

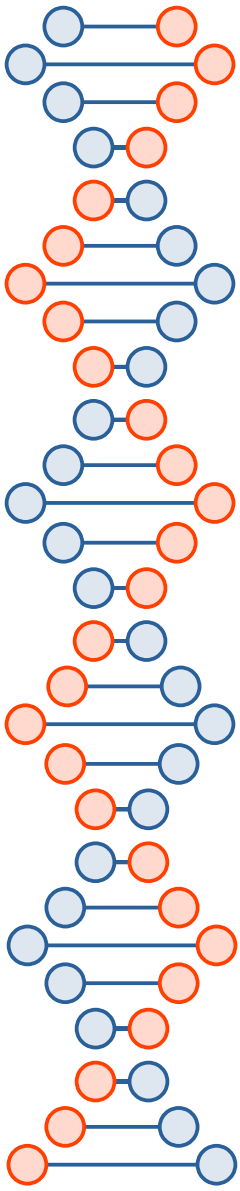
UD10. LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

1. LA CALIDAD

Calidad: es la propiedad o el conjunto de características inherentes a un producto o servicio que satisfacen las necesidades que se desean cubrir.

El concepto de calidad se aplica tanto a las personas (actuaciones, rendimiento, comportamiento, decisiones,...) como a los productos y a los servicios en sus múltiples dimensiones.

| Accesibilidad | Aceptabilidad | Eficacia | Efectividad | Eficiencia |
|---|--|---|--|---|
| Facilidad con la que el cliente puede satisfacer su necesidad en el momento en el que lo necesite (las 24 horas del día, los 365 días del año). | Mide la adecuación de la relación entre la necesidad y el servicio recibido. | El producto o servicio cumple las necesidades del cliente sin tener en cuenta el coste. | El producto o servicio demandado por el cliente ha cumplido sus expectativas (ha sido eficaz). | Relación entre la calidad del producto o servicio y el coste. |



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

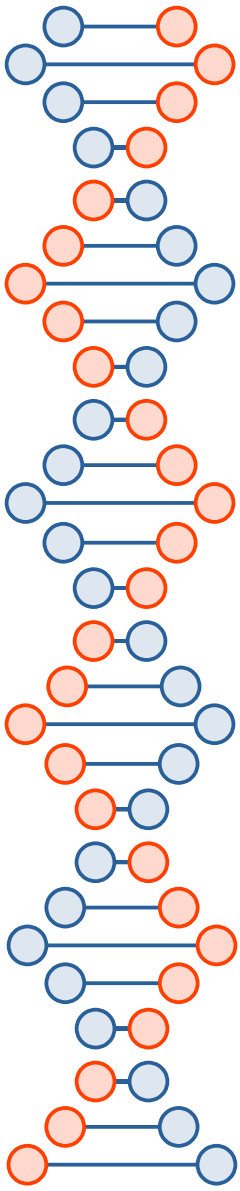
El cliente de la farmacia es quien valora a estas personas, productos y servicios, motivo por el cual el cliente es el pilar básico de cualquier acción de mejora de la calidad.

Hace unos años se asociaba el concepto de calidad al concepto de inspección o control; actualmente se busca en todo momento la **satisfacción del cliente** y la **mejora del producto o servicio** que él demanda.

Una OF busca la llamada **calidad total** si todas las personas que forman parte de esa farmacia garantizan, en todo momento, la calidad en la obtención, el uso y el consumo de los productos o servicios por parte de sus clientes.

1.1. TIPOS DE CALIDAD

Calidad interna: es objetiva, tiene en cuenta los aspectos técnicos y las características intrínsecas de los productos. Todo el personal que forma parte del organigrama de la OF está implicado en proporcionar calidad. La calidad interna va desde la producción y fabricación de productos y servicios hasta el diseño terminado de estos.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

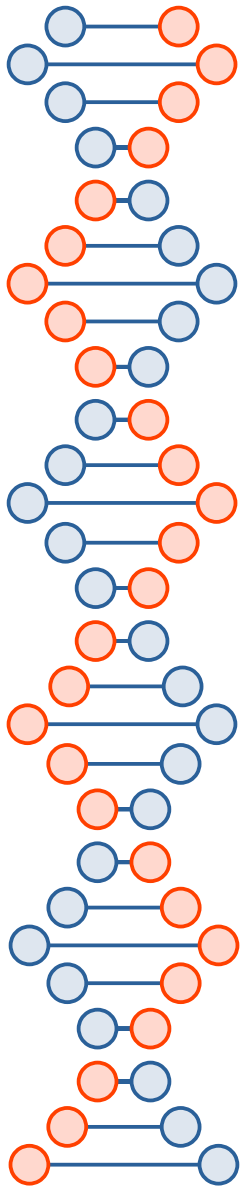
- **Calidad externa:** es subjetiva, ya que es la calidad percibida por el cliente, por lo que dependerá de sus expectativas. Abarca desde la venta de ese producto o servicio, su mantenimiento, sus garantías, su utilización, hasta su destrucción, si procede.

Un cliente acude a la farmacia motivado por unas **necesidades o deseos** y con unas **expectativas**. Cuando la farmacia logra o supera las expectativas que inicialmente trae el cliente, estará proporcionando **calidad**.

1.2. INDICADORES DE CALIDAD

Es esencial evaluar la calidad de la atención prestada en la OF en todas sus facetas y a partir de la satisfacción de los clientes con el producto y el servicio. Esto permite conocer aquellos factores que tienen más peso en la satisfacción de los usuarios de la farmacia. Las observaciones y sugerencias aportadas por los clientes son útiles para detectar puntos de mejora e introducir modificaciones.

| Calidad programada | Calidad percibida | Calidad realizada |
|--|--------------------------------|--|
| Calidad que el personal técnico o farmacéutico pretende conseguir. | Calidad que el cliente recibe. | Calidad que dispensa el personal técnico o farmacéutico cuando realiza su trabajo. |

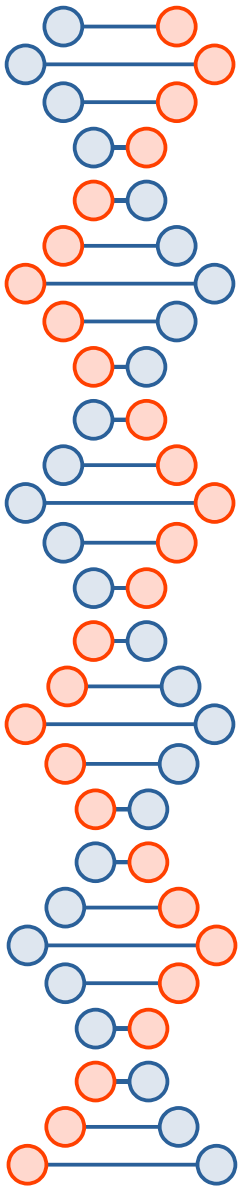


LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

Indicador de calidad: es un **instrumento de medida**, que puede ser **cualitativo** o **cuantitativo** y permite hacer una valoración de un producto o servicio.

Algunos indicadores de calidad que se pueden utilizar en la OF son:

| | |
|--|---|
| Indicadores externos de satisfacción del usuario de la farmacia | <ul style="list-style-type: none">• Valor numérico representativo del grado de satisfacción del cliente de la farmacia (por ejemplo: 0, muy insatisfecho y 10, muy satisfecho).• Valor numérico del nivel de calidad percibida por el cliente.• Número de clientes fieles a la farmacia.• Número de clientes que se han perdido.• Número de clientes nuevos en la farmacia que han acudido porque se la han recomendado otros clientes.• Valor monetario que representa la compra de un cliente y si aumenta o disminuye a medida que aumenta la satisfacción. |
| Indicadores internos de satisfacción del usuario de la farmacia | <ul style="list-style-type: none">• Valor numérico de satisfacción general des los clientes.• Número de quejas o reclamaciones recibidas.• Grado de participación de los clientes en actividades y programas organizados por las farmacias. |
| Indicadores relacionados con la calidad técnica | <ul style="list-style-type: none">• Número o porcentaje de productos devueltos por el cliente.• Número o porcentaje de productos con anomalías o defectuosos.• Número o porcentaje de fallos, errores o averías de los diferentes aparatos necesarios para satisfacer la necesidad del cliente.• Tiempo medio de espera del cliente en la farmacia. |



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

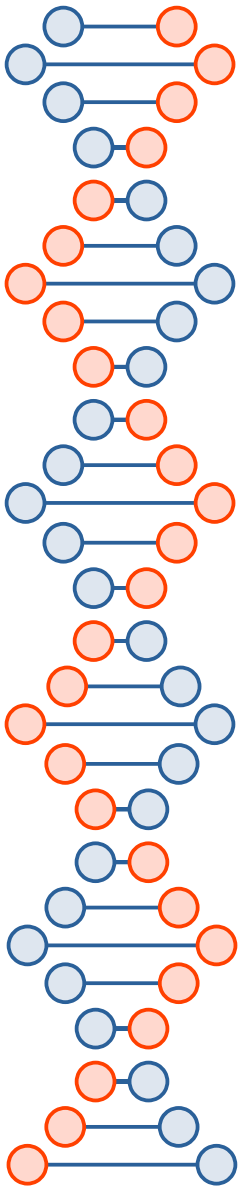
1.3. CONCEPTO Y TERMINOLOGÍA DE LA CALIDAD

Conceptos relacionados con la terminología que son importantes conocer:

- **ISO:** Organización Internacional de la Estandarización. Desarrolla las normas internacionales relacionadas con la fabricación de todos los productos, a excepción de la rama electrónica y eléctrica.
- **UNE:** acrónimo de Una Norma Española. Son una serie de normas elaboradas por los comités técnicos de normalización (CTN). Estos CNT están formados por fabricantes, consumidores, AENOR, centros de investigación, etc.
- **Norma de calidad:** especificación técnica u otro documento aprobado por consenso y por un organismo cualificado (regional, nacional o internacional). Tiene como objetivo el beneficio de la comunidad.

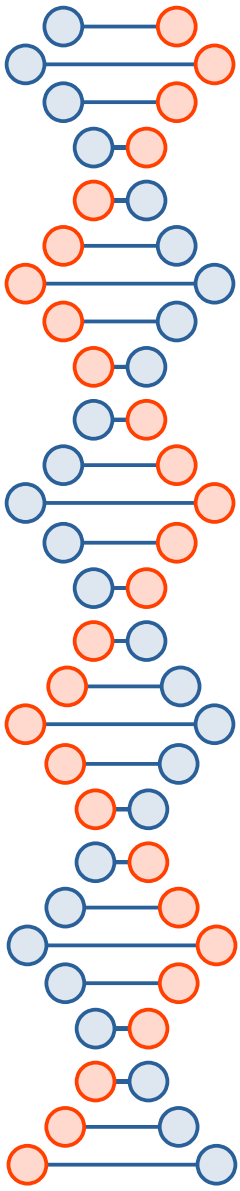
NORMAS DE CALIDAD

- **UNE-EN-ISO 9000:** Norma para la gestión y el aseguramiento de la calidad.
- **UNE-EN-ISO 9001:** Sistemas de calidad. Aseguramiento en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

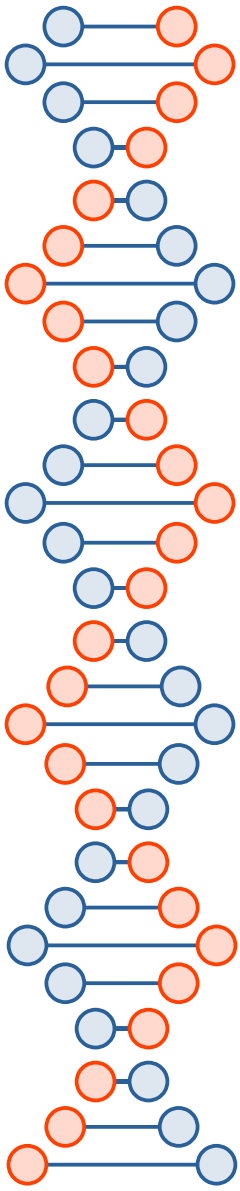
- **UNE-EN-ISO 9002:** sistemas de calidad. Aseguramiento en la producción, la instalación y el servicio posventa.
- **UNE-EN-ISO 9003:** sistemas de calidad. Modelo para el aseguramiento en la inspección y los ensayos finales.
- **UNE-EN-ISO 9004:** establece las reglas generales para la gestión de la calidad y los elementos que conforman un sistema de gestión de la calidad.
- **UNE-EN-ISO 8402:** vocabulario de la gestión y el aseguramiento de la calidad.
- **UNE-EN-ISO 10011:** reglas generales para las auditorias de los sistemas de calidad.
- **UNE-EN 30012. ISO 10012:** requisitos de aseguramiento de la calidad de los equipos de medida.
- **ISO 10013:** reglas para la elaboración de manuales de calidad.
- **ISO 10014:** efectos económicos de la gestión de la calidad total.
- **ISO 10015:** guía para la formación y educación.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

TÉRMINOS DE CALIDAD CONTENIDOS EN LA NORMA UNE-EN-ISO-8402

- **Control de la calidad;** técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad.
- **Sistema de calidad:** estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostrables, si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad.
- **Gestión de la calidad:** es el conjunto de actividades que determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades desde la dirección de la empresa. Se implanta por medios tales como la planificación, el aseguramiento y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de calidad.
- **Gestión de la calidad total:** modo de gestión de una organización, centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y dirigida al éxito a largo plazo para la satisfacción del cliente y el beneficio de todos los miembros de la organización y de la sociedad en general.



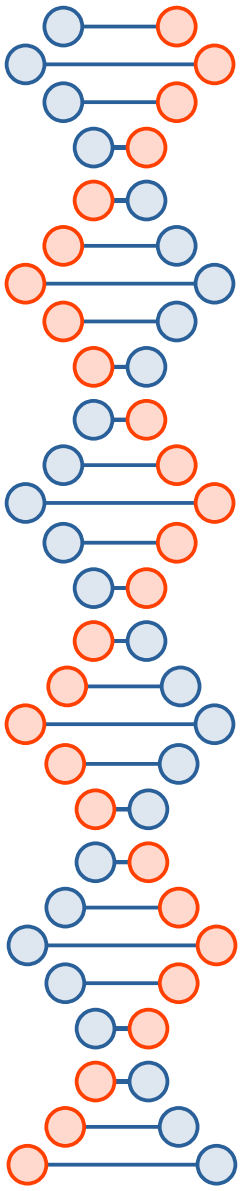
LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

Algunas entidades de normalización, certificación y acreditación son:

- **AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación. Organismo legalmente responsable del desarrollo y la difusión de las normas técnicas en España.
- **ENAC:** Entidad Nacional de Acreditación.

Los principales organismos relacionados con la normalización, la certificación y la calidad son:

- **IQNET:** Red Internacional de Sistemas de Calidad.
- **CEN:** Comité Europeo de Normalización.
- **EQNET:** Red Europea para la Evaluación y Certificación de los Sistemas de Calidad y para el reconocimiento mutuo del registro de empresa.
- **EOTC:** Organización Europea de Ensayos y Certificación.
- **EQS:** Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- **Foro ISO 9000:** contribuye a facilitar la implantación, a escala mundial, de las normas ISO 9000 sobre calidad de la empresa.



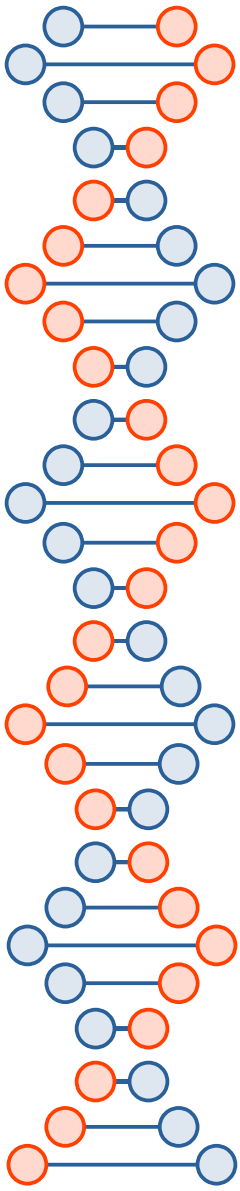
LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA OF

El Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos trabaja en la actualidad en la implantación en las OF de un sistema de gestión de la calidad (SGC), según la Norma de Calidad para la OF del Consejo General, basada en la normativa **UNE-EN-ISO 9001:2000**. La implantación de un SGC proporciona a las OF la marca “**Calidad en Farmacia**”, una forma de promocionar la calidad de los servicios y productos ofertados para una óptima experiencia del usuario/paciente.

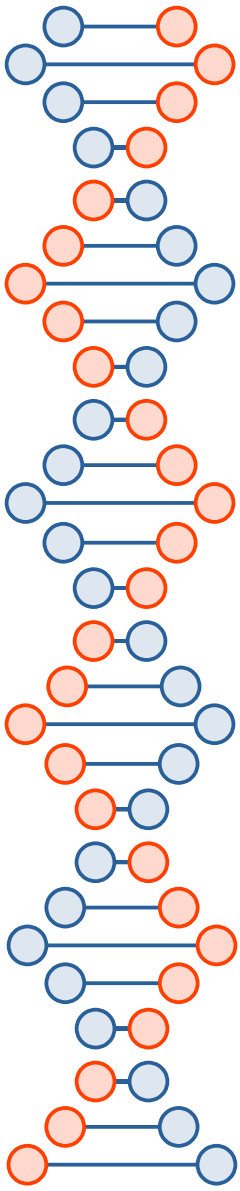
La norma indica una serie de requisitos que se deben cumplir:

- **Requisitos generales:** establece unos requisitos a la hora de implantar el sistema de gestión de calidad, como son la identificación de los procesos necesarios, cuándo y cómo se van a llevar a cabo y cómo se va a realizar su seguimiento y su control para alcanzar los objetivos.
- **Requisitos documentales:** la norma es muy exigente respecto a los documentos empleados, ya que representan el soporte sobre el que se asienta el sistema y los elementos que demuestran el buen funcionamiento de este:



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

- **Manual de calidad:** define la política de calidad de la OF. Presenta la estructura organizativa, las responsabilidades en lo relativo a la calidad, las normas internas de la propia farmacia y los procedimientos por los que se rige.
- **Procedimientos documentados:** son la información específica o las instrucciones para la realización de las diferentes actividades de la OF. Recogen quien lo hace, cómo lo hace y con qué lo hace (norma UNE-EN-ISO 8402). los procedimientos normalizados de trabajo (PNT) permiten asegurar la sistematización de las actividades y los resultados homogéneos, a pesar de ser realizados por personas diferentes o en periodos distintos.
- **Documentos complementarios de los procedimientos anteriores.** Ayudan a la consecución de los objetivos propuestos en el programa de gestión de calidad. Algunos de ellos son:
 - ✓ Las instrucciones de trabajo.
 - ✓ Los especificaciones.
 - ✓ Los planos y las facturas.
 - ✓ Las auditorías realizadas.



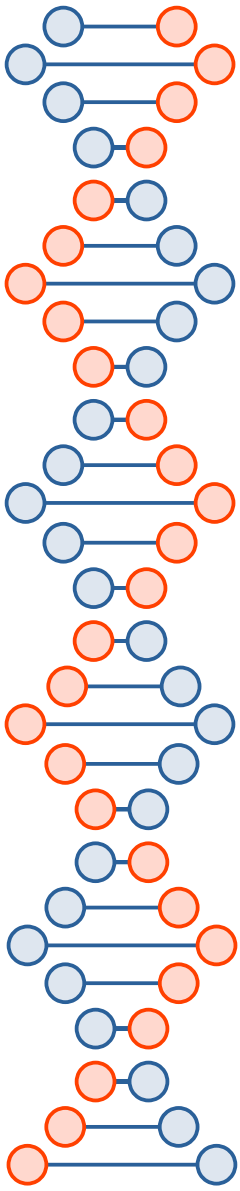
LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

- **Registros:** informan de como se han realizado las distintas funciones detalladas en los procedimientos. Aportan información sobre la consecución de objetivos, los resultados, las correcciones aplicadas, la satisfacción de los clientes en función de las quejas o las reclamaciones,

En las farmacias que se implanta un sistema de gestión de calidad, todo el personal debe estar involucrado y a cada uno de ellos se le debe asignar una función específica. Al principio, este proceso conlleva mucho trabajo por toda la documentación que debe generarse, pero, una vez puesto en marcha, se agilizan todos los procesos,

Implantar un sistema de gestión de la calidad supone **ventajas** como estas:

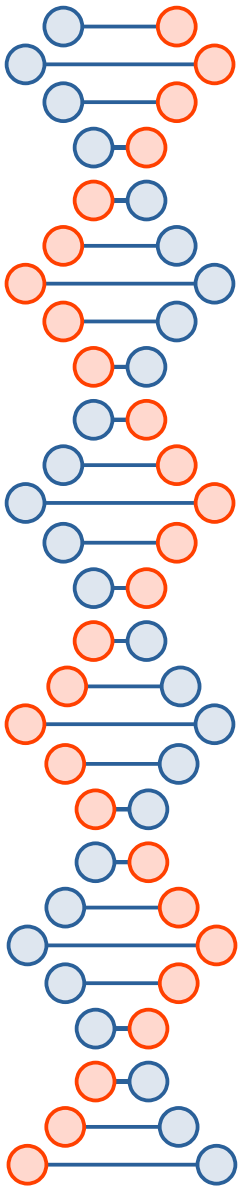
- Todo el personal de la farmacia toma decisiones y su motivación es mayor.
- Tanto los sistemas de gestión como los sistemas operativos de la farmacia mejoran.
- Mejora la relación del personal de la farmacia con los clientes y los proveedores.
- Aumenta la confianza y la satisfacción de los clientes.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

El proceso de implantación de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad) en la OF implica intervenciones, cuyas etapas vemos reflejadas en la siguiente tabla:

| | |
|--|--|
| Diagnóstico inicial | Analizar y estudiar la realidad para actuar de la forma más correcta. |
| Planificación o diseño del sistema de calidad | Documentar cada uno de los procesos de la OF teniendo presente la realidad diaria de la farmacia. Decidir y planificar las acciones del SGC. |
| Elaboración de documentos | Elaboración previa de toda la documentación necesaria. |
| Implantación del sistema de gestión de calidad | Implantar el SGC y documentar todas aquellas incidencias en su desarrollo. |
| Realización de auditorías internas | Auditorías internas que comprueben el cumplimiento del sistema implantado y corrijan posibles fallos o desviaciones detectadas. |
| Autoría de certificación | Solicitar la auditoría de la entidad de certificación que corresponda. |



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

La certificación consiste en el reconocimiento público de que el sistema de gestión de la farmacia es eficaz. Esta certificación debe realizarla una entidad debidamente cualificada y acreditada por la ENAC.

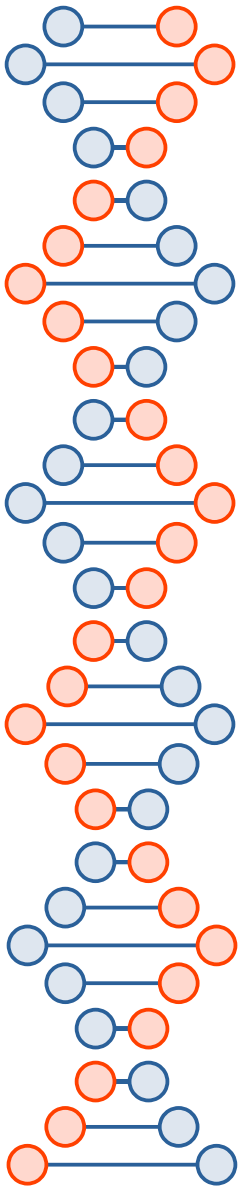
La certificación no debe representar el objetivo final del sistema de gestión, ya que los propios clientes de la farmacia no tienen la cualificación para acreditar, pero si representan el mejor reconocimiento de calidad cada vez que depositan su confianza en la farmacia.

La implantación de un SGC en la OF supone un **valor añadido** al trabajo diario:

- Mejora y aumenta las ventas.
- Reduce conflictos, quejas y reclamaciones.

3. MEJORA DE LA CALIDAD

Mejorar la calidad se ha convertido en parte del trabajo diario de toda la plantilla. Los programas de mejora continua de la calidad implican a todos los trabajadores de la farmacia, independientemente de su titulación o categoría y del área o servicio en el que actúan.

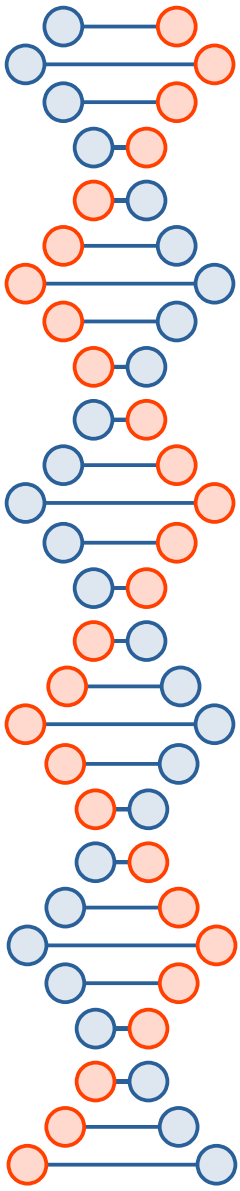


LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

3.1. SEGÚN PHILIP CROSBY

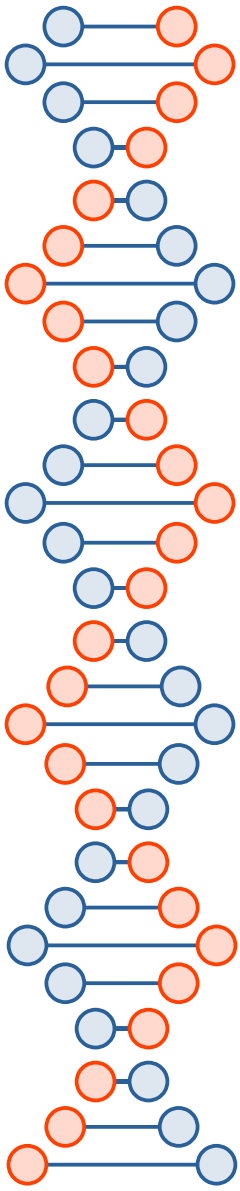
Philip Crosby propone 14 pasos para la mejora de la calidad:

- **Compromiso de la dirección:** las industrias farmacéuticas, los laboratorios, los almacenes de distribución y los propios farmacéuticos de OF deben comprometerse a mejorar la calidad mediante una política de calidad en toda la organización.
- **Equipo de mejora de la calidad:** se elaborará un equipo que dirija el programa de mejora de la calidad.
- **Medida de la calidad:** es necesario medir previamente la calidad para tener valores cuantitativos de los problemas existentes y comprobar posteriormente la efectividad de las medidas correctoras aplicadas.
- **Análisis de costes de calidad:** se trata de identificar y gestionar adecuadamente los elementos de calidad que suponen coste.
- **Toma de conciencia por parte de todos los trabajadores:** toda la plantilla debe mostrar interés y compromiso por la calidad y por su mejora.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

- **Implantación de medidas correctivas:** a través de un análisis de causas, se detectan errores y se buscan soluciones a esos errores.
- **Planificación del “Día de cero defectos”:** todo el equipo debe planificar actividades para llevar a cabo durante el desarrollo del programa.
- **Educación de los trabajadores:** para conseguir la mejora de la calidad, hay que formar de manera adecuada a cada uno de los trabajadores de la farmacia.
- **“Día de cero defectos”:** se establece el día de inicio del programa de mejora de calidad con el compromiso de lograr los objetivos propuestos.
- **Establecimiento de objetivos:** toda la plantilla ha de proponerse unos objetivos que debe lograr individualmente dentro del equipo de mejora.
- **Eliminación de las causas de error:** debe existir un sistema de información óptimo para que los trabajadores expresen los problemas que les van surgiendo en la consecución de los objetivos individuales.

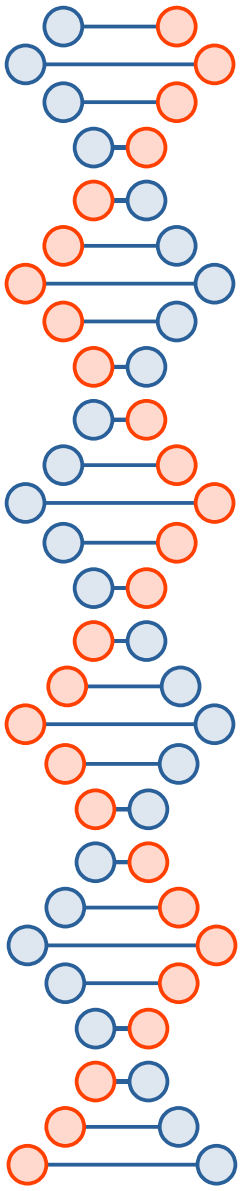


LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

- **Reconocimiento del personal:** no se deben emplear únicamente los incentivos económicamente como elemento de reconocimiento del personal.
- **Consejos de calidad:** el personal que forma parte del equipo de mejora de la calidad se reúne periódicamente para intercambiar conocimientos y experiencias.
- **Volver a empezar:** el proceso de mejora de la calidad es continuo; siempre se puede mejorar y siempre surgen problemas que solucionar.

Philip Crosby aseguraba que existen **dos problemas** que originan la mala calidad en una empresa:

- La **falta de profesionalidad** en cuanto a conocimientos de los trabajadores.
- Los **despistes o la falta de esfuerzo y compromiso** para modificar la cultura y organización dentro de la empresa.



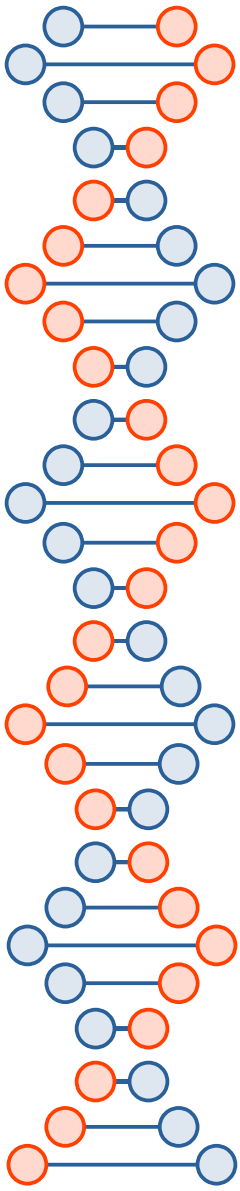
LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

3.2. SEGÚN WILLIAN E. DEMING

Para mejorar la calidad, este autor, propone la fertilización del llamado **ciclo PDCA o ciclo Deming**. Este está constituido por una serie de etapas que, aplicadas a la OF, consistirían en:

- **Planificar:** detectar problemas, estudiar las relaciones causa-efecto y definir procedimientos normalizados de trabajo en la OF en los que se incluyan indicadores y criterios de evaluación.
- **Desarrollar:** realizar lo planificado en la etapa anterior. Los procedimientos normalizados de trabajo se editan, se difunden y se ponen en marcha.
- **Controlar:** comparación entre lo planificado y lo obtenido. Diseñar estudios y registros para la recogida y presentación de los datos.
- **Actuar:** ejecutar un nuevo plan o metodología en función de los datos evaluados.

Una vez que el ciclo se ha terminado, se repite utilizando la experiencia del ciclo anterior, lo que supone, por lo tanto, **un proceso de mejora continua**.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

William E. Deming tiene una máxima: “ La calidad es compromiso de todos”.

Hablar de calidad significa poner en marcha una serie de protocolos y de mejoras continuas, y no de revisiones ni correcciones para intentar obtener aumento en los beneficios, disminución de errores y mayor eficacia a nivel organizativo.

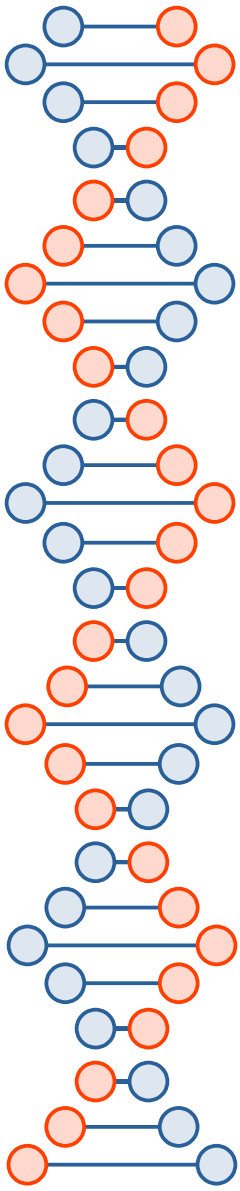
La calidad es un proceso de aprendizaje continuo, dentro de un equipo, en el que existe un encargado responsable de todas las funciones organizativas.

4. FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Consiste en el mantenimiento de ese cliente y la atracción de otros clientes potenciales. Esto se consigue si logramos la satisfacción del cliente.

Hace años, la fidelización de clientes en las OF era un concepto prácticamente desconocido. En la actualidad, con la incorporación de productos, de parafarmacia, conseguir clientes fieles es un reto ante el que se encuentran las OF.

Cliente fiel: es aquel que acude a la OF de forma sistemática demandando productos o servicios.



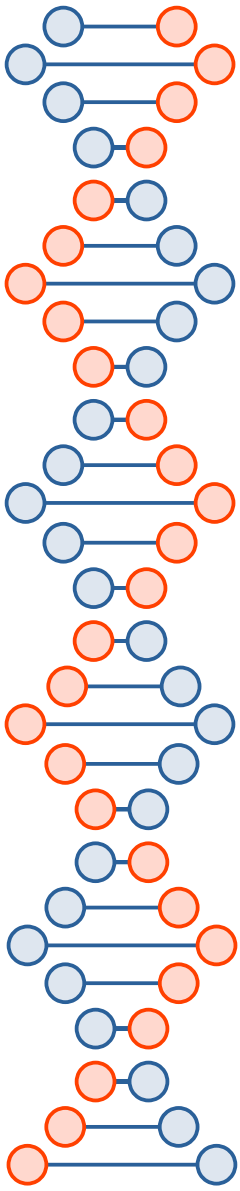
LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

La fidelización:

- Permite que la farmacia seleccione y **especialice** el surtido de productos y servicios, ya que conoce a la clientela a la cual van dirigidos.
- Proporciona a la farmacia **estabilidad** porque conoce inicialmente parte de sus beneficios.
- Permite mejorar el **elemento diferenciador** frente a las farmacias que constituyen la competencia.

Las farmacias deben lograr la fidelización del cliente además de su satisfacción. Algunas acciones que conducen al logro de clientes fieles son:

- La imagen de la farmacia.
- Practicar la empatía y la asertividad, y las habilidades sociales y comunicativas.
- Mostrar interés por el cliente de la farmacia.
- Atención farmacéutica personalizada. Ofrecer e informar del servicio o producto que necesita el cliente.
- Manifestar profesionalidad y eficacia a la hora de ofrecer, aconsejar y resolver problemas o plantear soluciones alternativas.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

4.1. PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Son acciones que crean un vínculo de confianza entre la farmacia y los clientes con resultados positivos para ambos; el cliente se beneficia de una serie de premios por su confianza y la farmacia tiene más datos de los clientes, por lo que puede adaptarse mejor a sus necesidades.

Ventajas de implantar un sistema de fidelización:

- **Incremento del servicio al cliente:** se le dan al cliente facilidades o ventajas que hacen que la calidad percibida sea mayor. Por ejemplo, puntos canjeables por productos de parafarmacia, descuentos, regalos, posibilidad de pagos aplazados, etc.
- **Obtención de información eficaz:** la farmacia obtiene datos importantes sobre los clientes adscritos al programa de fidelización: datos personales, profesionales, económicos, volumen de compra, productos que demandan y en qué cantidad, etc.

Los programas de fidelización contemplan una serie de **objetivos** (ventajas o beneficios para la farmacia, como darse a conocer o aumentar las ventas) e **incentivos** para los clientes (beneficios para ellos, como descuentos por cada 100€ gastados, sorteos, etc.).



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

Etapas de un programa de fidelización:

| | |
|--|---|
| Obtener información | Obtención de datos relevantes de los clientes que permitan conocer su comportamiento. |
| Definir el grupo de clientes al que va dirigido | Se deben establecer categorías de clientes según la relación que mantengan con la farmacia. |
| Identificar las ventajas | Conocer las diferentes ventajas e incentivos que la farmacia va a obtener con la implantación de este programa. |
| Diseñar la estrategia de comunicación | El cliente debe conocer las ventajas de ser cliente de la farmacia. |
| Implantación del programa | Disponer de aquello que se ofrece e implantar el programa. |
| Evaluación | Cuantificar los resultados obtenidos. |



LA CALIDAD EN EL SERVICIO. INDICADORES DE CALIDAD.

Acciones orientadas a la satisfacción y fidelización de clientes en la OF:

| | |
|--------------------------------|--|
| Tarjetas | Estas tarjetas individuales van acumulando puntos en cada compra que realiza el cliente en la farmacia. Transcurrido un determinado número de compras, la siguiente es gratis o lleva un descuento. |
| Cupones de compra | Por cada compra realizada, se le da al cliente un cupón de compra, con el que participa en un sorteo en el que puede ganar una cantidad determinada para canjear por productos de la farmacia. |
| Descuentos fijos | A los clientes que se consideran habituales de la farmacia se les aplica un descuento en cada una de sus compras. |
| Envío de felicitaciones | Consiste en felicitar a los clientes en determinadas ocasiones (Navidades, cumpleaños, fiestas locales,...) a partir de los datos archivados en el programa de gestión de la farmacia. |
| Promociones especiales | Se informa a cada cliente habitual de las promociones o descuentos que, en temporadas determinadas, se van a llevar a cabo en la farmacia. Invitación a talleres o seminarios (nutrición, análisis de la piel,..). |
| Regalo de artículos | Se escogen una serie de artículos o muestras de productos que se regalan al cliente con cada compra. |