

RESUMEN

Mejorar la satisfacción del cliente brindando calidad en el servicio se ha vuelto una prioridad, todos se preparan para cumplir las demandas de los consumidores y las exigencias de nuevos mercados. Es por ello que el trabajo a continuación se lo realizó para ofrecer un mejor servicio al cliente y satisfacerlo en todas sus necesidades, diseñando un modelo de servicio para la empresa Farmaenlace en sus dos unidades de negocio Farmacias Económica y Medicity, realizando una investigación de mercados que nos permita obtener la información necesaria para la aplicación de los modelos Kano, Ciclos de servicio y Servqual y darle este enfoque a la investigación. Brindando de igual manera pautas para posteriores investigaciones o su aplicabilidad en casos similares como guía.

PALABRAS CLAVE

MODELO DE SERVICIO

FARMACIAS

SERVQUAL

KANO

CICLOS DE SERVICIO

ABSTRACT

Improve customer satisfaction by providing quality service has become a priority, all are prepared to meet consumer demands and the demands of new markets. for this reason was made this investigation to provide better customer service and satisfy all your needs, designing a model of service to the company Farmaenlace in its two business units Economic Pharmacies and Medicity, performing market research that allows us to obtain the information necessary for the application of Kano, Cycles of service and Servqual models and give this approach to research. Likewise providing guidelines for further research or its applicability in similar cases as a guide.

KEYWORDS

MODEL OF SERVICE

PHARMACIES

SERVQUAL

KANO

CYCLES OF SERVICE