

ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CLIENTE

Estudio de caso: ETICOS SERRANO GOMEZ LTDA.

ANGIE FRENANDA DURAN FONTALVO

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de

ESPECIALISTA EN GERENCIA E INNOVACION

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito mejorar la atención del servicio al cliente de los dispensarios de medicamento de la empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., sustentando con una evaluación previa del mismo. Este se realizara con el fin de establecer los niveles de satisfacción del usuario, la calidad de la atención y percepción general de los usuarios actuales de la empresa, dado que se ha incrementado el número de quejas sobre esta área.

Dicha evaluación nos ayudara a determinar indicadores de satisfacción y los puntos en que se presenta debilidad, con los resultados obtenidos de esta evaluación se podrían proponer estrategias para la mejora del servicio al cliente de los dispensarios de Éticos serrano Gómez Ltda., para así poder corregir las falencias encontradas en este área, con el objetivo de crecer y mejorar la imagen del servicio al cliente.

Una vez identificadas estas falencias podremos darle solución a los problemas suscitados en esta area, buscando satisfacer la necesidad del cliente, prestándole un excelente servicio.

Antecedentes:

La empresa Éticos Serrano Gómez Ltda., fundada el 3 de febrero de 1997 en Valledupar como distribuidora mayorista en el sur de la Guajira y el Cesar. Inició

operaciones desde su nueva sede en Barranquilla el 2 de diciembre de 1990, se dedica a la distribución y suministro de medicamentos, productos intrahospitalarios y productos de consumo masivos, cuenta con tres canales de venta que son Comercial, Institucional, al por mayor y detal, ubicados en cinco puntos estratégicos que son Barranquilla, Valledupar, Sincelejo, Bogotá y Cali, lo que les permite brindar mejores niveles de servicio y oportuna atención en más de 270 municipios del país.

Comercializa más de 14.000 referencias de medicamentos, productos para el cuidado personal, botiquín, cosméticos, belleza capilar y cuidado del bebe, entre otros, con los laboratorios más prestigiosos del país como Abbott, Baxter, J & J, Bayer, Novartis, Pfizer, Boehringer y Astra Zeneca. Éticos Serrano Gómez Ltda., cuenta con 10 departamentos, los cuales se relacionan con los nombres de Gerencia, Mercadeo, Compras, Gestión Humana, Sistemas, Planeación, Bodega, Contabilidad, Cartera, Negocios Institucionales.

En el departamento de Negocios Institucionales se encargan de llevar los procesos de negocios con las diferentes entidades prestadoras de salud como Nueva Eps, Sanitas, Equidad, Sura entre otras más, con el propósito de administrarle y dispensarle medicamentos a sus pacientes, esto lo hacen a través de unas políticas pactadas entre el negociador y el gerente de las distintas entidades.

Actualmente se vive en los dispensarios de Éticos Serrano Gómez Ltda., que muchos de los usuarios se están quejando, porque al momento de ir a reclamar sus medicamentos, muchas veces se encuentran con la respuesta que ya están agotados, generando así perdida de su tiempo, porque tienen que ir nuevamente y muchas veces no cuentan con el tiempo disponible o el dinero para ir de nuevo al punto de entrega de medicamento, siendo esta la queja que se presenta con más frecuencia.

Todo lo anterior se conoce por medio de la cantidad de llamadas generadas en el área de servicio al cliente, no sólo al quejarse por no encontrar el medicamento si no por el mal trato del dispensador, muchos turnos de espera y no tener donde sentarse a esperar, además de sugerir mejoras en el dispensario.

Son dos personas encargadas de recibir esas llamadas y no le dan solución a la solicitud generada por el usuario, logrando una insatisfacción para este, la empresa no cuenta con un área estructurada para que puedan darle respuesta a las peticiones, quejas y reclamos en el momento oportuno a los usuarios, buscando así poderles brindar un buen servicio.

Objetivos:

General

Proponer estrategias para la mejora del servicio al cliente en los dispensarios de Éticos Serrano Gómez Ltda.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los dispensarios de Éticos Serrano Gómez Ltda. para conocer su desempeño respecto al servicio al cliente.
2. Analizar la percepción actual de los Usuarios de Éticos Serrano Gómez Ltda. sobre la atención que reciben.
3. Proponer estrategias para la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Materiales y Métodos:

Se aplicó la metodología descriptiva puesto que busca identificar las características generales de los dispensarios de medicamentos de Éticos serrano Gómez Ltda., en cuanto a la satisfacción de los usuarios e ir delimitando los hechos que conforman el problema. Este contiene técnicas específicas de la recolección de información, como la observación y mediante las encuestas. Junto con el método inductivo, haciendo una análisis ordenado, coherente y lógico del problema, tomando como referencia premisas verdaderas, su objetivo principal es llegar a conclusiones que estén relacionados con las premisas, también se basa en la observación y lea experimentación de hechos y acciones concretas para llegar a una conclusión general.

Por ende se hizo una encuesta a 140 usuarios afiliados a la Nueva EPS en la ciudad de Barranquilla, una vez realizada se procedió con la tabulación, análisis e interpretación de la información recolectada. Para llegar a la cantidad de personas encuestadas fue por medio del muestreo aleatorio simple es la forma más fácil de muestreo probabilístico, con la fórmula de población finita.

Resultados:

Para saber su nivel de satisfacción, necesidades y expectativas. Los resultados de las encuestas fueron de vital importancia para la selección de alternativas puesto que el 58% de los usuarios no se encuentra satisfechos en cuanto a la entrega de sus productos, más del 50% no se encuentra a gusto y tienen una percepción negativa con respecto a la empresa, además de que más del 50% de los dispensadores no son ágiles a la hora de entregar un medicamento. La empresa no es ágil al momento de resolverle las inquietudes que se presentan por los usuarios, una de ellas es la adecuación del local en el 89% nos dijeron que si cumple con la iluminación pero sin embargo tiene muchas fallas, el 46% no se le entrega recibo sobre el pago de la cuota moderadora siendo esto una obligación.

El usuario no es totalmente satisfecho por algún motivo, por ende debe implementarse las estrategias para llegar al 100% de satisfacción del usuario.

Conclusiones:

Al implementarse las estrategias identificadas dará solución a la problemática presentada en los dispensarios de medicamentos de Éticos Serrano Gómez Ltda., con el buzón de sugerencias se tendrá un proceso más ágil para el análisis de los datos con los que se podrán corregir ciertos aspectos como por ejemplo la mejora del servicio, detectar algunas causas de insatisfacción, cuales son el grado de expectativa del cliente sus nuevas demandas y necesidades.

Siendo el Marketing sensorial fundamental para que un cliente se fidelice, este se aplicaría en el dispensario de medicamento buscando hacer el lugar más acogedor para el cliente siendo de una manera creativa para que el cliente perciba un conjunto de sensaciones que lo lleven a la satisfacción teniendo una experiencia positiva. Junto con una buena capacitación que tendrán los dispensadores al momento de atender sus necesidades, estos serán capacitados dos veces por mes. Para así poder brindarles una mejor atención a los usuarios.

No obstante el servicio a domicilio es una forma de darle solución a aquellos usuarios que no tendrán el tiempo suficiente para ir a reclamar sus medicamentos, además de reducir las filas y largas esperas para reclamarlos.

Estas son las más adecuadas para tener un beneficio mutuo tanto para el usuario como para la empresa, puesto que se minimizaría la percepción negativa de los usuarios y mejoraría el servicio de atención al cliente.

Palabras clave: Atención, Servicio, Cliente, Satisfacción y Estrategias

ABSTRACT

The purpose of this work is to improve the customer service attention of the drug dispensaries of the company Éticos Serrano Gómez Ltda., Sustaining with a previous evaluation of the same. This is done in order to establish the levels of user satisfaction, the quality of care and the general perception of the current users of the company, since the number of complaints about this area has increased.

Said evaluation will help us to determine the satisfaction indicators and the points in which it presents / displays weakness, with the results of this evaluation we could propose strategies for the improvement of the customer service of the dispensaries of Eticos serrano Gómez Ltda., In order to correct the shortcomings found in this area, with the aim of growing and improving the image of customer service.

Once these shortcomings have been identified, we can give you the solution to the problems raised in this area, seeking to satisfy the client's needs, providing an excellent service.

Background:

The company Éticos Serrano Gómez Ltda., Founded on February 3, 1997 in Valledupar as a wholesale distributor in southern Guajira and Cesar. It began operations from its new headquarters in Barranquilla on December 2, 1990. It is dedicated to the distribution and supply of medicines, in-hospital products and mass consumption products, has three sales channels that are Commercial, Institutional, wholesale and retail , located in five strategic points that are Barranquilla, Valledupar, Sincelejo, Bogotá and Cali, which allows them to provide better levels of service and timely attention in more than 270 municipalities in the country.

It markets more than 14,000 references of medicines, personal care products, first aid kit, cosmetics, hair beauty and baby care, among others, with the most prestigious laboratories in the country such as Abbott, Baxter, J&J, Bayer, Novartis, Pfizer, Boehringer and Astra Zeneca. Eticos Serrano Gómez Ltda., Has 10 departments, which are related to the names of Management, Marketing, Purchasing, Human Management, Systems, Planning, Warehouse, Accounting, Portfolio, Institutional Businesses.

In the Department of Institutional Businesses they are in charge of carrying out business processes with the different health providers such as Nueva Eps, Sanitas, Equidad, Sura, among others, with the purpose of administering and dispensing medications to their patients, this they do through agreed policies between the negotiator and the manager of the different entities.

Currently, we live in the dispensaries of Eticos Serrano Gómez Ltda., That many of the users are complaining, because at the time of going to claim their medications, many times they find the answer that they are already exhausted, thus generating waste of their time, because they have to go again and many times they do not have the time available or the money to go back to the point of drug delivery, this being the complaint that is presented more frequently.

All of the above is known through the number of calls generated in the customer service area, not only when complaining about not finding the medication but also

about the bad treatment of the dispenser, many waiting shifts and having nowhere to sit waiting , in addition to suggest improvements in the dispensary.

They are two people in charge of receiving those calls and do not give solution to the request generated by the user, achieving dissatisfaction for this, the company does not have a structured area so that they can respond to requests, complaints and claims at the time opportune to the users, looking for to be able to offer a good service to them.

Objective:

General

Propose strategies for the improvement of customer service in the dispensaries of Éticos Serrano Gómez Ltda.

Specific objectives

1. Diagnose the current situation of the dispensaries of Eticos Serrano Gómez Ltda. To know their performance regarding customer service.
2. Analyze the current perception of the Users of Eticos Serrano Gómez Ltda. About the attention they receive.
3. Propose strategies to improve the perception of the service by users.

Materials and Methods:

The descriptive methodology was applied since it seeks to identify the general characteristics of the dispensaries of medicines of Éticos serrano Gómez Ltda., In terms of user satisfaction and define the facts that make up the problem. This contains specific techniques for collecting information, such as observation and through surveys. Together with the inductive method, making an orderly, coherent and logical analysis of the problem, taking as a reference true premises, its main objective is to reach conclusions that are related to the premises, it is also based on observation and read experimentation of facts and actions concrete to reach a general conclusion.

Therefore, a survey was made of 140 users affiliated with the New EPS in the city of Barranquilla, once carried out, the tabulation, analysis and interpretation of the information collected was carried out. To reach the number of people surveyed it was through simple random sampling is the easiest form of probabilistic sampling, with the formula of finite population.

Results:

To know your level of satisfaction, needs and expectations. The results of the surveys were of vital importance for the selection of alternatives since 58% of users are not satisfied with the delivery of their products, more than 50% are not at ease and have a negative perception with with respect to the company, in addition to that more than 50% of the dispensers are not agile at the time of delivering a medicine.

The company is not agile at the time of solving the concerns that are presented by users, one of them is the adequacy of the premises in 89% they told us that if it complies with the lighting but nevertheless it has many failures, 46% do not know he gives you a receipt on the payment of the moderating fee, this being an obligation.

The user is not totally satisfied for some reason, therefore the strategies to reach 100% user satisfaction must be implemented.

Conclusions:

When implementing the identified strategies, it will solve the problem presented in the dispensaries of medicines of Éticos Serrano Gómez Ltda., With the suggestion box there will be a more agile process for the analysis of the data with which certain aspects can be corrected as per For example, the improvement of the service, detecting some causes of dissatisfaction, what are the customer's expectations for their new demands and needs.

Being the sensory Marketing fundamental for a client to be loyal, this would be applied in the medicine dispensary looking to make the place more cozy for the client being in a creative way so that the client perceives a set of sensations that lead to satisfaction having A positive experience Along with a good training that the dispensers will have at the time of attending to their needs, these will be trained twice a month. In order to provide better service to users.

Do not impede the home service is a way to give solution to those users who will not have enough time to go to claim their medications, in addition to reducing the lines and long waits to claim them.

These are the most appropriate to have a mutual benefit for both the user and the company, since it would minimize the negative perception of users and improve customer service.

KeyWords: Attention, Service, Customer, Satisfaction and Strategies

REFERENCIAS

1. Coach Latinoamérica. La importancia del servicio al cliente. Tomado de:
<https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
2. Garcia Álvarez, Sonia. (21 de julio de 2017). ¿Tu farmacia marca la diferencia?
Tomado de:
<https://www.acmfarma.com/blog-compra-venta-de-farmacias/marketing-sensorial>

3. Gomez Bayona, Ledy. (19 de agosto 2018). Marketing Relacional: la evolucion del concepto. Tomado de:
https://www.researchgate.net/publication/327108062_Marketing_Relacional_La_evolucion_del_concepto