

# Propuesta para mejorar el nivel de servicio de Atención al Cliente en la Industria Farmacéutica.

DOI: <https://doi.org/10.17981/bilo.3.1.2021.04>

Fecha de Recepción: 01/04/2021. Fecha de Publicación: 05/05/2021

**Carlos Escobar**

[cescobar@cuc.edu.co](mailto:cescobar@cuc.edu.co)

**Jhon Murillo**

[jmurillo2@cuc.edu.co](mailto:jmurillo2@cuc.edu.co)

**Bladimir Garrido.**

[bgarrido@cuc.edu.co](mailto:bgarrido@cuc.edu.co)

**Alexander Troncoso-Palacio** 

[atroncos1@cuc.edu.co](mailto:atroncos1@cuc.edu.co)

Departamento de Productividad e Innovación  
Universidad de la Costa. Barranquilla, (Colombia)

## Resumen

En el presente artículo, se utilizaron las herramientas como checklist, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, para lograr identificar problemas presentados en el sector farmacéutico. Con las cuales se descubrió que los clientes presentaban un descontento respecto al servicio prestado esto era debido a falta de promociones, alto costo de algunos productos, lo cual permitió encontrar dos fallas esenciales. Primero los clientes están generando un rechazo del 60% del servicio prestado por la droguería. Segundo el 13% de los clientes manifiesta un descontento con al respecto a pocas promociones. Por lo tanto, se propusieron las siguientes recomendaciones. Realizar mensualmente promociones, capacitar al personal en servicio de atención, para reducir el descontento en los clientes y así evitar la pérdida de clientes. Además, se recomienda designar al encargado de la sucursal como responsable de inspeccionar el proceso que se está mejorando, al final de este estudio, se concluyó que, cuando aplicamos estas herramientas de calidad, estas nos permiten la facilidad de encontrar falencias y mejorarlas como es el caso de los establecimientos farmacéuticos, lo que permite generar mejora continua y poder fidelizar a nuestros clientes.

**Palabras claves:** causas, efectos, solución, checklist, servicio al cliente.

## 1. Introduction

La implementación de herramientas de calidad dentro de los procesos de las compañías es de gran importancia debido a que a través de ellas se pueden identificar diversos problemas y sus desviaciones en los procesos, como los que se presentaron en [1], se han encontrado las causas de errores en los procesos de impresión en la industria litográfica. Con la intención de generar ventajas competitivas y mejorar su calidad de los procesos de impresión en el mercado litográfico a lo largo del tiempo, hoy día muchas empresas invierten enormes sumas de dinero en implementar herramientas de control de calidad en sus procesos con el fin de lograr la satisfacción del cliente, teniendo presente los beneficios que estas herramientas representan para la empresa,

pero se debe cuidar de los altos costos que estos tienen debido a que representan un alto costo de implementación, para poder lograr el éxito de los resultados. Por ende, se procede a realizar una breve revisión literaria de las herramientas.

## **2. Breve revisión de la literatura.**

Las herramientas de calidad son una parte fundamental, ya que son exigencias para la organización, debido a que nos permiten mejorar la calidad, la productividad y la competitividad [2], los procesos de las organizaciones actuales, siempre van en busca de mejorar con el pasar del tiempo, pero el término calidad no es nuevo, se ha venido tratando a través de la historia. La calidad es tan antigua como la industria misma [3], y siempre saca lo mejor de las organizaciones, por medio de la evolución, las empresas han ido cambiando con el tiempo convirtiéndose en empresas 4.0 [4], que hacen parte de la cuarta ola de la revolución industrial, teniendo como objetivo principal la globalización de su marca, buscando siempre saltos en las mejoras de calidad y sus procesos. En este caso, con el fin de conocer las inconformidades de la clientela y se realizó un estudio de las razones de dichas inconformidades, y por medio de un diagrama de Pareto, que a menudo se utiliza para examinar los datos recopilados [5], como lo son en este caso, las razones de la inconformidad de los clientes, se pudo encontrar que incomodidades eran las que más afectaban a los usuarios, dichas inconformidades se pueden agrupar en dos clasificaciones muchos triviales y pocos vitales, siendo los muchos triviales los que representan solo un 20% de las razones por las cuales hay inconformidad, pero siendo estas muchas razones, mientras los pocos vitales representan un 80% [6]. Partiendo de esta información procedimos a hacer un ordenamiento de las diferentes teorías acerca de las causas de estos problemas, todo esto se vio agrupado en un diagrama de Ishikawa [7], esto nos permitirá ver la raíz y origen de los problemas para así tomar decisiones al respecto de este ya que según [8] el diagrama de causa y efecto es un control gráfico el cual nos permite analizar los factores de influencia (causas) sobre un determinado problema (efectos) y ejecutar acciones ya sean preventivas o correctivas en un proceso. Al proceso de la implementación del control de la calidad se le dio seguimiento por medio de un Checklist, ya que según [9], el estudio de la calidad se realiza por medio de estas, las cuales son revisadas y verificadas por personal capacitado los cuales evalúan los componentes de calidad predeterminados en el proceso, permitiéndonos así observar un panorama más detallado de la farmacia y de cómo se encuentra, tomando así las medidas necesarias para una mayor eficiencia en el servicio. Estas medidas fueron: Realizar mensualmente promociones, para evitar descontentos de los clientes y designar al encargado de la sucursal como responsable de inspeccionar el proceso que se está mejorando. Luego de aplicar dichas medidas se realizará un proceso de estudio para comparar la situación antes y después de estas medidas, comprobando la eficiencia de estos aplicativos y, como resultado esperado, la mejora de la experiencia para los clientes de dicho negocio.

## **3. Metodología**

Para la elaboración de la presente investigación se partió de una metodología cuantitativa, implementada para el caso de estudio en una empresa que se dedica al comercio de medicamentos al detal, en la cual se decidió estudiar el bajo nivel de aceptación de los clientes en cuanto al servicio que estaba siendo prestado por la empresa a sus clientes, por ende se realizó un estudio de la parte de servicio al cliente y que está llevando a que esto ocurra en la empresa, para lo cual se desarrolló una checklist, una encuesta, luego se procedió a categorizar mediante un diagrama de Pareto 80-20 las principales causas y distribuirlas según su ponderación, para poder obtener las de mayor peso para la compañía, y por último se realizó un diagrama de Ishikawa donde se relejaron las causas y efectos de la problemática planteada en la investigación y poder dar las respectivas sugerencias de acuerdo a las posibles soluciones que se puedan determinar para mejorar los procesos en esta empresa, como se evidencia en el siguiente gráfico.



Gráfico 1. Metodología

#### 4. Desarrollo

Para empezar con la implementación, se hizo un estudio detallado de las distintas razones por la cuales los clientes expresaban insatisfacción con la farmacia, tomando como herramienta de ayuda el diagrama de Pareto, o también conocido como diagrama 80-20, el cual nos permitió ver cuáles son las razones de más peso, para así enfocarnos en eliminarlas para mejorar la experiencia al cliente, de ese estudio se pudo evidenciar, por medio de un diagrama de comportamiento, como existen muchas razones de poco peso y pocas razones de peso mayor, como lo muestra el diagrama 1:

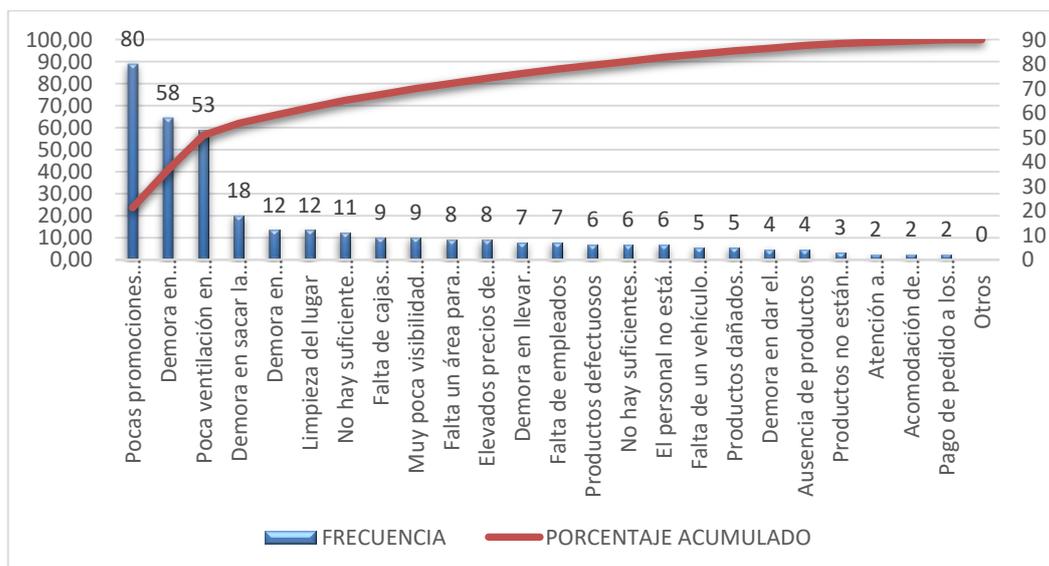


Diagrama 1. Queja de clientes.

Con base en el diagrama anterior se realizó la clasificación en dos grupos de los tipos de razones que afectaban a nuestros clientes, la cual se presenta en las siguientes tablas:

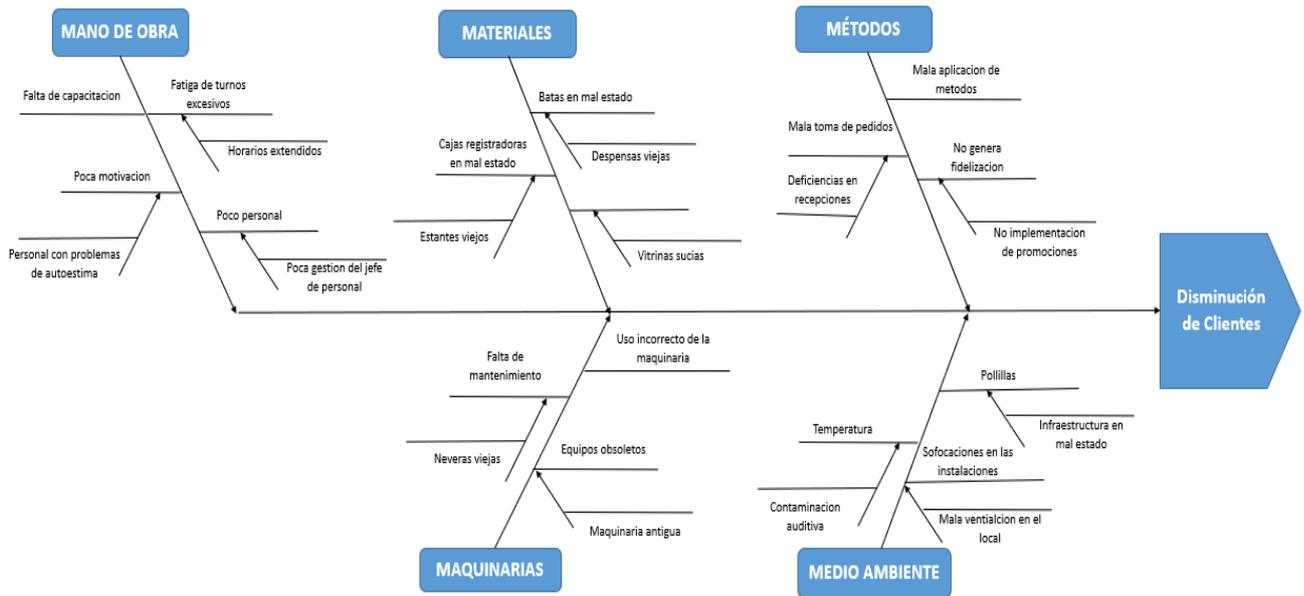
<b>POCOS VITALES</b>	
Pocas promociones para clientes fieles	23,74%
Demora en despachar los productos	17,21%
Poca ventilación en el lugar	15,73%
Demora en sacar la cuenta del pedido	5,34%
Demora en despachar domicilios	3,56%
Limpieza del lugar	3,56%
No hay suficiente espacio de despacho	3,26%
Falta de cajas registradoras	2,67%
Muy poca visibilidad de los productos	2,67%
Falta un área para recibir pedidos	2,37%
<b>TOTAL</b>	<b>80,12%</b>

**Tabla 1** – Pocos vitales

<b>MUCHOS TRIVIALES</b>	
Elevados precios de los productos	2,37%
Demora en llevar domicilios	2,08%
Falta de empleados	2,08%
Productos defectuosos	1,78%
No hay suficientes líneas telefónicas para domicilio	1,78%
El personal no está capacitado para atender	1,78%
Falta de un vehículo de transporte de domicilios	1,48%
Productos dañados al llevar domicilio	1,48%
Demora en dar el cambio	1,19%
Ausencia de productos	1,19%
Productos no están suficientemente refrigerados	0,89%
Atención a proveedores	0,59%
Acomodación de productos	0,59%
Pago de pedido a los proveedores	0,59%
Otros	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19,88%</b>

**Tabla 2.** Muchos Triviales

Se realizó un estudio para determinar las causas, que provocaban los problemas, es decir, los efectos. Logramos establecer esta relación por medio de un diagrama de Ishikawa, en el cual se puede evidenciar lo siguiente:



**Diagrama 2** – Diagrama Ishikawa

Al enfocar nuestros procesos en la mejora continua de estos problemas, se logró llegar a las medidas que se tomaran para que en un futuro eso mejore. Dichas medidas son: Realizar mensualmente promociones, para evitar descontentos de los clientes y designar al encargado de la sucursal como responsable de inspeccionar el proceso que se está mejorando.

Luego de un tiempo de implementación se realizará un check list para verificar la mejora de los procesos en la atención al cliente.

Check List		Porcentaje completado	
			<b>47%</b>
#	NIVEL DE SERVICIO	COMPORTAMIENTO DEL NIVEL DE SERVICIO	Estado (doble clic para activar)
<b>1</b>	<b>Tema 1</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
1.1	<del>PERSONAL IDONEO</del>	EL PERSONAL QUE LE ATIENDE CUMPLE SUS EXPECTATIVAS	<input checked="" type="checkbox"/>
1.2	<del>PERSONAL IDONEO</del>	MANEJA CONOCIMIENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
1.3	PERSONAL IDONEO	BRINDA ASESORIA PARA LAS INQUIETUDES QUE TIENE	<input type="checkbox"/>
1.4	<del>PERSONAL IDONEO</del>	COMPETENCIA EN CONSEJOS SOBRE MEDICAMENTOS	<input checked="" type="checkbox"/>
1.5	PERSONAL IDONEO	COMPETENCIA EN EL CONSEJO DERMOCOSMÉTICA	<input type="checkbox"/>
1.6	<del>PERSONAL IDONEO</del>	CONFIDENCIALIDAD Y DISCRECIÓN DEL CONSEJO	<input checked="" type="checkbox"/>

1.7	PERSONAL IDONEO	EL TIEMPO DE ATENCIÓN	<input type="checkbox"/>
1.8	PERSONAL IDONEO	LA RAPIDEZ DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>
<b>2 Tema 2</b>			
2.1	SERVICIO IDONEO	Calidad de servicio	<input type="checkbox"/>
2.2	<del>SERVICIO IDONEO</del>	Precios	<input checked="" type="checkbox"/>
2.3	<del>SERVICIO IDONEO</del>	Trato del personal	<input checked="" type="checkbox"/>
2.4	SERVICIO IDONEO	Infraestructura ideal	<input type="checkbox"/>
2.5	SERVICIO IDONEO	Promociones	<input type="checkbox"/>
2.6	SERVICIO IDONEO	Muestras y probadores	<input type="checkbox"/>
2.7	<del>SERVICIO IDONEO</del>	Surtido	<input checked="" type="checkbox"/>

Con esta herramienta se puede determinar cómo cambiaron los procesos, y además también su porcentaje de mejora y cumplimiento con las expectativas de cliente, logrando así un aumento en su calidad de atención y una búsqueda constante evolución.

## 5. Recomendaciones y conclusiones

Después de hacer un análisis detenido a través de las herramientas de calidad presentadas anteriormente como lo fue el diagrama de Pareto o mayormente conocido como El diagrama 80-20, la lista de chequeo (checklist) y el diagrama Ishikawa, pudimos llegar a las siguientes recomendaciones. Se realizó mensualmente promociones para reducir el descontento en los clientes y así evitar la Perdida de éstos, todo es debido a que después de hacer un riguroso estudio en base a un previo análisis sobre los productos que más compran los clientes, ellos manifestaron inconformidades con los altos precios de los productos, así pudimos evitar pérdidas económicas y de clientes para la farmacéutica. Además, se designó el encargado de la sucursal como responsable de inspeccionar el proceso mejorado, no obstante, mejoro el servicio al cliente para mantener una buena relación con los consumidores, garantizando una mayor recomendación de la marca y los productos.

Con las anteriores recomendaciones, pudimos brindarle a la farmacéutica una óptima solución en los procesos que se vieron afectados en la compañía. Por tal motivo concluimos que el uso de las diferentes herramientas de control de calidad utilizadas como lo fue el diagrama de Pareto, la lista de chequeo y el diagrama Ishikawa, fueron herramientas muy precisas y acertadas en el caso, ya que éstas nos facilitaron enormemente el trabajo que conlleva resolver los problemas e inconformidades presentadas, finalmente en este estudio, pudimos ver que cuando aplicamos algunas herramientas de calidad estas nos prometen de una manera muy fácil encontrar falencias y mejorarlas como es el caso de los establecimientos farmacéuticos, lo que permite generar mejora continua y poder fidelizar a nuestros clientes. Posteriormente llegamos a una solución óptima, reduciendo las inconformidades para aumentar la satisfacción de los clientes y su confianza.

## Referencias.

- [1] L. Henríquez Sarmiento, S. Camacho Menendez y A. Troncoso Palacio, «Propuesta para mejorar el proceso de impresión en la industria litográfica,» *Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones*, vol. 2, nº 1, pp. 1-5, 2020.
- [2] H. G. Pulido, *Calidad total y productividad*, Mexico D. F.: McGRAW-HILL, 2010.
- [3] D. H. Besterfield, *Control de calidad*, Mexico D. F.: Pearson educacion, 2009.
- [4] A. I. Basco, G. Beliz, D. Coatz y P. Garnero, *Industria 4.0*, Buenos Aires: BID, 2018.
- [5] L. M. William y J. R. Evans, *Administración y control de calidad*, Mexico D.F.: CENGAGE Learning, 2008.
- [6] M. Sales, «Diagrama de Pareto,» EALDE Business School., Mexico D.F., 2013.
- [7] J. M. Juran, *Metodo Juran: Analisis y planeacion de la calidad*, Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 2007.
- [8] J. Celso Carlino y M. Fornari, «Aplicação da Ferramenta da Qualidade (Diagrama de Ishikawa) e do,» *in GEPRO*, vol. 02, nº 09, pp. 104 - 112, 2010.
- [9] C. Protogerou y M. S. Hagger, «Study quality is typically assessed using checklists, in which trained reviewers assess studies on a set of pre-determined quality components. Numerous study quality checklists or ‘tools’ exist,» *ELSEVIER*, vol. 3, nº 100031, pp. 1 - 14, 2020.
- [10] H. G. Pulido, *Calidad total y productividad*, Mexico D. F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V, 2010.