

X1Productos y Servicios Farmacias Ideal

Autor (es): Israel Armendáriz, Jordan Quito, David Sosapanta

Universidad Israel

jordanquitosanmartin@yahoo.com

dsosapanta@hotmail.com

isravilla20@hotmail.com

Resumen

Las farmacias brindan atención al cliente en jornadas establecidas tanto diurno, vespertinos y nocturnos. Sin embargo, debido a la pandemia que está atravesando el país (COVID 19) que se presentó el 29 de febrero de 2020 y las nuevas medidas que ha tomado El gobierno Nacional. Luego de realizar un análisis de las necesidades de las personas y salvaguardar su integridad y de igual manera que no aumenten los contagios en el Distrito Metropolitano de Quito sector Sur. Se concluyó que es conveniente la implementación de un aplicativo que cubra las necesidades, de aquí nació la aplicación que se llama “”. Esta aplicación brinda la información de todos los productos que se encuentran disponibles en la cadena de “Farmacias Ideal” la facilidad de realizar un pedido a domicilio de acuerdo a las necesidades del cliente. No solo puede hacer un pedido de medicamentos sino de todos los artículos que vende las farmacias como; artículos para bebés, artículos de mujer, etc. Esta aplicación tiene como objetivo facilitar el trabajo que tendría un cliente en ir a buscar los medicamentos a las farmacias.

Abstract

Pharmacies provide customer service on established days, both daytime, evening and night. However, due to the pandemic that the country is going through (COVID 19) that occurred on February 29, 2020 and the new measures that the National government has taken. After carrying out an analysis of the needs of the people and safeguarding their integrity and in the same way that infections do not increase in the Metropolitan District of Quito, South sector. It was concluded that the implementation of an application that meets the needs is convenient, hence the application called "" was born. This application provides the information of all the products that are available in the chain of "Ideal Pharmacies" the facility to place an order at home according to the needs of the client. You can not only place an order for medicines but for all the items sold by

necesario hacer sentir al cliente seguro de lo que va a pedir, así mismo en tanto a los precios deben ser precios específicos con el descuento que ofrece la farmacia de tal manera que el cliente se sienta tranquilo con el precio a cancelar.

Otro punto importante es el ambiente en el cual se trabaja para realizar el servicio a domicilio, ya que si se lo realiza de manera efectiva y eficaz pues tiene la opción de integrarse en nuevos mercados y ampliarse esto a su vez va a repercutir en la reputación de la empresa, dando una imagen comprometida, transparente y consciente.

Además de irse integrado en nuevos mercados, y que a su vez le puede permitir ganar concurso o cualquier tipo de proyecto, sin embargo, si no es así será todo lo contrario y tanto el ambiente como el servicio serán pésimos y pues no habrá una confiabilidad por parte de los clientes.

Las consecuencias de tener un negativo clima laboral son cuanto menos perjudiciales para la empresa y repercuten en su correcto desarrollo. Es preciso que, desde la dirección de las organizaciones, en las cuales se realiza la gestión del talento de los empleados, se vuelquen también en garantizar su bienestar emocional. (Superrrheroes sesame, 2016)

Capítulo II

Ventajas y Desventajas

Ventajas

- Control directo en la actividad: Contar con que la empresa esté a cargo de las entregas a domicilio certifica el debido control de la actividad. La empresa puede vigilar directamente todas las operaciones realizadas, así como también las condiciones de tiempo y distancia para así garantizar el control sobre los procesos.
- Visibilidad en el proceso: La empresa tiene visibilidad y conocimiento en los tiempos de entrega, el estado del pedido y todas las condiciones relacionadas a la actividad. Adicional a esto, la empresa se puede contactar fácilmente con el conductor y hacer un seguimiento sobre los procesos.

Desventajas

- Altos Costos: Este sistema es costoso puesto que una ronda de entrega tiene que ser hecha para cada pedido y el vehículo lleva sólo una orden, sub utilizando así la capacidad del vehículo y aumentando los costos

- Mayores Tiempos de Espera: Debido a que el proceso de entrega y despacho del domicilio comienza cuando el cliente ordena el pedido, los tiempos de espera aumentan puesto que se debe de llamar a contactar el despachador, esperar a que llegue a la farmacia esperar a que se recoja el pedido y adicional el tiempo que tarda en llegar hasta el cliente.
- No hay feedback por parte del cliente: Las quejas, reclamos, sugerencias y el feedback que algunos clientes pueden realizar en el momento de la entrega de pedido se pierde puesto que el contacto directo con el cliente lo realiza la empresa subcontratada, la cual en ocasiones no transmite esta retroalimentación a la empresa contratista. (Otero Giraldo , 2017, págs. 34-41)

Cada vez son más los negocios que incluyen el servicio a domicilio como beneficios para sus clientes, una de ellas es poder tener la tranquilidad de que los productos de la farmacia llegaron a la comodidad de su casa y la facilidad de ordenar en diferentes horarios. Y esto se puede lograr ofreciendo una excelente calidad de servicio a los clientes, y a su vez lo que se quiere es que a través de la aplicación móvil los clientes cuenten con la opción de pagos con tarjeta desde sus dispositivos, ingresando sus datos y pagando sus productos de tal manera que el servicio a domicilio cada vez sea más solicitado. Sin embargo, dentro de este proceso se pueden presentar diferentes dificultades en donde sea un punto menos para quienes brindan el servicio y este se vaya viendo afectado tanto en la calidad del producto o el tipo de servicio que se brinde y es donde se deben tomar medidas para fortalecer tanto la aplicación móvil y lo que se ofrece.

Capítulo III

Nivel de Satisfacción

“La satisfacción depende directamente del nivel de resultado o prestaciones del servicio o producto que percibe el cliente. La satisfacción del cliente es función de sus expectativas, resultados obtenidos y sus experiencias”. (Hayes, 2003, pág. 12)

La satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de la persona que le resulta al comparar el rendimiento percibido de su producto o servicio con sus expectativas, ofrecer la opción de brindar un servicio a domicilio permitirá

alcanzar a un mayor número de clientes y diferentes formas de pago para los pedidos como lo es por tarjeta de manera directa al realizar su compra, lo pueden diferir o a su vez cobrar con el celular a través de un lector de tarjetas de crédito.

Metodología

La Plataforma de Desarrollo es el entorno en donde se va a desarrollar alguna aplicación móvil. Está a su vez se ve relacionada a un sistema operativo, el cual también está ligado a un lenguaje de programación.

Se puede encontrar diferentes plataformas como Google, Apple y Microsoft que desarrollan tanto como hardware y software para los dispositivos móviles de última generación.

En los últimos tiempos se ha podido visualizar la evolución progresiva en los dispositivos móviles mejorando su diseño, funciones, aplicaciones, etc.

Un sistema operativo es un conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora y permiten el funcionamiento de otros programas. Existen diferentes sistemas operativos para móviles, pero los más utilizados son los siguientes:

- **Android.-** Es uno de los sistemas operativos más usados, fue creado por la empresa de Google, está basado en Linux.
- **iOS.-** Fue creado por la empresa Apple, este sistema operativo es utilizado por iPhone, iPad
- **Windows Phone.-** Desarrollada por Microsoft, es utilizado básicamente por Nokia

Android es un sistema operativo móvil basado en núcleo Linux y otro software de código abierto. Fue diseñado para dispositivos móviles con pantalla táctil, como teléfonos inteligentes, tabletas, relojes inteligentes, automóviles y televisores.

Para el desarrollo de la aplicación se utilizó una herramienta para desarrollar aplicaciones móviles como es Xamarin.

Actualmente en los dispositivos móviles existen dos puntos muy importantes como lo es Apple y Google. El primero generando la mayor cantidad de ingresos para los desarrolladores, el segundo con una cuota de mercado inmensa.

Xamarin es una plataforma que permite desarrollar aplicaciones iOS y Android utilizando código C#, permitiendo compartir código entre plataformas hasta un 75% (usando Xamarin clásico) o hasta 100% (usando Xamarin.Forms).

Resultados

Como resultado de la investigación de lo que conlleva en el desarrollo de aplicaciones móviles se ha llegado a realizar un proyecto que brinde un acceso fácil, rápido y confiable al momento de pedir a través de una aplicación algún producto. Consta de un menú, del cual se despliega lo que se va a ofrecer y se van a detallar a continuación.

- **Login**

Se implementó un sistema de acceso en el cual el cliente podrá ingresar y observar los diferentes productos y servicios.



Conclusiones

Se concluye que, para el desarrollo de este trabajo, cuyo principal objetivo es brindar a los clientes un servicio de calidad, de manera rápida, fácil, que le va a permitir al cliente obtener varias opciones al momento de elegir los productos, medicamentos, entre otros

A su vez se toma en cuenta que actualmente estamos en una era digital en donde nos manejamos a través de este medio y el objetivo es ofrecer esta opción al cliente como factor importante para el servicio de negocios y que a su vez le da facilidad de ordenar en diferentes horarios de esta manera podrá disfrutar del pedido en la comodidad de su casa, lugar de trabajo sin riesgo al contagio.

Bibliografía

- Ladrón de Guevara, M. (2019). *Apoyo a las gestiones cotidianas de las personas dependientes*. La Rioja : TUTOR FORMACIÒN.
- Hayes, B. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: Asociaciòn Española para la calidad AEC.
- Otero Giraldo , L. (2017). <https://repository.uamerica.edu.co/>. Recuperado el
Noviembre de 2020, de <https://repository.uamerica.edu.co/>:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7056/1/443136-2017-II-GE.pdf>
- Superrhheroes sesame. (2016). <https://superrhheroes.sesametime.com/>. Recuperado el
Noviembre de 2020, de <https://superrhheroes.sesametime.com/>:
<https://superrhheroes.sesametime.com/buen-entorno-laboral/>