmacias, garantizando la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, cumpliendo con sus expectativas y logrando la fidelización por parte de cada uno de los usuarios.

Elaboración de un plan de capacitación continua para mantener la calidad del servicio y satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez.

Para la elaboración de esta propuesta se realizó un plan de capacitación continua, dirigido a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez, cuyo objetivo es mantener la calidad del servicio y satisfacción del cliente. Plan busca desarrollar técnicas que aseguren la satisfacción del cliente manteniendo la fidelización.

Realizar un análisis sistemático mediante encuestas internas y evaluación del desempeño, para identificar debilidades en competencias técnicas y habilidades del personal que se requiera fortalecer.

El análisis sistemático en el plan de capacitación ayuda a identificar las brechas entre las competencias que una organización requiere y las que realmente poseen sus empleados, lo que permite identificar fortalezas y debilidades especificadas. Esto ayuda a enfocar la

capacitación y el desarrollo para mejorar la productividad permitiendo alinear las habilidades con los objetivos estratégicos llegando a aumentar la satisfacción del usuario.

Analizar las necesidades y demandas de los clientes durante el proceso de compra, buscando mejorar sus expectativas.

Los clientes entran a la farmacia con la expectativa de recibir atención profesional y cercana, no solo para adquirir productos, sino que también para resolver dudas sobre el uso de medicamentos, durante la compra el usuario espera recibir rapidez, eficiencia, y una buena atención por parte de los trabajadores de la farmacia. Superar las expectativas lleva a que los clientes se sientan satisfecho con la atención recibida manteniendo la fidelización con el establecimiento.

Elaborar los temas y contenidos de capacitación, basados en las debilidades del personal y las necesidades del cliente, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Fortalecer la calidad del servicio y elevar la satisfacción del cliente, el plan de capacitación debe centrarse en desarrollar habilidades de comunicación clara y empática, alentando a los empleados de las farmacias brindar una buena atención a los usuarios para que se sientan satisfechos con el servicio recibido.

Ilustración 7*Plan de capacitación*

Tema	Objetivos	Recursos	Responsable	Tiempo
Atención al cliente y satisfacción	Mejorar la comunicación y trato con los usuarios para mantener la satisfacción	Presentación de diapositivas, videos ilustrativos	Capacitador	2 Horas
Prevención de errores en la dispensación de medicamentos	Reducir equivocaciones en la entrega de medicamentos hacia los usuarios	Manuales, casos clínicos, formularios de registro de seguimiento.	Capacitador	1 Hora
Manejo de quejas y solución de conflictos	Dialogo directo entre ambas partes para acordar soluciones con beneficios mutuos	Material didáctico	Capacitador	3 Horas
Ética profesional	Honestidad y responsabilidad, promoviendo la confianza y satisfacción del cliente	Presentación de diapositivas, talleres	Capacitador	2 Horas
Técnicas de ventas y promoción de productos	Aumentar las ventas rápidamente, fomentar la fidelización.	Material didáctico, videos, presentaciones	Capacitador	1 Hora
Norma sanitarias y control de stock	Garantizar el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes	Normativas (MSP), videos educativos, , sistemas de control de inventario,	Capacitador	2 Horas
Gestión de inventarios	Garantizar que los medicamentos se vendan antes de vencer	Manual organizacional, reglamento interno, presentaciones	Capacitador	2 Horas
Indicadores de Desempeño y Medición de Satisfacción	Medir el grado de satisfacción del cliente con el servicio recibido.	Presentación de diapositivas, Material didáctico	Capacitador	2 Horas
Estrategias de Marketing y Promoción en la Farmacia	Dar un buena imagen del establecimiento, incremento de ventas	Guías de estudio, presentaciones	Capacitador	1 Hora

Nota. Este plan de capacitación está desarrollado para mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en las farmacias.

Ilustración 8

Cronograma de capacitación

		SEMANAS			
N°	Actividades	S1 01/08/2025	S2 08/08/2025	S3 15/08/2025	S4 22/08/2025
1	Atención al cliente y satisfacción, errores en la dispensación de medicamentos				
2	Manejo de quejas y solución de conflictos, Ética profesional				
3	Técnicas de ventas y promoción de productos, normas sanitarias, control de stock				
4	Gestión de inventarios, indicadores de desempeño, estrategias de Marketing				

Nota. Este cronograma de actividades se realizó acorde al plan de capacitación continua de la calidad y satisfacción del cliente de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Este plan de capacitación tiene una duración de 16 horas las mismas que se ha distribuido en varias secciones que se adaptaran a la disponibilidad del personal de las farmacias, las cuales van a ser desarrolladas en el horario de la tarde tomando como tiempo de 1 hasta 3 horas por capacitación.

Espacio físico propuesta

El presente plan de capacitación se puede llevar a cabo en las instalaciones de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí ULEM, aprovechando las actividades desarrolladas por los proyectos de investigación, pudiendo ser parte del equipo capacitador tanto los estudiantes como los docentes que forman parte de la extensión universitaria, se aprovechará esta estructura institucional para ejecutar el plan de capacitación, integrando contenidos y metodologías ya existentes dentro del marco establecido.

3.6. Presupuesto de plan de capacitación

Tabla 4

Plan de capacitación

Concepto	Total (usd)
Capitador (Estudiantes)	0
Material de trabajo	5
Certificado	10
Total	15\$

Nota. Presupuesto para el plan de capacitación

Valor estimado y alcance del servicio de capacitación

El presente presupuesto corresponde al valor estimado de los gastos de materiales de la capacitación ofrecida por parte de los estudiantes de la extensión Sucre, para capacitar al personal de las farmacias de Bahía de Caráquez. Este servicio consiste en mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes donde se van a tratar los temas respectivos que se encuentran dentro del cronograma establecido que se llevará a cabo mediante la planificación establecida por parte de los estudiantes. La capacitación se realizará en los previos de la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Sucre.

CONCLUSIONES

- En relación con los objetivos planteados en esta investigación y la información obtenida de los encuestados, se analizó la situación actual de las farmacias de Bahía de Caráquez evidenciando que mantienen la calidad del servicio y la satisfacción de sus usuarios mediante una atención adecuado por parte de los trabajadores del establecimiento.
- El diagnóstico de necesidades formativas permite diseñar programas de capacitación enfocado en las debilidades reales del personal como manejo de medicamentos, atención al cliente, gestión de inventarios y normativas sanitarias.
- El fortalecimiento de la comunicación y la atención al cliente a través de la capacitación permanente genera un impacto positivo en la percepción y satisfacción de los usuarios de las farmacias de Bahía de Caráquez.
- La evaluación periódica de las necesidades formativas y el seguimiento de los resultados de la capacitación son esenciales para ajustar el plan y asegurar su efectividad en la mejora continua de la satisfacción del cliente en las farmacias.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un plan de capacitación para los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez para mantener la calidad del servicio y satisfacción de los clientes dado que la mayoría de los clientes durante la encuesta están de acuerdo que se realicen capacitaciones continuas a los empleados.
- Se sugiere que las capacitaciones se desarrollen junto con los proyectos de investigación o vinculación que brinda la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (Extensión Sucre) liderada por los docentes y estudiantes de la extensión.
- Por otra parte, se sugiera que las farmacias reciban las capacitaciones dado que esto beneficia al establecimiento ya que es importante que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida por los trabajadores de las farmacias.
- Como último punto, se recomienda que las farmacias siempre cuenten con todos los medicamentos necesarios generando la fiabilidad de los usuarios al momento de su compra, al mantener un personal capacitado mantiene la calidad y satisfacción por parte de los usuarios.

Referencias

- Alban, P., Verdosoto, E., y Castro, E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Resimundo[ArchivoPDF]*. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es> › descarga › artículo
- Alemán, F. (2024). Detección de las necesidades de capacitación de los asistente de farmacia . *Medicentro Electrónica [ARCHIVO PDF]*, 1-24.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432024000100008
- Alvarez, J. (23 de octubre de 2024). *Checklistfácil*.
<https://es.checklistfacil.com/blog/calidad-del-servicio/>
- Asadobay, E. P., y Sánchez, C. P. (2024). Evaluación de la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios como herramienta de gestión en servicios de salud. *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica [ARCHIVO PDF]*, 16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.4.2024.2994-3009>
- Ávila, G., Guachizaca, Z. L., Villavicencio, R., y Cobo, L. (2024). Influencia de la Orientación al cliente en la satisfacción del cliente: Caso Farmacias Azuay -Morona Santiago . *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria De Ciencias Contables, Auditoría y Tributación Corporatum 360 [ARCHIVO PDF]*, 7(13), 1-27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v7i13.003>
- Bermúdez, H. J., y Castrillón, E. L. (2020). Factores que intervienen en la calidad del servicio en las compañías de financiamiento de la ciudad de Medellín en el año 2020 . *Revista CIES-ISSN [ARCHIVO PDF]*, 11(2), 307-320.
<https://doi.org/http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/viewFile/341/361>
- Bravo, T., y González, S. (agosto de 2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluacion cuestionarios[ArchivoPDF]*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355>
- Bustamante, L. A. (2021). Métodos de recolección de información para el análisis de la satisfacción del cliente . *Ixmati [ARCHIVO PDF]*(8), 1-8.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4818463>

- Calle, G. A., Conforme, M. M., Magallanez, B., Tejena, V., y García, S. (2023). Diseño de investigación de mercados para la evaluación de la satisfacción del cliente: Métodos y Herramientas Efectivas . *Revista Científica Ciencia y Desarrollo [ARCHIVO PDF]*, 27(1), 1-11. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2538>
- Carbache, M., y Delgado, C. (2020). Influencias del Marketing Experiencial para posicionar la marca de la Ciudad en Bahía de Caráquez . *REVISTA DIGITAL Investigación y Negocios [ARCHIVO PDF]*, 2-10. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.38147/invneg.v13i22.98>
- Censo Ecuador . (2022). https://www.censoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/01_2022_CPV_Estructura_poblacional.xlsx
- Córdova, C. G., Espinoza, U. C., y Salazar, V. I. (2023). satisfacción laboral y su Influencia en la Satisfacción al Cliente de una Empresa de Distribución . *Revista de Investigación Académica sin frontera [ARCHIVO PDF]*, 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi39.557>
- De León Nuñez, M., y Ábrego, B. M. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud . *SALUTA [ARCHIVO PDF]*, 71-78. <https://doi.org/https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1192>
- Domínguez, L. E., Moreno Treviño, J. O., y Zurita Garza, D. R. (2023). Evaluación de la calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario . *Horizonte sanitario [ARCHIVO PDF]*, 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Durán, C. S. (28 de Octubre de 2024). *Estrategias de diferenciación para la competitividad de la farmacia cruz azul de la ciudad de Guaranda [ARCHIVO PDF]*. [https://doi.org/https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3808-3828](https://doi.org/https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3808-3828)
- Espinoza, I. J. (2021). la calidad de servicio en la administración pública the quality of service in public administration. *Horizonte empresarial [ARCHIVO PDF]*, 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- García, R., Barreiro, J., Tenorio, S., Mera, G., Guisado, B., Rodríguez, B., . . . Rodríguez, A. (2021). Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos . *Revista de la fundación Educación*

Médica[ARCHIVO PDF], 1-8.

https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500237

Gonzales, M. (2024). Metodos documental de estudios teoricos educativos. *Revista científica de ciencia y tecnología CIEB*[ArchivoPDF], 2.
https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Mariela-Gonzalez-Lopez/publication/377846824_El_metodo_documental_en_estudios_teoricos_educativos/links/65bae81334bbff5ba7dd53c7/El-metodo-documental-en-estudios-teoricos-educativos.

González, A., Molina, R., López, A., y López, G. (agosto de 01 de 2022). *La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones*.
https://doi.org/https://scielo.pt/scielo.php?pid=S2184-77702022000500004&script=sci_arttext

González, F. M. (29 de Junio de 2023). La importancia de los controles de calidad y la instrumentación en la industria farmacéutica . *Por Revista Médica y de Enfermería Ocronos* [ARCHIVO PDF]. <https://revistamedica.com/controles-calidad-instrumentacion-industria-farmaceutica/>

Hernández, D. R. (2022). El software estadístico en la docencia y la investigación. *Revista realidades educativas entrelazadas*[ArchivoPDF], 18-21.
<https://doi.org/https://doi.org/10.58400/ree.vi1.6>

Hidalgo, P. M., y Merino, L. P. (2025). Importancia de la atención farmacéutica en la formulación magistral como servicio profesional farmacéutico [ARCHIVO PDF]. *Pharmaceutical*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.60103/phc.v27.e875>

Juan, T., Macías, H., Leal, E. T., y Rivas, D. J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Laza, C. a. (octubre de 2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036 [ArchivoPDF]. Tutor Formación, 2019.
<https://doi.org/https://editorial.tutorformacion.es/es/atencion-al-cliente-consumidor-o-usuario/333-gestion-de-la-atencion-al-cliente-consumidor-uf0036-9788417943387.html>

- Ledezma, M. M. (2020). Estrategias para promover el acceso a medicamentos de interés en salud pública: revisión estructurada de la literatura . *Revista Facultad Nacional de la salud pública [ARCHIVO PDF]*, 38, 1-14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v38n1e332273>
- Martínez, K., Lissette, C., y Anita., S. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista científica Multidisciplinar*, 19. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235
- Mazacón, S. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad total aplicable a farmacias de la red de salud pública del Ecuador . *Revista UNIVERSIDAD De Guayaquil [ARCHIVO PDF]*, 133(2), 4-9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53591/rug.v133i2.1381>
- Meléndez, J., y Delgado, J. (22 de junio de 2023). sastiffaccion laboral en la gestion administrativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar[ArchivoPDF]*., 1-14.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Mendoza, M. J., y Llanos, R. L. (2022). Seleccción y evaluación de las herramientas de mejora de procesos. *Revista Venesolana de Gerencia*, 1-20.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.32>
- Mora, M. A., Chiriguaya, S. C., y Rocafuerte, N. G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud . *REVISTA DE CIENCIAS DE LA SALUD [ARCHIVO PDF]*, 1-7.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0226>
- Móran, V. R., Francisco, G., Lisseth, S., y Isabel, M. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa . *Revista Universidad y Sociedad [ARCHIVO PDF]*, 417-423.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es)
- Muños, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM [ARCHIVO PDF]*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Muñoz, E., y Zambrano, C. (2025). Gestión de calidad para mejorar el servicio al cliente en farmacias Cruz Azul de . *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*

- [ARCHIVO PDF], 1-17. [https://doi.org/file:///C:/Users/brian/Downloads/Dialnet-GestionDeCalidadParaMejorarElServicioAlClienteEnFa-10185724%20\(3\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/brian/Downloads/Dialnet-GestionDeCalidadParaMejorarElServicioAlClienteEnFa-10185724%20(3).pdf)
- Pantoja, M., Arciniegas, O., y Álvarez, S. (19 de mayo de 2022). *Desarrollo de una investigación a través de un plan de estudio*[ArchivoPDF].
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2649>
- Peña, C., y Sablón, C. (2023). Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. *Uniandes Episteme. Revista digital de ciencia, Tecnología e Innovación* [ARCHIVO PDF], 3-22.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/5646/564676367006/564676367006.pdf>
- Peña, C., y Sablón, C. (2023). Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación* [ARCHIVO PDF], 1-15.
<https://doi.org/https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2876/2351>
- Pérez, A., Mar, C., y Orellana, G. (2023). Servicios farmacéuticos y aplicación de la informatización para la satisfacción de los consumidores. *Revista Cubana de Salud Pública* [ARCHIVO PDF], 49(3), 1-22.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662023000300012&lng=es&tlng=en.
- Rios, J. R. (17 de Mayo de 2021). *Expo Med Hospitalar*.
<https://www.expomedhub.com/nota/gestion-hospitalaria/indicadores-calidad-servicios-salud>
- Ríos, Q. (2024). Dimensiones de personalidad de marca: Caso Cadena de Farmacias New Pharmacy . *Revista Social Fronteriza* [ARCHIVO PDF], 4(5), 3-25.
[https://doi.org/https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(5\)450](https://doi.org/https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(5)450)
- Rivero, J. (05 de noviembre de 2023). *CALIDAD DEL SERVICIO: CÓMO EVALUARLA Y POTENCIARLA EN TU NEGOCIO*. <https://doi.org/https://neetwork.com/calidad-del-servicio/>
- Rodríguez, A. D., Arista, H., y Cruz, T. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio* [Archivo PDF], 1-13.

- Rodríguez, A., Arista, H., y Cruz, T. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista SAN GREGORIO*, 1-13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Rodríguez, D., Huamán, M., y Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *SAN GREGORIO[ARCHIVO PDF]*, 13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Rojas, L., Segura, C. S., y Cordero, G. E. (2023). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios . *Revista de la OFIL [ARCHIVO PDF]*, 5. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2022000400006>
- Rubio, R. G., Ruiz, C. M., Rodríguez, R. L., y Álzate, L. Y. (2022). Análisis de factores que influyen en la implementación de un sistema de gestión de la calidad. *South American Development Society Journal[Archivo PDF]*, 216-236.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24325/issn.2446-5763.v8i23p216-236>
- Sala, C. (2023). Impacto del IoT en la cadena de suministro farmacéutica en Bolivia. *Revista 3i Ingeniería, Innovación, Investigación[Archivo PDF]*, 2(1), 4-14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.70448/revista3i.v2i1.132>
- Salas, P. J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de la salud . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar[Archivo PDF]*, 3-14.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Samaniego , G. (22 de mayo de 2019). *Definicion de población, muestra y muestreo*.
<https://doi.org/https://miasesordetesis.com/definiciones-poblacion-muestra-y-muestreo/>
- Sanabria, A. (2025). Percepción de los Usuarios sobre la Atención Farmacéutica en Costa Rica: Accesibilidad y Calidad del Servicio . *Ciencia y Reflexión Revista Científica Multidisciplinaria [ARCHIVO PDF]*, 4(1), 1-15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.70747/cr.v4i1.225>
- Sergio, G. (01 de julio de 2023). *abcoconsultores.es*.
<https://doi.org/https://abcoconsultores.es/definicion-de-calidad-de-servicio-segun-autores/>

- Soto, M., y Sánchez, C. (2020). Plan de Estrategias de Atención para incrementar la satisfacción de los clientes de la farmacia Dermatológica San Pedro, Chiclayo . *Revista Científica Horizonte Empresarial*[ARCHIVO PDF], 7(2), 2-15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1481>
- Tajes, G. Y., Cachaferito, P. A., y Villaverde, P. L. (2025). Satisfacción y calidad asistencial de la Telefarmacia durante la pandemia por COVID-19 en un hospital de primer nivel . *Revista de la OFIL* [ARCHIVO PDF], 34, 1-5.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2024000100008>
- Tenesaca, M. B., y Rodríguez, P. R. (01 de Abril de 2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras* [ARCHIVOPDF].
[https://doi.org/file:///C:/Users/brian/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnInstituc-8468048%20\(2\).](https://doi.org/file:///C:/Users/brian/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnInstituc-8468048%20(2).)
- Vásquez, L., González, A., y Ramos, J. (febrero de 2024). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-4660-5075>
- Ventura, H., Castro, G., Purizaca, C., y Zuñiga, E. (2024). Promoción y Publicidad: Impacto en la Adquisición de Medicamentos por Parte de los Usuarios en Farmacias: Un Análisis de Revisión . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*[ARCHIVO PDF], 8(1), 4-13. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10444
- Zamora, S. R., y Panchana, C. (2024). Gestión de relaciones con los clientes como estrategia de negocios del sector retail en la provincia de Manabí- Ecuador . *Revista Social Fronteriza*[ARCHIVO PDF], 4(1), 5-22.
[https://doi.org/https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(1\)138](https://doi.org/https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(1)138)

ANEXO

Anexo 1. Modelo de encuesta aplicada a los clientes de las Farmacias de Bahía de Caráquez



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Extensión Sucre- Bahía de Caráquez

Carrera de contabilidad y Auditoria

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en las farmacias de Bahía de Caráquez.

Nota: La información obtenida será utilizada netamente para fines académicos y será manejada de manera reservada, por lo que la encuesta es anónima.

- 1. ¿El personal de la farmacia le brinda atención de manera amable y respetuosa?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
- 2. ¿El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
- 3. ¿Los empleados muestran interés por resolver sus necesidades?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
- 4. ¿El servicio que le brinda los trabajadores de la farmacia cumple con sus expectativas?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
- 5. ¿Recomendaría usted esta farmacia a otras personas por la calidad de su servicio?**
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

6. **¿La farmacia responde adecuadamente cuando usted tiene un problema o reclamo?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
7. **¿El horario de atención se ajusta a sus necesidades?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
8. **¿Ha existido siempre la disponibilidad de los medicamentos que usted necesita en la farmacia?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
9. **¿Considera que la capacitación continua mantendría los estándares de calidad en la prestación de servicios en la farmacia?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
10. **¿La farmacia debería implementar un plan de capacitación continua para su personal?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
11. **¿Está dispuesto a seguir comprando en la farmacia que capaciten regularmente a su personal?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Anexo 2. Modelo de encuesta aplicada a los trabajadores de la Farmacias



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Extensión sucre-Bahía de Caráquez

Carrera de contabilidad y auditoria

Tema: La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en las farmacias de Bahía de Caráquez

1. **¿El personal de la farmacia brinda atención de manera cordial y profesional?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
2. **¿Se realiza seguimiento a los reclamos o sugerencia de los clientes?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
3. **¿Los clientes reciben información clara sobre sobre el uso adecuado de los medicamentos?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
4. **¿existe una política de mejora continua en el servicio al cliente?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
5. **¿Percibe que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben en la farmacia?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
6. **¿La mayoría de los clientes repiten su compra debido a una buena experiencia de servicio?**
 - a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
7. **¿Las quejas de los clientes se ha reducido en el último año?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
8. **¿Escuchar las opiniones de los clientes se debe principalmente a la calidad del servicio?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
9. **¿La atención al cliente ha fluido positivamente en el crecimiento de las ventas?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) De acuerdo
 - d) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - e) De acuerdo
 - f) Totalmente de acuerdo
10. **¿La fidelización de los clientes se debe principalmente a la calidad del servicio?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
11. **¿La capacitación del personal ha sido una prioridad en la gestión de la farmacia?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo
12. **¿Está dispuesto a invertir recursos en la formación del personal para elevar la calidad del servicio ofrecido?**
- a) Totalmente en desacuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d) De acuerdo
 - e) Totalmente de acuerdo

Anexo 3. Tablas y gráficos de la tabulación de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes y administradores de las farmacias de Bahía de Caráquez.

Tabla 5

Brinda atención de manera cordial y profesional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	37	54%
Totalmente de acuerdo	31	46%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 1

Brinda atención de manera cordial



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

Tabla 6

Tiempo de espera para ser atendido

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	25%
Totalmente de acuerdo	51	75%
Total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 2

Tiempo de espera para ser atendido



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

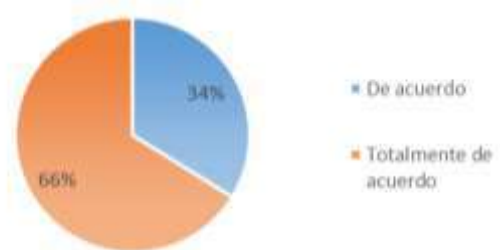
Tabla 7*Empleados muestran interés por resolver sus necesidades*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	23	34%
Totalmente de acuerdo	45	66%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 3*Empleados muestran interés por resolver sus dudas*

¿Los empleados muestran interés por resolver sus necesidades?



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

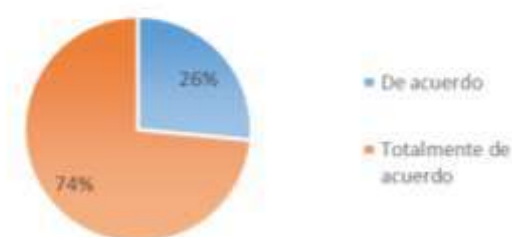
Tabla 8*El servicio recibido cumple con sus expectativas*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	18	26%
Totalmente de acuerdo	50	74%
Total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 4*El servicio recibido cumple con sus expectativas*

¿El servicio que le brinda los encargados de la farmacia cumple con sus expectativas?



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

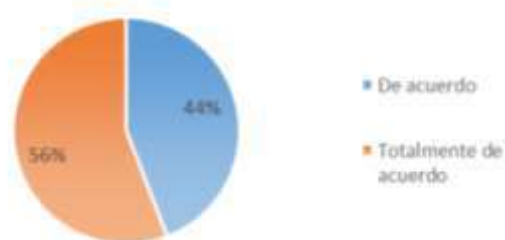
Tabla 9*Recomendaría la farmacia por la calidad del servicio*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	30	44%
Totalmente de acuerdo	38	56%
Total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 5*Recomendaría la farmacia por la calidad del servicio*

¿Recomendaría usted esta farmacia a otras personas por la calidad de su servicio?



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

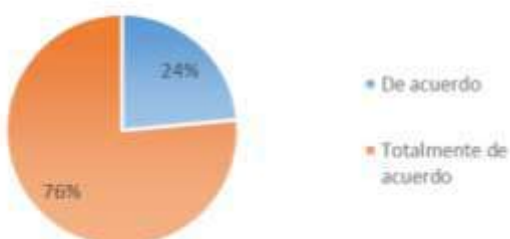
Tabla 10*Respuesta acerca de un problema o reclamo*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	24%
Totalmente de acuerdo	52	76%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 6*Respuesta acerca de un problema o reclamo*

¿La farmacia responde adecuadamente cuando usted tiene un problema o reclamo?

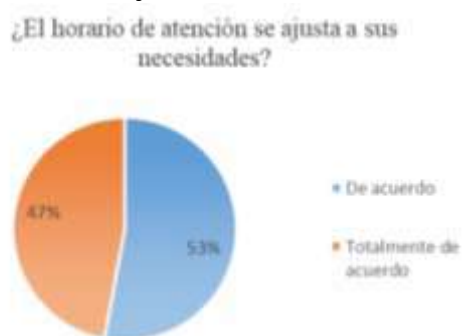


Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

Tabla 11*El horario se ajusta a sus necesidades*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	36	53%
Totalmente de acuerdo	32	47%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

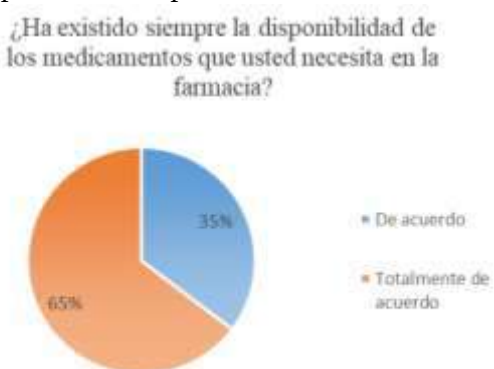
Gráfico 7*El horario se ajusta a sus necesidades*

Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

Tabla 12*A experimentado problema con el medicamento*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	24	35%
Totalmente de acuerdo	44	65%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Grafico 8*A experimentado problema con el medicamento*

Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

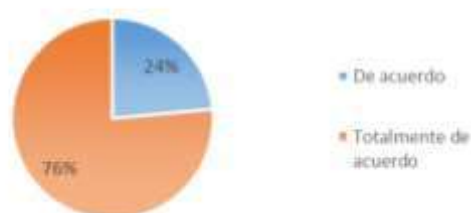
Tabla 13*Capacitación para mejorar la calidad del servicio*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	16	24%
Totalmente de acuerdo	52	76%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 9*Capacitación para mejorar la calidad del servicio*

¿Considera que la capacitación continua mantendría los estándares de calidad en la prestación de servicios en las farmacias?



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

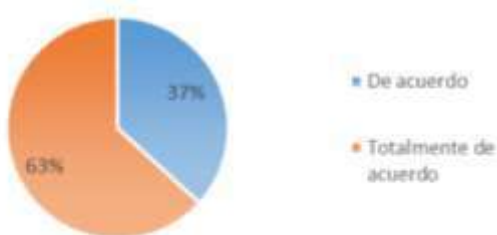
Tabla 14*Plan de capacitación continua*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	25	37%
Totalmente de acuerdo	43	63%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 10*Plan de capacitación continua*

¿La farmacia debería implementar un plan de capacitación continua para su personal?



Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

Tabla 15*Personal capacitado*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	14	21%
Totalmente de acuerdo	54	79%
total	68	100%

Nota. Encuesta realizada a los clientes de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 11*Personal capacitado*

Nota. Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

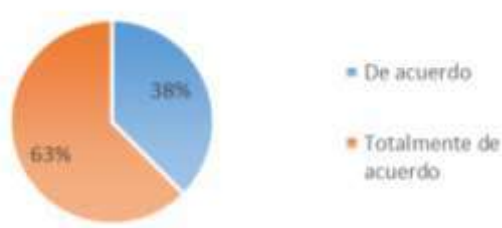
Tabla 16*Brinda atención de manera cordial y profesional*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	6	38%
Totalmente de acuerdo	10	63%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 12*Información clara sobre el uso de los medicamentos*

¿El personal de la farmacia brinda atención de manera cordial y profesional?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 17*Información clara sobre el uso de los medicamentos*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	31%
Totalmente de acuerdo	11	69%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 13*Se realizan seguimiento a los reclamos*

Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 18*Existe política de mejora continúa*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	13%
Totalmente de acuerdo	14	88%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 14*Información sobre el uso adecuado de medicamentos*

Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 19

Perciben que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben

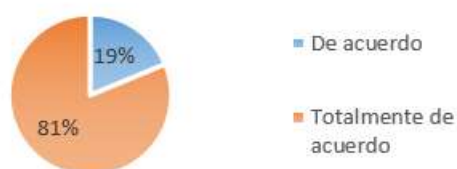
Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	19%
Totalmente de acuerdo	13	81%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 15

Política de mejora continua

¿Existe una política de mejora continua en el servicio al cliente?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 20

Clientes satisfechos

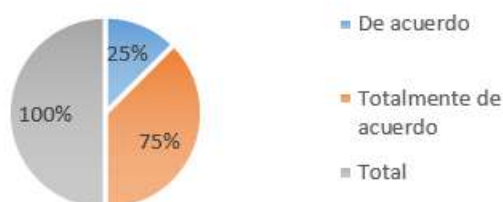
Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	25%
Totalmente de acuerdo	12	75%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 16

Clientes satisfechos

¿Percibe que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben en la farmacia?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los administradores

Tabla 21*Capacitación del personal*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	2	13%
Totalmente de acuerdo	14	88%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 17*Experiencia de servicio*

Nota. Los resultados de las encuestas realizados a los trabajadores

Tabla 22*Buena experiencia de servicio*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	8	50%
Totalmente de acuerdo	8	50%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 18*Reducción de quejas*

Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

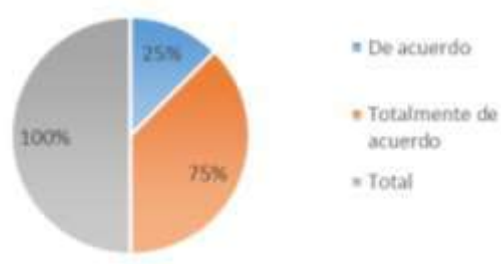
Tabla 23*Escuchar la opiniones de los clientes*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	25%
Totalmente de acuerdo	12	75%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 19*Escuchar la opiniones de los clientes*

¿Escuchar las opiniones de los clientes se debe principalmente a la calidad del servicio?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

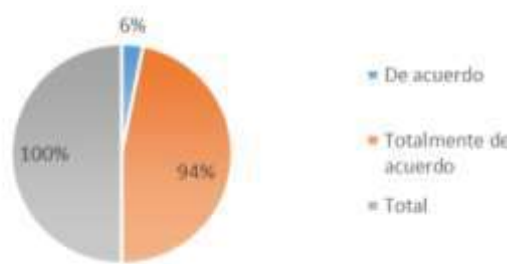
Tabla 24*Crecimiento de las ventas*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	1	6%
Totalmente de acuerdo	15	94%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 20*Crecimiento de las ventas*

¿La atención al cliente ha fluido positivamente en el crecimiento de las ventas?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

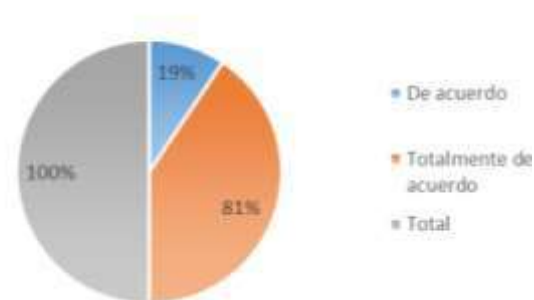
Tabla 25*Fidelización de los clientes*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	19%
Totalmente de acuerdo	13	81%
Total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 21*Fidelización de los clientes*

¿La fidelización de los clientes se debe principalmente a la calidad del servicio?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 26*Gestión de la farmacia*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	31%
Totalmente de acuerdo	11	69%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 22*Gestión de la farmacia*

¿La capacitación del personal ha sido una prioridad en la gestión de la farmacia?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores

Tabla 27*Calidad del servicio ofrecido*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	4	25%
Totalmente de acuerdo	12	75%
total	16	100%

Nota. Encuesta realizada a los trabajadores de las farmacias de Bahía de Caráquez

Gráfico 23*Calidad del servicio ofrecido*

¿Está dispuesto a invertir recursos en la formación del personal para elevar la calidad del servicio ofrecido?



Nota. Los resultados de las encuestas realizadas de los trabajadores