

Evaluación de la satisfacción del cliente de la Droguería Villa Clara, 2008-2009

Assessment of the client satisfaction in Villa Clara Drugstore, 2008-2009

MSc. Geidy Lorezo Monteagudo,^I MSc. Luis Alberto Gómez Rodríguez,^{II} Dr. Alfonso Ubaldo Franco Rodríguez^{II}

^I Centro de Inmunología Molecular. La Habana, Cuba.

^{II} Droguería Villa Clara. Santa Clara, Villa Clara, Cuba.

RESUMEN

Introducción: la Droguería Villa Clara es la encargada de la distribución de medicamentos, reactivos y otros insumos médicos en esta provincia de Cuba. Mantiene relaciones comerciales con gran variedad de clientes, pero los más importantes son los pertenecientes al Sistema de Salud.

Objetivo: evaluar la calidad del servicio brindado por esta entidad a los hospitales, policlínicos y farmacias de la provincia durante el 2008 y el 2009.

Métodos: se conformó una muestra representativa de estas instituciones en todos los municipios de Villa Clara y se aplicaron encuestas al personal responsable de medicamentos en cada tipo unidad. Se determinó el índice de satisfacción para cada cliente encuestado en particular, así como para policlínicos, hospitales y farmacias en sentido general. Por otra parte, se determinó el índice de satisfacción alcanzado de forma global por la droguería en cada año evaluado.

Resultados: el servicio brindado por la Droguería Villa Clara durante el 2008 y el 2009 fue calificado como bueno, con una mejora palpable al obtenerse índices de satisfacción que variaron de 84,2 % en el 2008 a 88,3 % en el 2009.

Conclusiones: los clientes del proceso de distribución de medicamentos, perciben la disponibilidad de medicamentos como el problema fundamental de la distribución en la provincia.

Palabras clave: distribución medicamentos, satisfacción clientes, calidad.

ABSTRACT

Introduction: Villa Clara Drugstore is in charge of the distribution of drugs, reagents, and other medical inputs in this Cuban province. It has commercial relations with a wide variety of clients, but the most important ones are those within the health system.

Objective: to evaluate the quality of service rendered by this entity to hospitals, polyclinics and pharmacies in the province in 2008 and 2009.

Methods: a representative sample from these institutions in all Villa Clara municipalities was selected and the personnel in charge of medications in each unit was surveyed. Satisfaction index for each surveyed client was determined as well as the overall satisfaction index for policlinics, hospitals, and pharmacies. On the other hand, the overall satisfaction index in each assessed year was estimated.

Results: the service offered by Villa Clara Drugstore in the years 2008 and 2009 was qualified as good, with tangible improvement since the satisfaction indexes increased from 84.8 % in 2008 to 88.8 % in 2009.

Conclusions: the clients consider that the drug availability is the main distribution problem in the province.

Key words: drug distribution, satisfaction of clients, quality.

INTRODUCCIÓN

La Droguería Villa Clara forma parte de la Red de Droguerías de Cuba, perteneciente a la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (EMCOMED). Es una organización estatal encargada de la distribución de medicamentos, reactivos y otros insumos médicos en esta provincia central del país. Mantiene relaciones comerciales con gran variedad de clientes, pero los mayoritarios son aquellos pertenecientes al Sistema Nacional de Salud: farmacias, policlínicos y hospitales.

Como parte de las estrategias de trabajo de la empresa, se encuentra el logro de servicios de alta calidad, para lo cual se ha enfocado en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según las Normas ISO 9000.¹

Entre las especificaciones del pliego de cargos de la nueva familia de las normas ISO 9000, se encuentra el crear herramientas de medición con el fin de verificar que se obtuvieron los resultados esperados y que el cliente está satisfecho. Las encuestas de satisfacción de estos, constituyen un dispositivo esencial del sistema de medición de la satisfacción.^{1,2}

Los resultados que se derivan de las encuestas, constituyen un medio poderoso que ayuda a los directivos para identificar y centrar su atención en los servicios que los clientes desean y necesitan. Permiten conocer, qué se espera de estos, cómo los perciben y cuáles son los elementos que determinan su satisfacción. De tal forma, conocer la opinión de los clientes no solo posibilita determinar su grado de satisfacción, sino tomar medidas correctivas para mejorar cada día más los servicios.^{3,4} Es por ello que el presente trabajo estuvo encaminado a determinar la calidad del servicio brindado por la Droguería Villa Clara a los hospitales, policlínicos y farmacias de la provincia durante el 2008 y 2009.

MÉTODOS

Se realizó el estudio en el 2008 y 2009. En noviembre y diciembre de dichos años se aplicaron encuestas de satisfacción del cliente en los 13 municipios de la provincia Villa Clara. Para ello fue conformada una muestra representativa del total de clientes con los que la empresa mantiene relaciones comerciales (tabla 1), tomando como referencia para la determinación del tamaño muestral, la Tabla de Muestreo contenida en la Norma Cubana NC-ISO 2859.⁵ En cada institución, se encuestaron los administradores o responsables del manejo de los medicamentos.

Tabla 1. Cantidad de clientes encuestados por año

Tipo de cliente	No. de clientes totales de la droguería	No. de clientes encuestados, 2008	No. de clientes encuestados, 2009
Hospitales	11	5	6
Policlínicos	44	7	10
Farmacias	161	32	35
Total	216	45	51

Se utilizó una encuesta que fue validada por un panel de 12 expertos integrado por representantes de la Droguería, el Departamento Provincial de Farmacia del Ministerio de Salud Pública (MINSAP) y directivos de farmacias con experiencia en el tema. La fiabilidad de esta se evaluó por el método de Cronbach y la consistencia interna del instrumento se expresó como coeficiente alfa de Cronbach; se obtuvieron valores mayores de 0,7 en cada ocasión.^{6,7}

Dicha encuesta contaba con dos secciones: una primera, que evaluó la expectativa del servicio y permitió seleccionar los atributos más importantes para los clientes. Para ello debieron valorar el nivel de importancia que le concedían a un número de atributos listados (poca importancia, neutra, mucha importancia). A esta escala cualitativa se le asignaron valores cuantitativos de 4, 7 y 10, respectivamente, para permitir una mejor evaluación de los resultados. En la segunda sección, el cliente evaluó la calidad del servicio brindado por la empresa, mediante la selección de la respuesta que consideró más ajustada al desempeño de esta. En este caso, también fueron asignadas puntuaciones de 4, 7 y 10 para cada respuesta.

Con los resultados obtenidos se calcularon índices de satisfacción del cliente por atributos, por tipo de cliente y generales para la droguería en cada año evaluado, siguiendo la siguiente metodología:

- a) Se listaron los atributos y los niveles de satisfacción percibidos por los clientes para cada atributo, obtenidos de la aplicación de las encuestas.
- b) Se calculó la sumatoria de los índices de satisfacción.
- c) Luego se calculó el factor de ponderación para cada atributo que estaba siendo evaluado, que es igual a: índice de satisfacción de cada atributo dividido por la sumatoria de los índices de satisfacción.
- d) Posteriormente, se calculó el índice ponderado para cada atributo que estaba siendo evaluado, que es igual a índice de satisfacción por el factor de ponderación A

continuación se calculó la media ponderada que es igual a: suma de todos los índices ponderados.

e) Finalmente, se calculó el índice de satisfacción general, que es igual a: la media ponderada multiplicada por 100, expresado en tanto por ciento.

Posteriormente, el panel de expertos confeccionó un sistema de evaluación cualitativo según los índices de satisfacción obtenidos. Los servicios fueron calificados de excelentes, buenos, regulares o malos, teniendo en cuenta los valores obtenidos para estos índices (tabla 2).

Tabla 2. Sistema de evaluación para la medición de la satisfacción del cliente

Índice de satisfacción del cliente	Evaluación del servicio
Entre 100 y 90 %	Excelente
Entre 89 y 80 %	Bueno
Entre 79 y 70 %	Regular
Menos de 70 %	Malo

Las principales no conformidades identificadas en el 2008, se presentaron y evaluaron con la alta dirección de la organización. Tomando como base los resultados obtenidos, se confeccionó un plan de acciones correctivas y preventivas con vistas a mejorar la calidad del servicio en el año 2009.

RESULTADOS

Los clientes encuestados seleccionaron un total de 14 atributos a los cuales concedieron alta importancia como medidores de calidad. La tabla 3 muestra los niveles de satisfacción obtenidos para cada uno de ellos.

Como puede observarse los menores índices se alcanzaron para la disponibilidad de medicamentos y la calidad de la entrega de los bultos. En cuanto a la disponibilidad de medicamentos, se analizó que las mayores afectaciones estuvieron concentradas en los hospitales clinicoquirúrgicos.

Por otro lado, se destacaron con niveles elevados de satisfacción: el servicio de entrega de pedidos, los medios de transportación utilizados en el proceso, así como la educación del personal y su buena comunicación con los clientes.

En 9 de los 14 atributos evaluados, se observa un cambio de rendimiento positivo al analizar el año 2009 en relación con el 2008. Solo 4 atributos mostraron un rendimiento negativo, pero con cambios de 0,2 o 0,3, que no resultan significativos (tabla 3). En este caso los clientes continuaron presentando insatisfacción con la disponibilidad de la totalidad de medicamentos que conforman su cuadro básico, la agilidad y calidad del servicio de resolución de urgencias médicas, la calidad de la facturación y la calidad de entrega de los bultos de medicamentos.

Tabla 3. Niveles de satisfacción obtenidos para los atributos seleccionados

Atributos	Nivel de satisfacción 2008	Nivel de satisfacción 2009	Cambio de rendimiento
Disponibilidad de medicamentos	6,8	6,6	-0,2
Servicio de entrega de pedidos	7,7	9,4	1,7
Servicio de urgencias	8,2	8,0	-0,2
Servicio de transportación	7,6	9,4	1,8
Características del personal que distribuye los medicamentos	8,6	9,6	2,0
Características de las Especialistas en Distribución	8,4	9,1	0,7
Educación formal del personal de oficina	9,4	9,6	0,2
Calidad de la facturación	9,2	9,0	- 0,2
Calidad de la comunicación con los clientes	8,9	9,4	0,5
Utilidad de la información brindada por sistemas informatizados	9,6	9,6	0
Envío de productos con próximo vencimiento a las unidades	7,9	8,2	0,3
Calidad de la entrega de los bultos de medicamentos	7,8	7,5	- 0,3
Calidad del mecanismo de reclamaciones	8,2	8,7	0,5
Calidad del sistema de recogida de devoluciones	7,5	8,4	0,9

Los datos representan los valores medios de todas las encuestas aplicadas.
Fuente: Encuestas de Satisfacción del Cliente, 2008 y 2009. Droguería Villa Clara.

Al analizar los índices de satisfacción obtenidos por tipo de cliente, se observa que los clientes más satisfechos con los servicios brindados por la Droguería en ambos años, fueron los hospitales y los policlínicos (Fig. 1).

Posteriormente, se determinaron los índices de satisfacción generales de la Droguería para el 2008 y 2009, y se obtuvieron valores de 84,2 y 88,3 % respectivamente (Fig. 2). En ambos años, el servicio fue calificado como bueno según el sistema de evaluación utilizado (tabla 2).

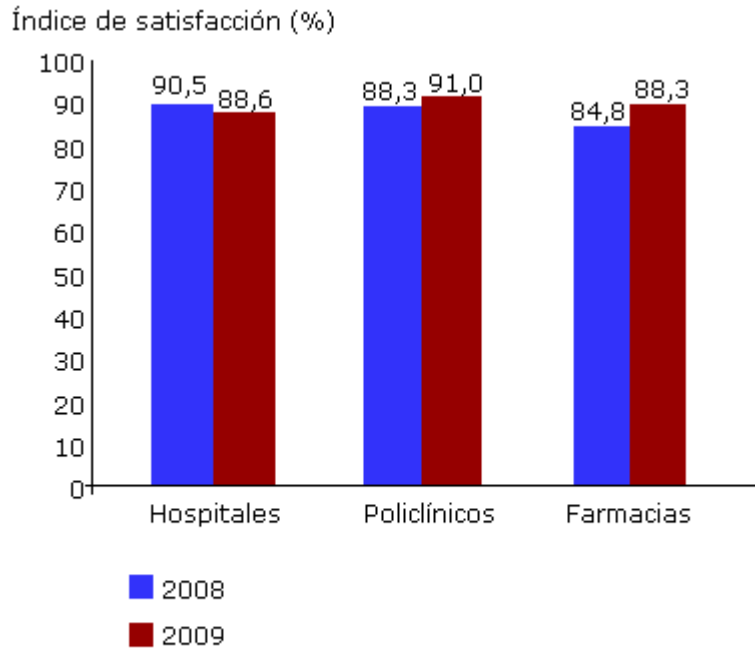


Fig. 1. Índice de satisfacción por tipo de cliente.

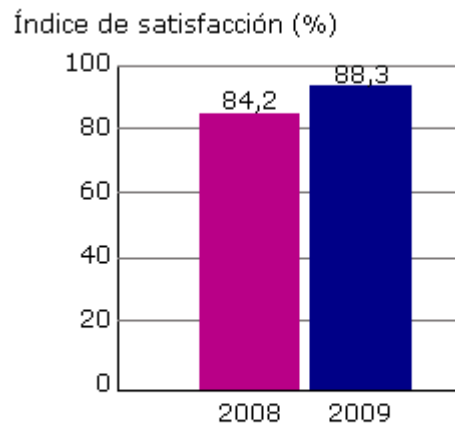


Fig. 2. Índices de satisfacción generales de la Droguería Villa Clara, 2008-2009.

DISCUSIÓN

La disponibilidad de medicamentos constituyó el atributo más vulnerable de todos los evaluados; se obtuvieron los menores índices de satisfacción tanto en el 2008 como en el 2009. Los hospitales clinicoquirúrgicos fueron los clientes que sufrieron mayores afectaciones, lo que resulta lógico si se tiene en cuenta que son los que mayor cantidad y variedad de productos requieren para su óptimo funcionamiento, muchos de los cuales no son producidos en Cuba, sino que se importan a altos precios. Estas afectaciones pueden estar influenciadas, además, por deficiencias en el pedido

realizado por las unidades a la Droguería, así como por la confección de planes de abastecimiento que no responden a las reales necesidades de cada institución.

Con el objetivo de mejorar este vital indicador, la Droguería ha trazado una estrategia de trabajo que comprende como eslabón primario, la solicitud de las demandas de medicamentos anuales a cada institución hospitalaria. Este proceso comprende un análisis por cada servicio del hospital de sus necesidades de medicamentos teniendo en cuenta los consumos de años anteriores, las últimas tendencias en los tratamientos, la disponibilidad de medicamentos similares, entre otros. Posteriormente la Droguería, de conjunto con el Grupo de Análisis y Planificación de Salud (GAP), realiza una evaluación de dichas demandas y se propone un plan provincial, que con posterioridad es discutido con las instancias nacionales de EMCOMED y el Grupo de Planificación del MINSAP.

En relación con los bultos de medicamentos, muchos clientes se quejaron de recibir fármacos de similar aspecto unidos en una misma caja, lo cual dificulta su recepción, además de presentar un embalaje inadecuado en algunas ocasiones. En este sentido cabe señalar que muchas de las formas farmacéuticas producidas por la industria nacional tienen presentaciones muy similares en cuanto a diseño, lo que repercute negativamente en este proceso.

Entre los atributos que alcanzaron altos índices de satisfacción se destacan la educación del personal y la buena comunicación con los clientes. En este sentido cabe señalar que la Droguería cuenta con personal de alta calificación que ha sido seleccionado sobre la base de la idoneidad, calificación técnica y experiencia en este tipo de trabajo.⁸ En los últimos años, una de las principales estrategias ha estado encaminada a mejorar la comunicación con los clientes mediante reuniones con sus directivos, visitas a los diferentes servicios de los hospitales e intercambio con los especialistas, distribución de boletines digitales de actualización farmacoterapéutica y sobre el estado de la distribución de medicamentos en la provincia, visitas a farmacias y policlínicos de los diferentes municipios del territorio, entre otras. Todas estas acciones han posibilitado mantener un intercambio periódico con cada tipo de cliente y conocer más de cerca sus principales necesidades e inquietudes.²

Otros aspectos donde se alcanzaron buenos índices son: la calidad de la entrega de los pedidos y el servicio de transportación. El sistema de Droguerías del país tuvo una mejora sustancial en su parque de vehículos en el año 2010 con la adquisición de nuevas rastras y camionetas refrigeradas. Estos nuevos equipos garantizan que los medicamentos no sean expuestos a condiciones que puedan afectar su estabilidad e integridad de su presentación, así como la contaminación de cualquier tipo.⁹

Los clientes que alcanzaron mayores índices de satisfacción fueron los hospitales y policlínicos, lo cual resulta esperado si se tiene en cuenta que estos clientes reciben una mayor atención por parte de la empresa, por las características e importancia del tipo de servicio de salud que prestan. Las farmacias comunitarias han sido menos favorecidas en este sentido, aunque se observa un incremento del índice del 2009 en relación con el 2008, por lo que la organización debe continuar trazándose estrategias para mejorar la calidad del servicio que brinda.

De forma general, el servicio fue evaluado de bueno en ambos años, y se comprobó una ligera mejora al comparar el 2009 con relación el 2008. Estos resultados eran esperados ya que tomando como base los resultados de las encuestas aplicadas en el 2008, la empresa analizó las oportunidades y áreas de mejora identificadas, y trazó un plan de medidas con el objetivo de mejorar la calidad en estas áreas. Esto trajo consigo el incremento de la calidad percibida por sus clientes y el cumplimiento del principio de mejora continua del sistema.¹

Se puede concluir que los clientes de la Droguería Villa Clara perciben que la disponibilidad de medicamentos es el principal problema en la distribución de estos productos en la provincia. La mejora de este indicador, no depende solamente de la competencia de la Droguería, ya que en ocasiones algunos de los medicamentos deficitarios son difíciles de adquirir en el país, por diversas causas, entre las que se destaca sus altos precios en el mercado internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. NC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. 2008.
2. Zeledón WG. Estudio de satisfacción del cliente externo Área de Salud Puriscal-Turrubanes. Ciencia Administración y Seguridad Social. 2001 Julio [citado 19 Ene 2011];7(2). Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000200003&script=sci_arttext
3. AFNOR-FD X 50-172-1: Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad. Encuesta de satisfacción de los Clientes: Francia, 1999.
4. Oviedo S, Antonello A, Di Pauli NA. Administración y Gestión de la Calidad Total en Farmacia Oficial: TQM una alternativa para competir. Eur J Clin Pharm. 2000;40(2):45-56.
5. NC-ISO 2859-1: Procedimiento de muestreo para la inspección por atributos. 2003.
6. Huerta J. Procedimiento para redactar y validar cuestionarios. Universidad de Puerto Rico, 2005. [citado 2 Jun 2011]. Disponible en: <http://www.academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLob-127/GUIAS1.pdf>
7. Barraza A. Apuntes sobre metodología de la investigación. Confiabilidad? Universidad Pedagógica de Durango, 2007. [citado 2 Jun 2011]. Disponible en: <http://www.upd.edu.mx/librospub/revistas/invedu07.pdf>
8. CECMED. Regulación No. 11. Directrices sobre Buenas Prácticas de Distribución de productos farmacéuticos y materiales. La Habana: Centro Estatal para el Control de los Medicamentos; 2006.
9. WHO Technical Report Series, No. 957. Good distribution practices for pharmaceutical products. Geneva: World Health Organization; 2010.

Recibido: 14 de octubre de 2011.

Aprobado: 15 de noviembre de 2011.

Geidy Lorezo Monteagudo. Centro de Inmunología Molecular. La Habana, Cuba. Correo electrónico: geidyIm@hchr.vcl.sld.cu