

Trabajo científico

Diseño y validación de una escala para evaluar la satisfacción del cliente en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín

Design and validation of a scale to assess the customer's satisfaction in the Drug marketing and distribution company of Holguin

Carmen Teresa Walton Godales,¹ Luis Enrique Almaguer Mederos.²

¹ Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos

² Clínica para la Investigación y Rehabilitación de Ataxias Hereditarias.

Resumen

La recepción constituye una etapa clave en el proceso de distribución de los medicamentos. Se realizó un estudio descriptivo, con el propósito de evaluar la satisfacción que brinda el Área de Recepción a las áreas de Almacenamiento en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. Se elaboró una escala que fue validada a través del método Delphi. Globalmente, el 61% de los encuestados estuvo satisfecho con el servicio brindado por el Área de Recepción. Se demostró que el servicio que brinda el Área de Recepción a las Áreas de Almacenamiento alcanzó el grado de "satisfactorio", y que los parámetros que inciden más negativamente sobre la satisfacción son la calidad en la inspección técnica y la calidad en la inspección del almacén.

Abstract

The reception is a key step in the drug distribution process. A descriptive study was performed in order to assess the degree of satisfaction provided by the Reception area to Storage areas in the Drugs Marketing and Distributing Company in Holguin. For this purpose a scale was made and validated by the use of Delphi method. Globally, 61.0% of studied individuals were satisfied with the work in Reception area. It was shown that the service that Reception area offers to Storage areas attained the grade of "satisfactory", and that the parameters that impact more negatively on the satisfaction grade are the quality in the technical inspection and the quality in the store inspection.

Palabras clave: distribución de medicamentos, método Delphi, recepción de medicamentos, satisfacción al cliente.

Key words: drug distribution, Delphi method, drugs reception, customer's satisfaction.

Correspondencia:

Lic. Carmen Teresa Walton Godales
Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos
Edificio 25 B, apartamento 37, Reparto Lenin, Holguín,
Cuba
Teléfono: 53 52251388
e-mail : walton@cristal.hlg.sld.cu

Fecha de recepción: 14 de septiembre de 2012
Fecha de recepción de modificaciones:
28 de enero de 2013
Fecha de aceptación: 12 de febrero de 2013

Introducción

Los almacenes mayoristas constituyen un eslabón de gran importancia en la cadena farmacéutica para la garantía de la calidad de los medicamentos. Sus actuaciones garantizan que los medicamentos se conserven, transporten y suministren en las condiciones más adecuadas.¹

A nivel mundial existen almacenes dedicados a recepcionar, almacenar y distribuir medicamentos, teniendo a hospitales y farmacias como principales clientes. En la Comunidad Económica Europea el almacén mayorista debe tener la condición de establecimientos sanitarios, conforme a las previsiones del apartado 2 del artículo 29 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.² Cada almacén mayorista debe garantizar la autenticidad de los productos que adquiere y suministra.^{2,3} En este sentido, las entregas deben examinarse en el área de Recepción que tributa a las áreas de almacenamiento, para comprobar que los productos cumplan con las especificaciones de calidad establecidas por los proveedores, chequear que los envases están intactos y que el envío corresponda al pedido.^{2,4}

En Cuba existe la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos, (EMCOMED) es una empresa nacional, que cuenta con unidades empresariales básicas mayoristas de medicamentos (UEBMM) en todas las provincias. En cada UEBMM se recepcionan, almacenan y distribuyen medicamentos y otros productos procedentes de proveedores nacionales y extranjeros.

La Regulación 11-2012: "Directrices sobre Buenas Prácticas de Distribución de Productos Farmacéuticos y Materiales", del Centro para el Control Estatal de la Calidad de los Medicamentos (CECMED), está elaborada en concordancia con las exigencias del mercado internacional para los medicamentos y los elementos novedosos incorporados por la Organización Mundial de la Salud. El CECMED es el órgano rector que inspecciona a todas las UEBMM, y otorga las licencias sanitarias para realizar sus operaciones de acuerdo a las Buenas Prácticas de Distribución. La Regulación 11-2012 establece la elaboración de Procedimientos Normalizados de Operación (PNO) para todas las actividades del ciclo de distribución, brinda una plataforma homogénea para el trabajo en cada UEBMM del territorio nacional.⁵

En particular, el almacén de Holguín distribuye medicamentos y otros productos a 15 hospitales, 37 policlínicos, 133 farmacias y otras instituciones de salud, y da cobertura a una población de 785 394 habitantes.⁶

El ciclo de distribución comienza con la recepción, de acuerdo a lo que establece el PNO "PO 61: Recepción",⁷ donde los productos son recibidos de los proveedores y son inspeccionados,

de acuerdo a lo que establece el PNO "PO 15: Sistema de inspección de entrada de medicamentos",⁸ son chequeados las cantidades físicas, que las propiedades organolépticas se correspondan con lo descrito por cada proveedor, la limpieza e integridad de todos los envases y embalajes.⁸ Los que resulten "aptos para el uso" son entregados, con la documentación requerida a las áreas de almacenamiento o comerciales para continuar el ciclo de distribución hasta que llegan a manos de los clientes externos en su mayoría farmacias y hospitales. Por tanto, el personal de almacenamiento es considerado como el "cliente interno" del personal involucrado en el proceso de recepción. Por el contrario, los productos que se identifican como "defectuosos" pasan a un área de rechazo donde permanecen hasta que son eliminados cumpliendo con las regulaciones vigentes.

Si los productos defectuosos son detectados durante la recepción, no afectan al inventario comercial ni generan gastos económicos a la empresa pues son reclamados a los proveedores por medio del "PO-43: Reclamación y evaluación a proveedores".⁹ Sin embargo, si son detectados en el resto de las áreas del ciclo de distribución generan insatisfacción del cliente tanto interno como externo de acuerdo al sitio donde se detecte. Por tanto la calidad del proceso de recepción resulta clave para asegurar la calidad del producto que se incorpora al ciclo de distribución, lo cual puede evaluarse a partir de los niveles de satisfacción del personal de almacenamiento.

Se desconocen los niveles de satisfacción del personal de almacenamiento con relación al desempeño del personal del área de Recepción. Se espera que la identificación de los factores que afectan la calidad del proceso de recepción, permita la implementación de estrategias que contribuyan a incrementar los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa.

Tomando en consideración lo anterior, se propuso elaborar, validar y aplicar una escala para la evaluación de la satisfacción que brinda el Área de Recepción a las áreas de Almacenamiento de medicamentos en la UEBMM de Holguín.

Material y método

Diseño de la investigación

Se realizó un estudio descriptivo de tipo transversal, para evaluar la satisfacción de los dependientes de las áreas de Almacenamiento, con respecto al servicio brindado por el personal de Recepción en la UEBMM de Holguín, en mayo 2012. Fueron incluidos en el estudio 18 trabajadores de sexo masculino, que representan el 95% del personal de las áreas de Almacenamiento de la UEBMM de Holguín.

Metódica de la investigación

Se elaboró una escala para evaluar la satisfacción del servicio que brinda el Área de Recepción a las áreas de Almacenamiento. Se definieron cinco variables a partir del análisis de bases de datos del Departamento Técnico de EMCOMED Holguín: (1) calidad en la inspección técnica: una buena calidad en la inspección técnica implica que el producto que pasa a las áreas de Almacenamiento no presente ninguna alteración organoléptica: no hallan alvéolos vacíos, cambios en olor, viscosidad, presencia de partículas o rotulado inadecuado y otras alteraciones organolépticas, así como que desde que se reciban se garanticen las condiciones de almacenamiento; (2) calidad en la inspección del almacén: basada en el chequeo del inventario de las cantidades de los productos recibidos procedentes del área de Recepción, verificando la ausencia de sobrantes, faltantes y roturas; (3) limpieza e integridad de los contenedores: basada en la evaluación de la integridad física y limpieza de embalajes, estuches y otros materiales contenedores del producto; (4) rapidez en la entrega en físico a las áreas de Almacenamiento y (5) rapidez y exactitud en la documentación establecida para el traslado a las áreas de Almacenamiento: ambas variables están basadas en la entrega junto a la documentación que trasiere los productos del área de Recepción a las áreas de Almacenamiento, deben ocurrir simultáneamente en un plazo no mayor a las 72 horas de recibido el producto. Se determinó la satisfacción que brinda el área de Recepción a las áreas de Almacenamiento para cada una de las variables incluidas en el estudio. Para esto se siguió el método descrito por Kotler y Keller (2006).¹⁰ Las variables fueron medidas en una escala cualitativa, desde la perspectiva de las expectativas (Muy relevante (3); Relevante (2); y No relevante (1)), y desde la perspectiva del rendimiento percibido (Excelente (10), Bueno (7), Regular (5), y Malo (3)). La satisfacción resulta de la diferencia entre el rendimiento percibido y el nivel de expectativas, resultando: Complacido (8-10), Satisfecho: (5-7) e Insatisfecho (≤ 4). El promedio de las puntuaciones otorgadas a la satisfacción para cada una de estas variables fue expresado en la forma de “satisfacción global”. Para la validación de la escala se empleó el método Delphi o de Criterio de Expertos.^{11,12} Se emplearon los siguientes criterios de inclusión para la selección de los expertos: graduados de nivel superior, con cinco o más años de experiencia en la empresa EMCOMED Holguín, con un coeficiente de competencia superior a 0,8; los criterios de exclusión fueron: trabajar directamente en las áreas de Almacenamiento o Recepción, no desear formar parte del grupo de expertos. Se realizaron dos rondas de consultas con los expertos, y se aplicó un instrumento que incluyó los siguientes aspectos: claridad en el contenido de cada uno de los elementos de la escala, coherencia entre los elementos estructurales, correspondencia de los indicadores propuestos para medir la satisfacción del

cliente interno, y utilidad práctica de la escala propuesta para el diagnóstico del proceso de recepción. Los expertos valoraron cada uno de estos aspectos como: muy adecuado (5), bastante adecuado (4), adecuado (3), poco adecuado (2), e inadecuado (1).

El procesamiento estadístico de la información se realizó con el uso del software Statistical Package for Social Sciences (SPSS, versión 15.0).

Resultados y discusión

Conformación del grupo de expertos

El método Delphi fue creado a mediados de la década de 1960 con el objetivo de elaborar pronósticos a largo plazo. Consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones. De aquí que este método también se conozca con el nombre de “Criterio de expertos” y se aplique en situaciones en que no hay datos históricos con los que trabajar.^{11,12}

Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos para este estudio, fueron identificados 19 expertos potenciales. El coeficiente de competencia varió entre 0,5 y 1,0 unidades; el 47,4% (9/19) de los expertos potenciales tuvo un grado de competencia alto (un coeficiente de competencia entre 0,8 y 1,0). El grupo quedó integrado por los nueve expertos que obtuvieron un grado de competencia alto. Tamaño grupal que coincide con lo recomendado metodológicamente.^{12,14}

La caracterización individualizada de los expertos se muestra en la tabla 1. En este grupo, los años de experiencia laboral variaron entre 6 y 11 (media \pm D.E = $7,89 \pm 1,45$); la distribución de frecuencias fue bi-modal, con picos en 7 (tres expertos) y 8 (tres expertos) años de experiencia laboral. El 77,8% (7/9) de los expertos aparece conceptualizado como Especialista C o Jefe de Almacén, y solo un 22,2% (2/9) como Técnico. Estos resultados confirman la validez del grupo de expertos seleccionado.

Validación de la escala por el grupo de expertos

Se realizaron dos rondas de consulta con el grupo de expertos para la validación de la escala propuesta. En la primera ronda de consultas se obtuvo que el 95,6% de las valoraciones correspondiera al valor máximo en la escala, equivalente a la categoría de “muy adecuada”. Adicionalmente, tanto el primer como el tercer cuartil de la distribución de respuestas de los expertos, correspondieron al valor de cinco puntos, equivalente a la categoría de “muy adecuada”, por lo que el rango intercuartil resultó ser igual a cero en todos los casos. Usualmente, el objetivo de las rondas de consultas de los cuestionarios es disminuir el espacio intercuartil como medida de la desviación de la opinión del experto con respecto a la opinión del conjunto de las respuestas obtenidas.^{12,16,17,18} Aun cuando en la primera ronda de consultas se obtuvo un rango

intercuartil igual a cero, se juzgó necesario atender a los señalamientos de los expertos para perfeccionar la escala propuesta. De hecho, en la primera ronda de consultas con el grupo de expertos, todos excepto dos otorgaron la máxima calificación (“muy adecuada”) a cada uno de los aspectos a evaluar. Uno de los expertos otorgó la categoría de “bastante adecuada” al aspecto sobre la coherencia entre los elementos estructurales, mientras que otro experto otorgó la categoría de “adecuada” al aspecto acerca de la correspondencia de los indicadores propuestos para medir la satisfacción del cliente interno. Los señalamientos fueron “que la estructura no le parecía óptima”, y “que se debe incluir lo relacionado con las condiciones de almacenamiento dentro de los argumentos de la calidad técnica”, respectivamente. Después de realizadas las correcciones pertinentes, en la segunda ronda de consultas con el grupo de expertos se obtuvo la máxima calificación (“muy adecuada”) para todos los aspectos considerados, lo que confirma la validez de la escala propuesta para la evaluación de la satisfacción del servicio que brinda el área de Recepción a las áreas de Almacenamiento.

Tabla 1. Caracterización del grupo de expertos.

Experto	Años de experiencia laboral	Especialidad como graduado de la educación superior	Clasificador Ocupacional
1	7	Licenciatura en Tecnología de la Salud	Técnico en Gestión Comercial
2	8	Licenciatura en Economía	Especialista C en Economía
3	8	Ingeniería en Mecanización Agropecuaria	Jefe de Almacén
4	7	Licenciatura en Ciencias Farmacéuticas	Especialista C en Gestión de Calidad
5	11	Licenciatura en Química	Especialista C en Gestión comercial
6	7	Licenciatura en Economía de la industria	Especialista C en Gestión comercial
7	9	Licenciatura en Economía	Especialista C en Economía
8	6	Licenciatura en Educación Matemática y Computación	Técnico en gestión comercial
9	8	Licenciatura en Tecnología de la Salud	Especialista C en Gestión de calidad

Evaluación de la satisfacción que brinda el área de Recepción a las áreas de Almacenamiento

La satisfacción del cliente puede ser definida como una sensación de placer o de decepción que resulta al comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previos.¹⁰ Su evaluación objetiva es entorpecida por las diferencias inter-individuales de percepción entre los clientes,¹⁵ de lo que destaca la determinante epistemológica de su evaluación continuada, como vía para minimizar este sesgo.¹³

De la aplicación de la escala al personal de las áreas de Almacenamiento, se obtuvo que desde la perspectiva de las expectativas, todas las variables incluidas para la evaluación de la satisfacción fueron consideradas como relevantes o muy relevantes por el 88,8 % o más de los encuestados. La calidad en la inspección técnica fue la variable que más impactó en las expectativas, con el 100 % entre relevante o muy relevante porque los elementos que la componen son intrínsecos de cada producto y de estar presente algún defecto impide la comercialización, seguida de la inspección de almacén, dirigido a las cantidades y roturas y la limpieza e integridad de los contenedores con cerca del 95 %, la rapidez y exactitud en la documentación establecida para el traslado a las áreas de Almacenamiento fueron consideradas entre el 84 y 89% de relevante a muy relevante, siendo las de menor impacto dentro de las expectativas, ambas dependen del desempeño como tal del personal, atendiendo la traslado y la documentación de los productos del área de recepción a las áreas de almacenamiento (Figura 1A).

Desde la perspectiva del rendimiento percibido, se obtuvo que a todas las variables se les otorgaran calificaciones de “bueno” o “excelente” por más del 66,0% de los encuestados. La variable que obtuvo más baja calificación fue la calidad en la inspección del almacén; el 33,4% de los encuestados otorgó calificaciones de “malo” o “regular” a esta variable (Figura 1B). Si se tiene en cuenta que inspección de almacén es sencilla pues se basa en contar y separar cualquier producto que aparezca roto.

El grado de satisfacción fue de “satisficho” o “complacido” en más del 33 % de los encuestados para todas las variables consideradas en el estudio. Los peores resultados son en la calidad de la inspección técnica y la calidad de la inspección del almacén, donde la insatisfacción fue superior al 50 %, estas dos variables no pueden ser modificadas porque dependen del producto en sí, es el personal de recepción el encargado de detectar la mayor cantidad de producto no conforme. Las otras tres si pueden en cierta manera mejorarse puesto que los contenedores pueden ser reemplazados e higienizados y la rapidez en la documentación y entrega dependen del personal de recepción (Figura 1C).

Aunque no sobrepasaron el 50,0% de insatisfacción, la limpieza e integridad de los contenedores, la rapidez en la entrega y la rapidez y exactitud en la documentación establecida para el traslado a las áreas de Almacenamiento, mostraron niveles de más del 33,0%.

El parámetro de la limpieza e integridad de los contenedores se ve afectado cuando durante la trasportación ocurre alguna incidencia como rotura de productos líquidos que se derraman en los diferentes envases contenedores. Por otra parte, la entrega en físico de los productos del área de Recepción a las áreas de Almacenamiento ocurre de modo simultáneo con la entrega de la documentación establecida para el traslado a las áreas de Almacenamiento. La rapidez y exactitud de estos procesos está determinada por el propio personal de Recepción, el cual indica las cantidades de productos que se deben trasladar al área Comercial y de Rechazo, lo que debe ocurrir en un

término no mayor a las 72 horas de haber recibido el producto.

De modo global, ninguno de los encuestados se mostró “complacido” con respecto al servicio brindado por el área de Recepción. Se obtuvo que poco más del 60,0% de los encuestados estuviera “satisfecido”, mientras que casi un 40,0% de los encuestados mostró insatisfacción, principalmente relacionada con la calidad en la inspección técnica y la de almacén (Figura 1D). El personal de almacenamiento es el “cliente interno” del personal involucrado en el proceso de recepción⁷ e inspección de entrada,⁸ agiliza el resto de las etapas del proceso de distribución que culmina con la entrega de los medicamentos a los clientes externos, contribuyendo a que el producto que estos reciben tenga la calidad requerida y la garantía para su uso.

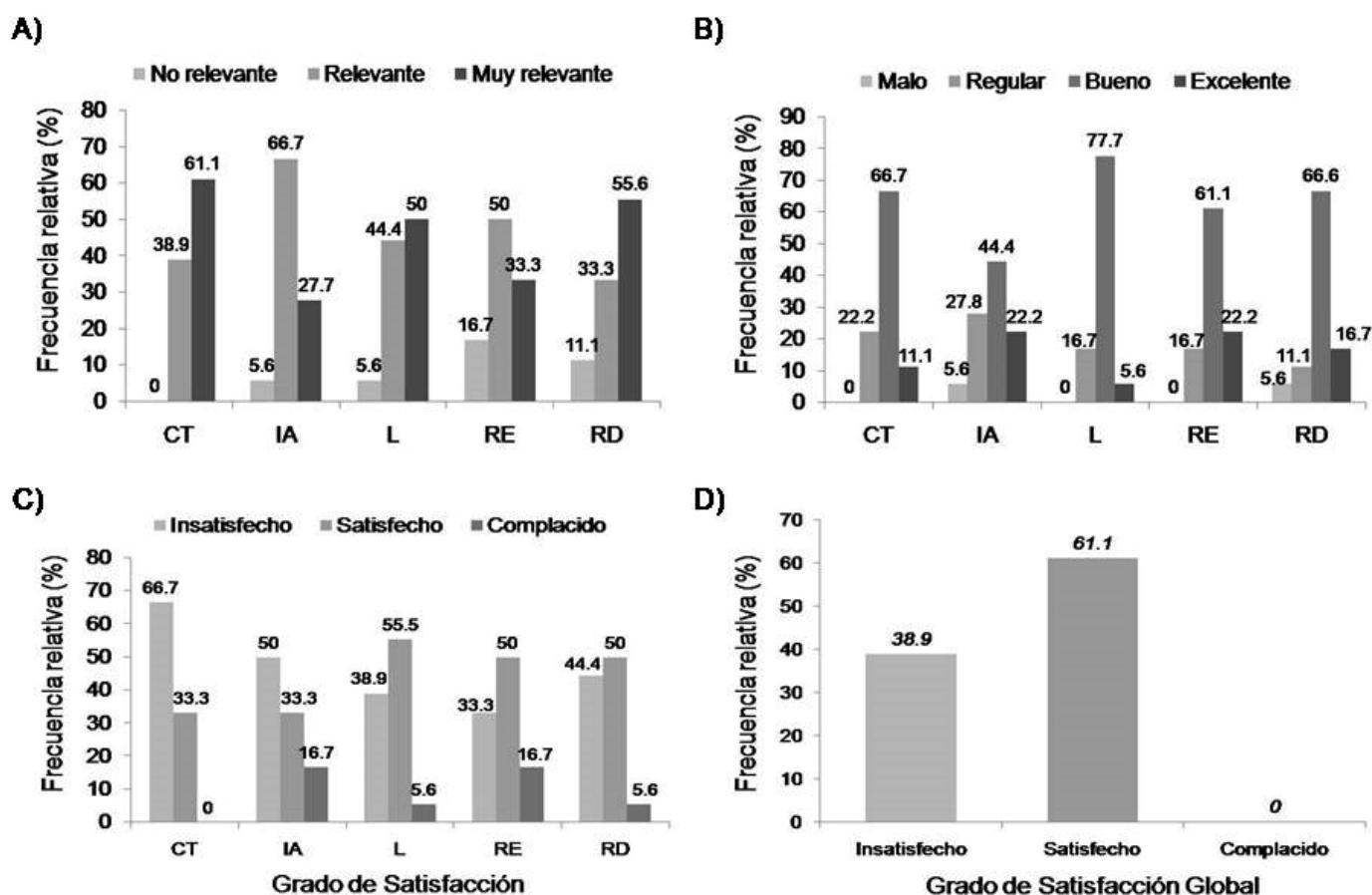


Figura 1. Grado de satisfacción de los dependientes de las Áreas de Almacenamiento con respecto al servicio brindado por el Área de Recepción. A) Valoración de las expectativas por criterio de evaluación de la satisfacción. B) Valoración del rendimiento percibido por criterio de evaluación de la satisfacción. C) Grado de satisfacción por criterio de evaluación. D) Grado de satisfacción global. Leyenda: CT: Calidad técnica; IA: Inspección de almacén; L: Limpieza e integridad de los contenedores; RE: Rapidez en entrega; RD: Rapidez en documentación.

Se espera que la identificación de los factores que afectan la calidad del proceso de recepción, permita la implementación de medidas orientadas al aseguramiento del traslado y manipulación de los medicamentos, para evitar las roturas y el deterioro de los envases contenedores, así como realizar acciones continuadas de capacitación en las regulaciones vigentes para promover un chequeo efectivo de los medicamentos, garantizando la calidad técnica y de almacén, informar sistemáticamente al personal técnico y dependientes acerca del comportamiento de los reportes de quejas, esto contribuye a incrementar la calidad del proceso de Recepción y los niveles de satisfacción de los clientes internos y externos siendo un mercado sensible pues va dirigido a pacientes hospitalizados y ambulatorios. Adicionalmente, la metodología propuesta para evaluar la satisfacción del proceso de recepción, es aplicable a otros almacenes de distribución mayoristas de medicamentos, dado el rol central del área de Recepción en la inspección de los embarques.^{1,2,3,5,6,7,8}

Conclusiones

Se elaboró y validó una escala para la evaluación la satisfacción que brinda el Área de Recepción a las Áreas de Almacenamiento de medicamentos en la UEBMM de Holguín. Se demostró que el servicio que brinda el Área de Recepción a las Áreas de Almacenamiento alcanzó el grado de "satisfactorio", y que los parámetros que inciden más negativamente sobre la satisfacción son la calidad en la inspección técnica y la calidad en la inspección del almacén.

Referencias

1. Agencia española de medicamentos y productos sanitarios. Catálogo de Almacenes Mayoristas. 2011. <http://www.agemed.es/actividad/sgInspeccion/almacenesMayoristas.htm>. Acceso 16 Dic 2011.
2. Comunidad Económica Europea. Ley 14/1986, de 25 de abril. General de Sanidad. BOE-A-1986-10499. Disponible en: http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1986-10499. Acceso: 3 de mar 2012.
3. Sistema Nacional de Salud, España. Ley 29/2006. Garantías y uso racional de medicamentos y productos sanitarios. Boletín Oficial del Estado del 27. Disponible en: noticias.juridicas.com/base.../l29-2006.t4.html, acceso: 16 nov 2011.
4. Ministerio de Salud y Consumo en España Real Decreto. 2259/1994 de 25 de noviembre, Regulación de los almacenes farmacéuticos y la distribución al por mayor de medicamentos de uso humano y productos farmacéuticos. Boletín Oficial del Estado-A-1995-1049. Disponible en: http://www.boe.es/aeboe/consultas/bases_datos/doc.php?id=BOE-A-1995-1049 Acceso: 3 junio 2012.
5. Centro para el Control Estatal de la Calidad de los Medicamentos. Cuba. Resolución No. 23/2012. Regulación 11-2012. Directrices sobre Buenas Prácticas de Distribución de Productos Farmacéuticos y Materiales. Vigente: 8 de febrero de 2012.
6. Anuario Estadístico Provincial Edición 2011. <http://www.one.cu/aed2010/11Holguin-/index.htm>. Acceso 11 junio 2012.
7. Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. PNO (PO-61): Recepción. 3ra edición. Vigente: 16 Dic 2011.
8. Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. PNO (PO-15): Sistema de inspección de entrada de medicamentos. 1a edición. Vigente: 22 mar 2011.
9. Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. PNO (PO-43): Reclamación y evaluación a proveedores. 1ra edición. Vigente: 4 febr. 2011.
10. Kotler P y Keller K. Dirección de Marketing. 12a Ed. México: Pearson Educación, S.A.; 2006.
11. Parísca S. El método Delphi. Gestión tecnológica y competitividad. En: Estrategia y filosofía para alcanzar la calidad total y el éxito en la gestión impresional. Parísca S. La Habana: Academia; 1995, p.129-130.
12. González A, Guerrero A y Maldonado JA: Desarrollo de un sistema de experto para la aplicación del Método Delfos (Delphi). BEIO, Boletín de Estadística e Investigación Operativa. 2001; 17(4):9.
13. Pontón H. Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo. Revista electrónica de gerencia empresarial, vol. 1, 2009 pág. 39-48. 2012. <http://www.urbe.edu/publicaciones-/coeptum/ediciones/vol1-1/3>. Acceso: 3 marzo 2012.
14. Bravo ML, Arrieta JJ. El método Delphi. Su implementación en una estrategia didáctica para la enseñanza de las demostraciones geométricas. Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653) <http://www.rieoi.org-deloslectores/804Bravo.PDF>. Acceso 16 febr. 2012.
15. Grande I. Marketing de los Servicios. 3ra Ed. España: ESIC Editorial; 2000.
16. Díaz P. Introducción a la investigación en ciencias de la salud. 1ra Ed. La Habana: Ciencias Médicas; 2007.
17. Hernández RS, Fernández CC, Batista PL. Metodología de la investigación. 4ta Ed. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A.; 1997.
18. Llorente MT, Suárez M, García-Cano M. Logros educativos y diversidad en la escuela: hacia una definición desde el consenso. Revista de Educación, 358. Mayo-agosto 2012, p. 59-84 DOI: 10-4438/1988-592X-RE-2012-358-183.