

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

**“ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO
GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS
-CEGIMED-”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

FRANCES RENEE CALDERÓN RODRÍGUEZ

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESAS DE
SERVICIOS**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2009

ÍNDICE

1.	JUSTIFICACIÓN.....	4
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
2.1	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	5
2.2	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
2.3	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
3.	MARCO TEÓRICO.....	6
4.	OBJETIVOS.....	18
4.1	GENERAL.....	18
4.2	ESPECÍFICOS.....	18
5.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	19
6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	20
7	RECURSOS.....	21
8	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	23
9	CONCLUSIONES.....	38
10	RECOMENDACIONES.....	39
11	BIBLIOGRAFÍA.....	40
12	ANEXOS.....	42

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente se puede definir como el grado de igualdad entre sus expectativas y la prestación obtenida por un servicio. Por lo que hoy en día conocer a los clientes es primordial.

El Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED), un organismo cuya finalidad es proporcionar información actualizada y oportuna sobre medicamentos a la comunidad y a los profesionales del área de la salud, sabe que sus usuarios son importantes y conocer lo que ellos opinan es necesario.

Por esta razón el presente trabajo describe la realización de un estudio de satisfacción de los usuarios de suscripción trimestral del Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos para responder a las inquietudes que tiene el centro en relación a sus clientes y de esta manera mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la satisfacción del cliente es primordial para cualquier empresa y conocer cuales son sus preferencias y opiniones son importantes.

En el Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED), un organismo creado y apoyado por la Universidad de San Carlos de Guatemala esto no es una excepción ya que es una entidad dedicada a brindar servicio a la comunidad y a los profesionales del área de la salud.

Por ello es necesario medir la calidad de los servicios que se proporcionan para supervisarlos y corregir deficiencias y de esa manera mejorar continuamente los servicios que presta el centro.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

El Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED) no ha realizado a la fecha ningún estudio sobre la satisfacción y/o percepción de sus usuarios respecto al servicio que reciben.

Como toda empresa, el cliente y su satisfacción es lo más importante, por lo que es necesario que CEGIMED conozca lo que sus usuarios perciben sobre los servicios que se brindan y de esta manera mejorar las deficiencias.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

En el Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED) se consultan anualmente un promedio de 1,600 consultas y se desea que el número de estas aumenten.

La satisfacción de los usuarios que consultan es importante para CEGIMED y en general para toda empresa, por lo que es necesario realizar un estudio de satisfacción/percepción de sus clientes en especial los que están suscritos trimestralmente para conocer sus preferencias y corregir las deficiencias y de esta manera, mejorar los servicios y aumentar el número de consultas.

2.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA:

El Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED) no ha realizado ningún estudio de satisfacción/percepción de los usuarios de las empresas farmacéuticas que están suscritas trimestralmente.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED)

El Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos, CEGIMED, fue creado el 22 de septiembre de 1988 por el apoyo institucional de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Organización Panamericana de la Salud y el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; en respuesta a la necesidad de información científica y actualizada sobre medicamentos (1).

CEGIMED es un organismo de apoyo científico y técnico orientado a proveer información a los profesionales de la salud, con el propósito de lograr un uso adecuado de los medicamentos, así también brinda soporte documental y técnico a los organismos del Estado y sus Entidades, responsables de la toma de decisiones relacionadas con los medicamentos (2: P. 81).

3.1.1 OBJETIVOS DEL CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED):

Los objetivos de CEGIMED se dividen en tres áreas y son los siguientes:

3.1.1.1 DE SERVICIO:

- Proporcionar información precisa actualizada y oportuna a los profesionales del área de la salud, sobre aspectos relacionados con medicamentos, y su utilización en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades (2: p.81).

- Proporcionar información y orientación específica sobre el uso correcto de los medicamentos al público consumidor que lo solicite (2: p.81).
- Proporcionar asesoramiento a través de soporte documental y/o informes técnicos, a la División de Registro y Control de Medicamentos y Alimentos de la Dirección General de Servicios de Salud (2: p.81).
- Proporcionar asesoramiento, a través de soporte documental y/o informes técnicos, a los equipos de profesionales del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social encargados de la elaboración de los listados básicos de medicamentos y del diseño de formularios terapéuticos. Así como a otras entidades públicas o privadas que se lo requieran (2: p.81).
- Promover, organizar y realizar actividades educativas, dirigidas a la población, sobre el buen uso de los medicamentos (2: p.81).

3.1.1. 2. DE DOCENCIA:

- Participar en las actividades docentes que se desarrollan dentro de los cursos de estudios de pregrado y postgrado de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala y que sean del área de competencia del Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (2: p.81).
- Participar en programas de educación continua, dirigidos a los profesionales del área de la salud, en todos aquellos aspectos relacionados con los medicamentos (2: p.81).

3.1.1.3. DE INVESTIGACIÓN:

- Establecer, efectuar y/o participar en programas de investigación relacionados con los medicamentos especialmente en el área de farmacovigilancia (2: p.82).

3.1.2. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED):

CEGIMED es dependiente de la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia de la Universidad de San Carlos de Guatemala y funciona bajo la supervisión de la Escuela de Química Farmacéutica (2: p. 82).

El Centro cuenta con un jefe y un asesor, ambos Químicos Farmacéuticos, una secretaria y estudiantes de Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Química Farmacéutica (2: p.82-84).

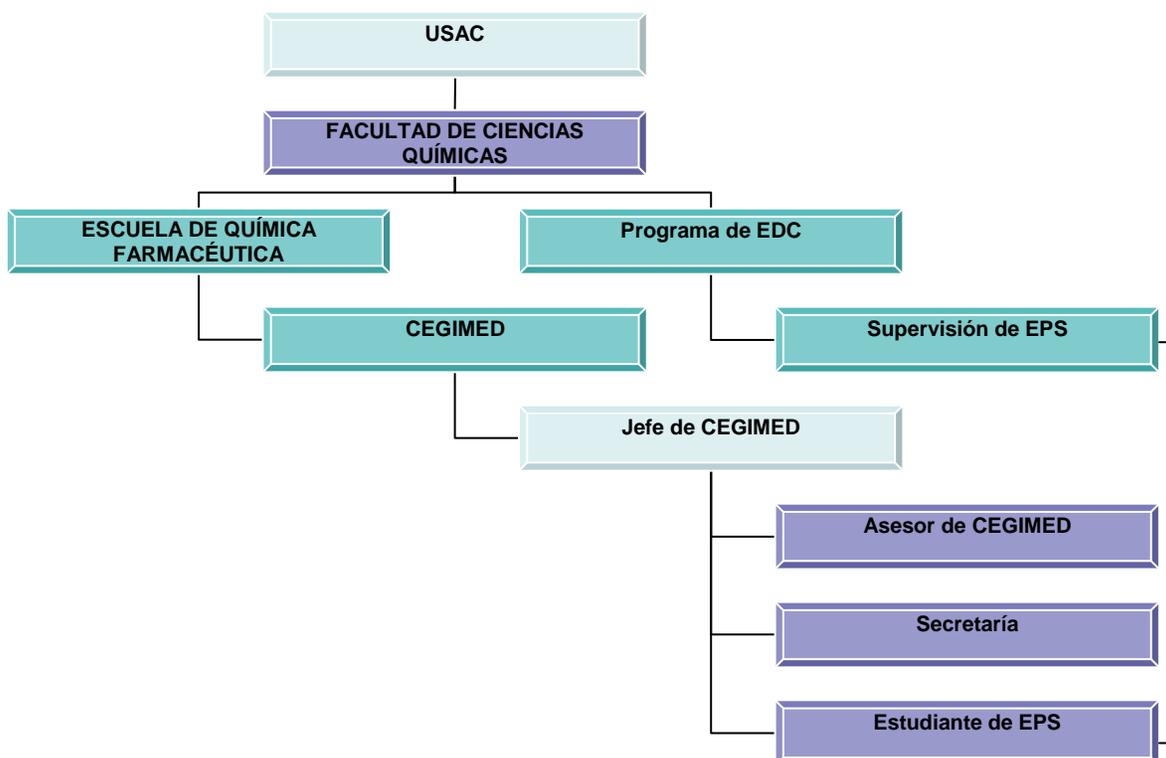


Figura No.1: “Organigrama de CEGIMED”.

3.1.3 ACTIVIDADES DEL CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED):

Las actividades de información de CEGIMED son realizadas por el personal de CEGIMED y las consultas que se reciben son respondidas por escrito, correo electrónico o verbalmente (dicha información se registra), siguiendo estrictamente lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos del centro (2: p.84.).

La información o asesoría que brinda CEGIMED se basa en los que se reporta en la literatura sobre el tema que se consulta (2: p.84.).

CEGIMED proporciona también charlas a diferentes clubes del Centro de Asistencia Médica Integral para Pensionados (CAMIP) del IGSS, imparte el curso de Atención Farmacéutica en la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia, el curso para Dependientes de Farmacia y conferencias sobre temas relacionados de medicamentos a cualquier institución que lo desee (1).

CEGIMED ofrece el servicio de suscripción por vía fax trimestralmente o anualmente para la realización de consultas sobre medicamentos a la industria farmacéutica, a ésta se le cobra la consulta para poder obtener fondos para la compra de bibliografía, al público en general no se le cobra el servicio, es gratuito (1).

3.1.4 ANÁLISIS FODA DEL CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED):

3.1.4.1 FORTALEZAS:

- Es el único centro de información de medicamentos a nivel nacional.
- Servicio proporcionado por Químicos Farmacéuticos.
- Apoyo de la Universidad de San Carlos (Lugar físico, agua, luz, teléfono, pago del personal).
- Cuenta con bibliografía científica, actualizada e internacional.
- Página web para que se puedan hacer consulta por correo electrónico.
- Usuarios de las empresas farmacéuticas más importantes de Guatemala.

3.1.4.2 DEBILIDADES:

- Bibliografía costosa y la mayoría importada (Por ello CEGIMED a través del servicio de consultas debe generar una cantidad suficiente para poder adquirir la bibliografía básica necesaria).
- Sistema de gestión administrativo USAC bastante lento y engorroso (Por esta razón sólo se cuenta con 1 proveedor de bibliografía internacional).
- El tiempo de entrega de la bibliografía es bastante prolongado (Debido a lo específico del tema y a que la mayoría es internacional así como el sistema de gestión de la USAC).
- Poco personal (Se encuentra 1 Profesional de 8 horas, 1 Profesional de 4 horas, 1 Secretaría de 4 horas y 2 Estudiantes de EPS de QF de 8 horas) para cubrir la demanda del centro, entre consultas, charlas, jornadas y cursos.

- Corto tiempo laboral: Lunes a Viernes de 7:00 a 16:00 horas. (Aunque se cuenta con el servicio de contestadora después de las 16:00horas, las consultas de emergencia no se pueden atender inmediatamente).

3.1.4.3 OPORTUNIDADES:

- Dificultad en el acceso de información científica actualizada relacionada a medicamentos.
- Asesor del Servicio de Consulta Terapéutica y Toxicológica SECOTT, por lo que es una extensión del servicio que proporciona CEGIMED.
- Promoción de los servicios de CEGIMED a través de Jornadas médicas y/o científicas, Congresos de Farmacología de los Estudiantes de Química Farmacéutica de la USAC y otras actividades.

3.1.4.4 AMENAZAS:

- Fuentes bibliográficas excesivamente caras.
- Que los usuarios utilicen páginas de internet relacionadas a medicamentos para obtener información de medicamentos.
- Que la industria farmacéutica compre sus propias referencias por lo que no necesiten realizar consultas a CEGIMED.

3.1.4.5 ANÁLISIS DEL FODA:

En base a lo anterior se puede notar que CEGIMED es una entidad única por el servicio que ofrece, información de medicamentos, tanto al público en general como a los profesionales del área de salud. Es atendido por

profesionales Químicos Farmacéuticos y con el apoyo de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Al público en general no se le cobra pero a la industria farmacéutica si se le cobra la consulta para poder generar fondos para la compra de referencias que como se mencionó en las debilidades estas son costosas y hay que mandarlas a traer y sólo existe un proveedor que cumple con los requisitos del sistema de gestión de la Universidad de San Carlos por lo que el proceso es bastante lento y por ser en su mayoría referencias internacionales el tiempo de importación de estas referencias es bastante largo, varios meses.

Otra debilidad de CEGIMED es el personal que no se da abasto para atender tanto las consultas, como las charlas, cursos y hacer promoción al centro sin contar las gestiones administrativas y si ha esto le aunamos que el personal labora poco tiempo y el horario del centro, fácilmente se recarga el trabajo del personal en el centro. Por lo que el personal debe optimizar los recursos y sobre todo el tiempo en CEGIMED para poder cumplir con los servicios ofrecidos.

Entre las oportunidades que tiene el Centro para desarrollarse y hacérsele promoción esta su extensión a través de SECOTT, las jornadas científicas, médicas, charlas y los cursos que imparte.

El uso de Internet y el elevado valor de las referencias científicas son una amenaza para el servicio que brinda CEGIMED. Sin embargo para minimizar esto CEGIMED creo su página web para poder captar usuarios por este medio. Así mismo a través de las consultas que se cobran a la Industria Farmacéutica CEGIMED puede generar un poco de fondos para comprar las referencias.

3. 2 ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN:

Debido a que los clientes son un elemento indispensable y primordial en las empresas, la mayoría tienen técnicas y/o métodos para evaluar el grado de satisfacción de sus clientes o realizan estudios para determinarlo.

Entre los estudios de satisfacción de los clientes que se han realizado se encuentra el estudio de satisfacción titulado:

“Estudio acerca de la satisfacción y atención que percibe el paciente en el Centro Integral Materno Infantil S.A. (CIMISA)”, elaborado en septiembre del 2007, por Nancy Del Cid Aldana para obtener el grado de Maestría en Administración Industrial y Empresas de Servicios (3).

CEGIMED no ha realizado ningún estudio formal sobre la satisfacción y aceptación de sus usuarios. Antiguamente se realizaron unas encuestas a los clientes para conocer su percepción del servicio pero ya no se siguió la actividad y no hay informe ni registro de ello (1).

Los usuarios del centro son lo más importante y conocer lo que ellos piensan es necesario para mejorar el servicio de CEGIMED.

3.3 ANÁLISIS MACROAMBIENTAL DE GUATEMALA

3.3.1 DEMOGRAFÍA:

Guatemala cuenta con una extensión territorial de 108,889 Km² dividido en 22 departamentos. El idioma oficial es el español (60% de la población) y existen más de 20 dialectos mayas (40% de la población).

La población total estimada al año 2006 fue de 12,856,340 habitantes por lo que se estima que la población del año en curso es mayor a los 13,000,000 de habitantes. Siendo la edad promedio del país en el 2006, 19 años de edad con una tasa de crecimiento de 2.27%, por lo que se deduce que es un país con gente joven. La población esta distribuida en un 53% en el área rural y un 47% en el área urbana. Por consiguiente la población urbana total en el 2006 fue de 6,042,479 habitantes, que se divide a su vez en 49% mujeres y 51% hombres.

La pobreza alcanza valores del 56% de la población siendo superado únicamente en Centroamérica por Honduras y Nicaragua. La inseguridad provocada por la violencia que se vive en Guatemala ha aumentado drásticamente, tanto las maras y el narcotráfico han hecho de Guatemala uno de los países más violentos de Latinoamérica.

El alfabetismo ha ido aumentando en el 2006 ubicándose en un 79%. En el sector salud la mortalidad al 2006 es de 30 muertes por cada 1000 nacimientos. El agua potable cubre al 66% de la población siendo aún un porcentaje bajo.

3.3. 2 ECONOMÍA:

Guatemala es un país en vías de desarrollo y su economía es la décima a nivel latinoamericano. La composición de la economía del país se divide en 45% agricultura, 35% servicios y 20% industria, siendo el sector más grande de la economía la agricultura. Es el mayor exportador de cardamomo a nivel mundial, el quinto exportador de azúcar y el séptimo productor de café.

El sector agrícola conforma un cuarto del PIB, 2 tercios de las exportaciones y la mitad de la fuerza laboral; siendo los principales productos agrícolas el café, la caña de azúcar, los bananos y los plátanos.

El níquel es el único metal que se extrae en grandes cantidades y se destina a la exportación, aunque existen también minas de oro, plata, jade y cobre en el país.

El turismo es otro sector importante como generador de divisas para el país ya que en el 2008 se reportaron más de 1,800 millones de dólares.

Las remesas son la principal fuente de ingresos en moneda extranjera y en el 2008 llegaron a 4,300 millones de dólares.

La economía informal ha ido en crecimiento y al parecer esta tendencia se mantendrá, se calcula que el 75% de la población activa se dedica al comercio informal. Además la deuda externa es cada vez mayor llegando a terminar en el año 2006 en más 3,000 millones de dólares.

Actualmente se vive una crisis económica en el país fenómeno de la crisis económica a nivel mundial.

3.3.3 TECNOLOGÍA:

La telefonía móvil representa uno de los crecimientos más acelerados en Guatemala pues en el año 2006 se reportó a 5,763,000 usuarios de este servicio y se estimó que para el año 2008 se sobrepasaría los 6 millones de usuarios. Mientras que los usuarios de telefonía fija sumaron un total de 1,300,000 usuarios en el 2006. La telefonía móvil presenta el crecimiento más alto en toda Centroamérica seguida por Honduras y el Salvador.

En relación al uso de las computadoras por cada 1,000 personas en Guatemala solo 19 tienen computadoras un bajo porcentaje si se compara este dato con los países suramericanos.

Con respecto a usuarios de Internet se cuenta solamente con 750,000 siendo ampliamente superado por Costa Rica que es uno de los países con el índice más alto de usuarios en Latinoamérica.

3.3.4 SALUD:

El sector salud en Guatemala tiene muchas deficiencias, existe una gran inequidad en este sector, como por ejemplo la dificultad en el acceso de medicamentos y servicio de salud y/o sanitario sobre todo en poblaciones rurales y pobres. La población tiene malas condiciones de vida, está mal nutrida, no tiene acceso a agua potable. Lo que contribuye a que se enfermen a causa de infecciones intestinales y respiratorias. Los niños y las mujeres en edad reproductiva son más susceptibles de enfermarse y morir si se le compara con otros grupos.

Los medicamentos son un factor bastante polémico en este sector, porque no sólo se tiene problemas en cuanto a su acceso en poblaciones más necesitadas sino el precio de este es otra situación limitante, aunado que la información de los medicamentos es constante y cambiante por lo que se debe estar informado. He aquí en este punto donde CEGIMED tiene un papel importante en el sector salud ya que este organismo proporciona información necesaria para los profesionales de la salud y de esta manera contribuye al uso racional de los medicamentos que trasciende en una mejor atención a los pacientes quienes consumen estos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL:

- 4.1.1 Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del Centro Guatemalteco de información de medicamentos (CEGIMED).

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 4.2.1 Conocer la opinión de los usuarios del servicio que brinda CEGIMED.
- 4.2.2 Identificar los puntos débiles en el servicio que presta CEGIMED.
- 4.2.3 Proponer medidas para corregir las deficiencias encontradas.

5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.1 UNIVERSO

El universo de trabajo esta constituido por los usuarios de las 14 empresas suscritas al servicio de fax del tercer trimestre del año en curso.

5.2 MUESTRA

Todos los usuarios de las 14 empresas suscritas al servicio de fax en el tercer trimestre del 2008 que consultan al Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED)

5.3 METODOLOGÍA

5.3.1 PROCEDIMIENTO

- 5.3.1.1 Elaboración del instrumento de investigación: Encuesta con preguntas sobre el tema (Ver anexos).
- 5.3.1.2 Validación y realización de las encuestas a los usuarios de las empresas suscritas.
- 5.3.1.3 Tabulación de los datos obtenidos en la encuesta.
- 5.3.1.4 Evaluación de la información obtenida. Se tomará como cliente satisfecho si su respuesta es muy bueno y bueno y cliente insatisfecho si su respuesta es regular y malo.
- 5.3.1.5 Elaboración del Informe del Estudio de Satisfacción.

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Jun- Jul 08				Ago 08				Sep 08				Oct 09				Nov 09				Dec 09				En-Ma 09				Jun-Sep 09								
		1 / 2	3 / 4	1 / 2	3 / 4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	<i>Selección del tema</i>	*	*																																			
2	<i>Definición del problema, Objetivos y Justificación</i>			*	*																																	
3	<i>Marco Teórico</i>					*	*	*	*	*	*	*	*																									
4	<i>Elaboración del Instrumento de Investigación</i>											*	*																									
5	<i>Aprobación del Protocolo</i>											*	*	*	*																							
6	<i>Realización de Encuestas</i>															*	*	*	*																			
7	<i>Tabulación de Datos</i>																			*	*	*	*															
8	<i>Análisis de Datos</i>																						*	*	*	*												
9	<i>Elaboración del Informe final</i>																						*	*	*	*												
10	<i>Revisión y Aprobación del Informe Final</i>																																*	*	*	*		

7. RECURSOS

7.1 RECURSOS HUMANOS

- Autor: Licda. Frances Renee Calderón Rodríguez.
- Asesor: Licda. Raquel Pérez Obregón.
- Jefe de CEGIMED: Licda. Lorena Cerna.
- Personal de CEGIMED.
- Empresas suscritas al servicio de fax.

7.2 RECURSOS FÍSICOS

- Bibliografía del tema.
- Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos (CEGIMED).
- Mobiliario y equipo: Computadora, impresora, escritorio, mesa, sillas, calculadora, engrapadora.
- Papelería y útiles: Hojas papel bond, fotocopias, lapiceros, cartuchos de tinta, rotuladores, grapas, fólderres, ganchos para fólderres, clips, postit, CD, etiquetas para CD.
- Otros: Internet, energía eléctrica, software (Word, Excell, Project, Adode reader, Power Point).

7.3 RECURSOS FINANCIEROS

La investigación será financiada en un 100% por el alumno interesado de la siguiente forma:

Papelería y útiles	Q. 500.00
Fotocopias	Q. 50.00
Internet	Q. 400.00
Energía eléctrica	Q. 300.00
Reproducción de Trabajo de Investigación	<u>Q.1,000.00</u>
Total	Q. 2,250.00

8. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Figura No.1



Fuente: Tabla No.1.

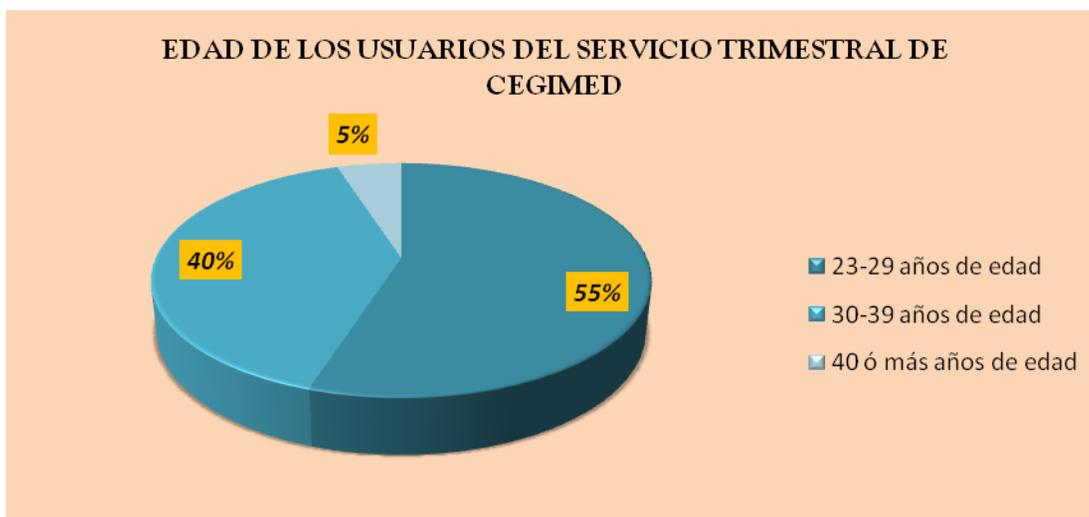
Figura No.2



Fuente: Tabla No.2.

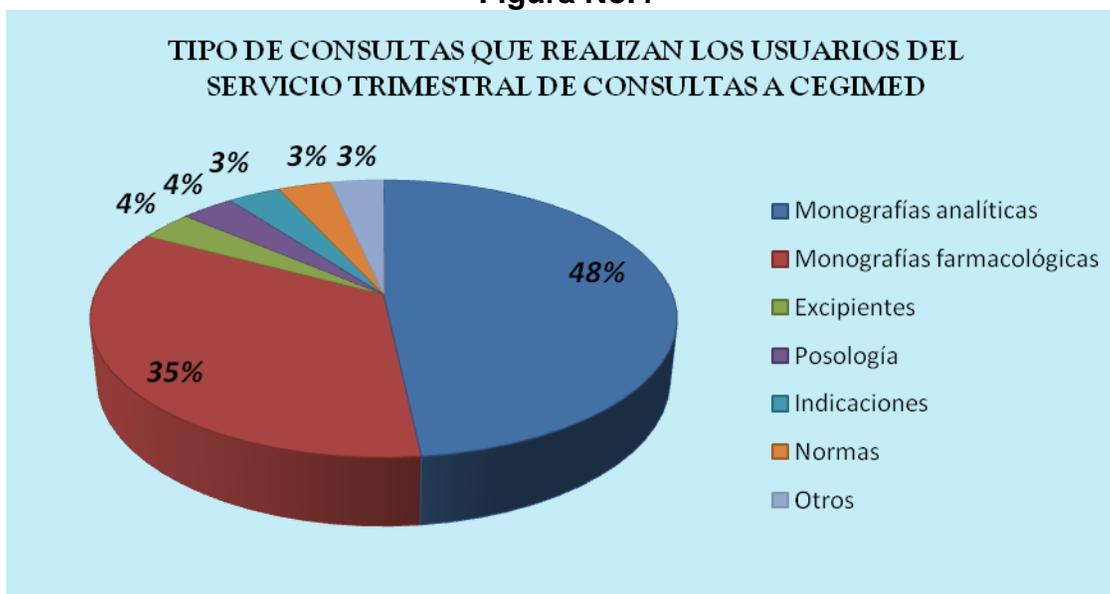
En el tercer trimestre del 2008 CEGIMED tenía a un total de 14 empresas suscritas al servicio trimestral de las cuales 11 fueron encuestadas, las 3 restantes aunque mostraron interés no devolvieron la encuesta a CEGIMED. De esta manera se encuestaron a 20 profesionales de las empresas que hacen uso del servicio trimestral. De acuerdo a los resultados observados en las Figuras No.1 y No.2, el 95% de los usuarios del servicio de consultas trimestral de CEGIMED son químicos farmacéuticos y de sexo femenino, mientras que el 5% son ingenieros químicos y/o de sexo masculino.

Figura No.3



Fuente: Tabla No.3

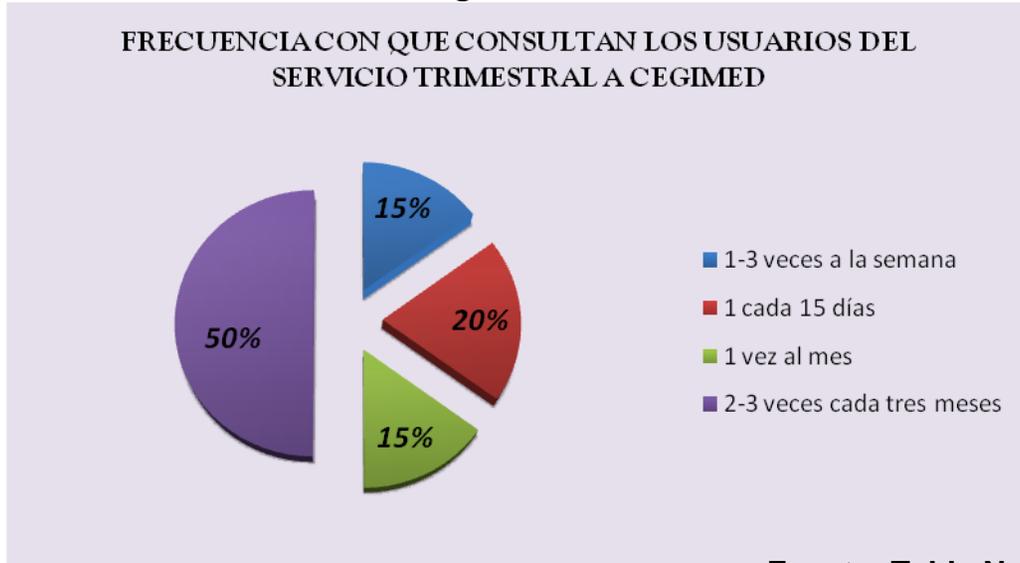
Figura No.4



Fuente: Tabla No. 4.

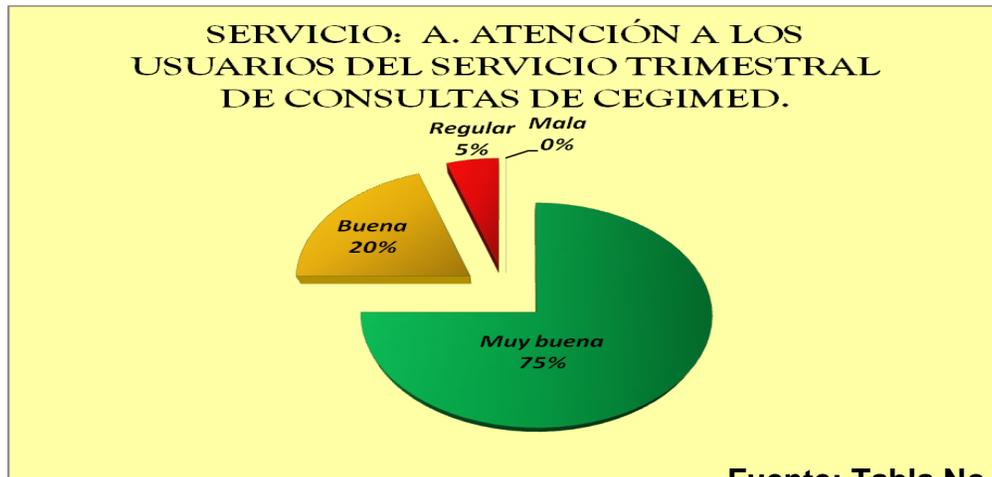
El 55% de los usuarios del servicio trimestral de consultas de CEGIMED son profesionales de 23 a 29 años de edad, profesionales jóvenes. Las consultas que realizan los usuarios a CEGIMED son de diversa índole siendo la mayoría monografías analíticas y monografías farmacológicas, 48 y 35% respectivamente.

Figura No.5



Fuente: Tabla No.5.

Figura No.6



Fuente: Tabla No.6.

En la figura No.5 se observa que el 50% de los usuarios del servicio trimestral de CEGIMED consultan esporádicamente 1-2 veces trimestralmente, mientras que el 15% consulta 1-3 veces a la semana o 1 vez al mes y un 20% lo hace 1 vez cada 15 días. Por lo que la mayoría no consume el número total de consultas trimestrales a las que tienen derecho. A los usuarios se les solicitó que calificaran el servicio que ofrece CEGIMED y el 75% de ellos calificó que la atención que se les brinda es muy buena, un 20% la calificó como buena y un 5% regular (Ver figura No.6).

Figura No.7

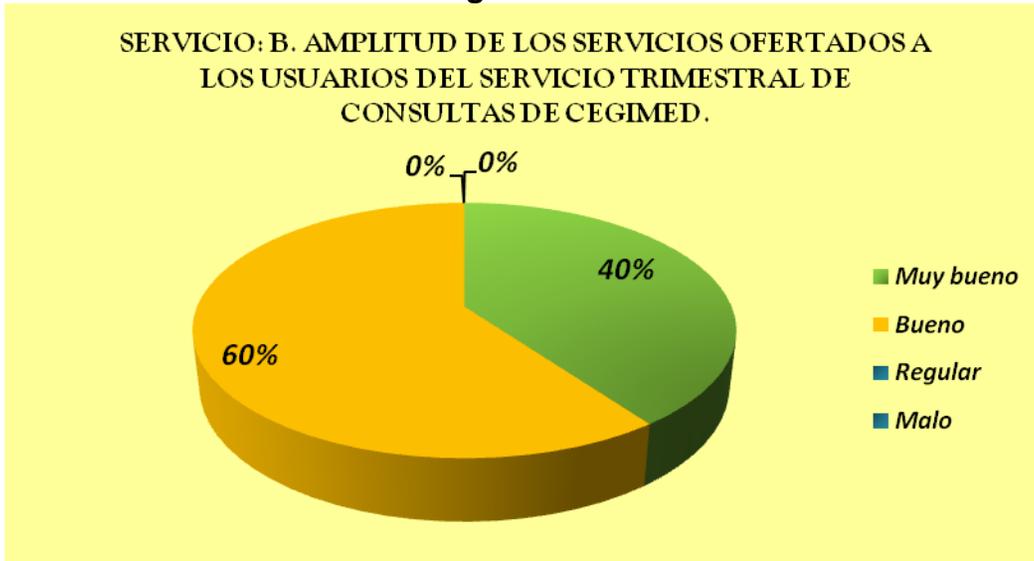
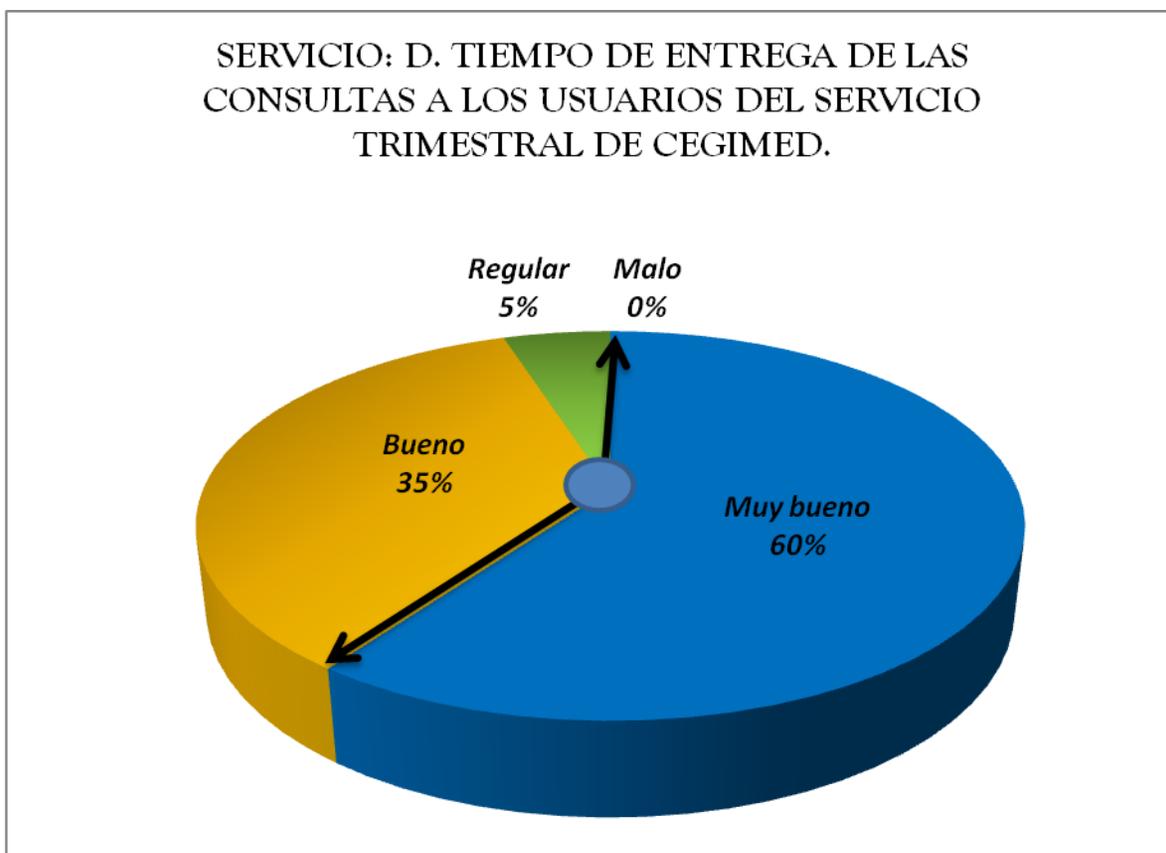


Figura No.8



En la figura No.7 se observa como calificaron los usuarios la amplitud de los servicios que oferta CEGIMED, el 60% lo calificó como bueno mientras que el 40% lo calificó como muy bueno. En la figura No.8 se observa como los usuarios calificaron el precio del servicio de consulta trimestral, mostrando la tendencia anterior, el 60% lo calificó como bueno mientras que el 40% como muy bueno.

Figura No.9



Fuente: Tabla No.9

En la Figura No.9 se observa como los usuarios calificaron el tiempo de entrega de las consultas que realizan a CEGIMED, es importante mencionar que el tiempo que se toma para dar resolución a una consulta depende del tipo de consulta que se realice, así puede tardar de varios minutos a varios días. El 60% lo calificó como muy bueno, 35% como bueno y un 5% como regular.

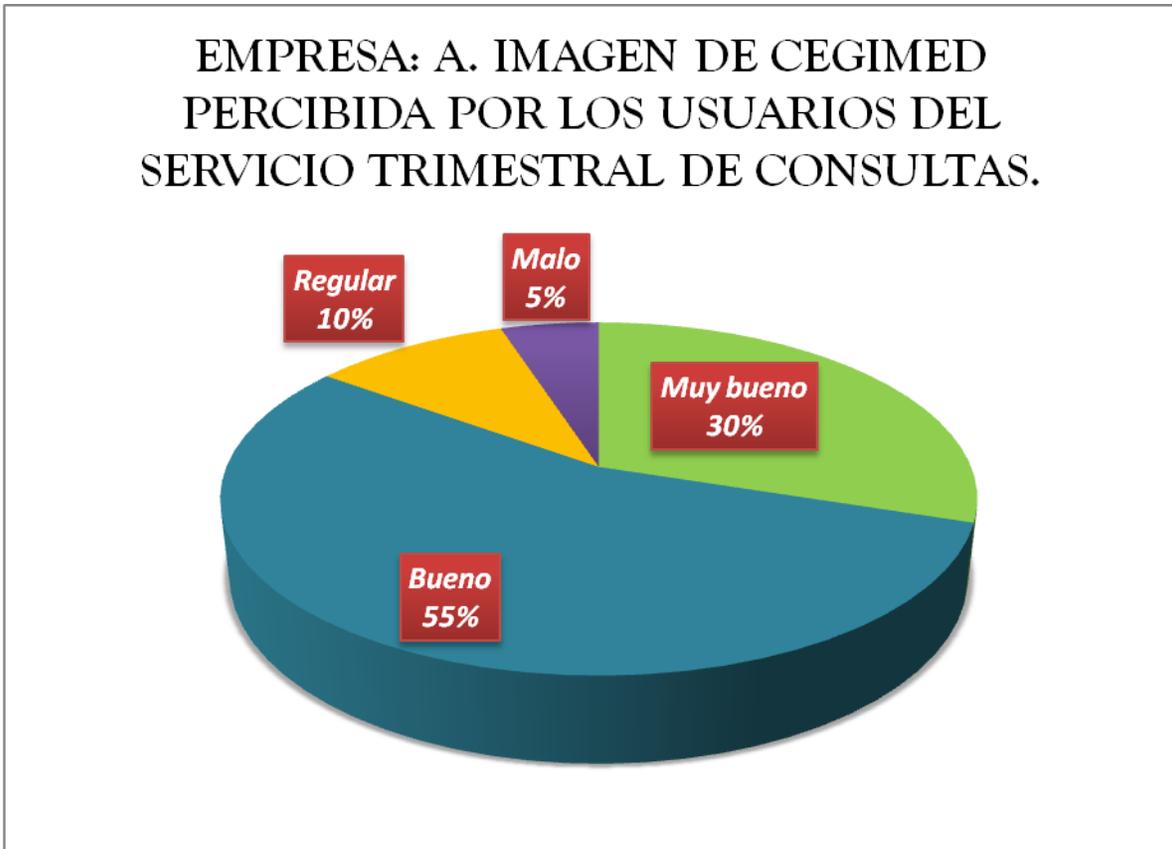
Figura No.10



Fuente: Tabla No.10.

En esta gráfica, Figura No.10, se observa como los usuarios calificaron la acertividad en la resolución de las consultas que ellos realizaron, de esta manera el 55% lo calificó como bueno, 35% como muy bueno, 5% regular y 5% como malo. Aquí es necesario hacer mención que cuando se realiza una consulta a CEGIMED, éste revisa y agota las referencias bibliográficas que tiene disponibles sobre el tema de interés y si no se reporta información sobre lo que desea el usuario se le da a conocer a este, por lo que en algunas ocasiones los usuarios no lo toman de la mejor forma.

Figura No.11

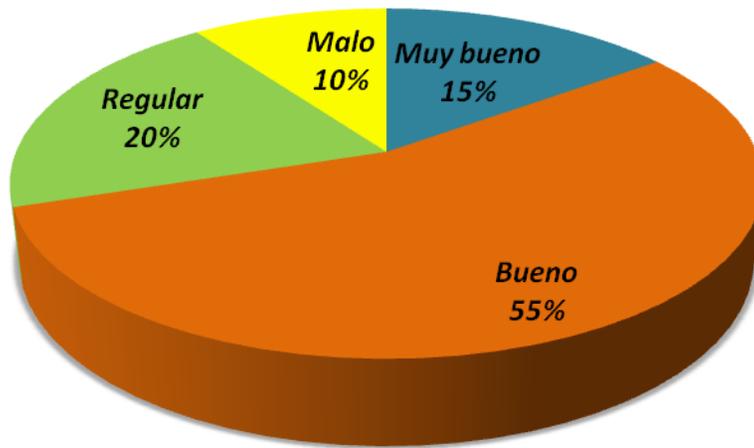


Fuente: Tabla No.11.

En la gráfica, Figura No.11, se observa lo que los usuarios contestaron acerca de su percepción de la imagen de CEGIMED al público, de esta manera el 55% respondió que tiene buena imagen, 30% muy buena imagen, 10% regular y 5% mala imagen.

Figura No.12

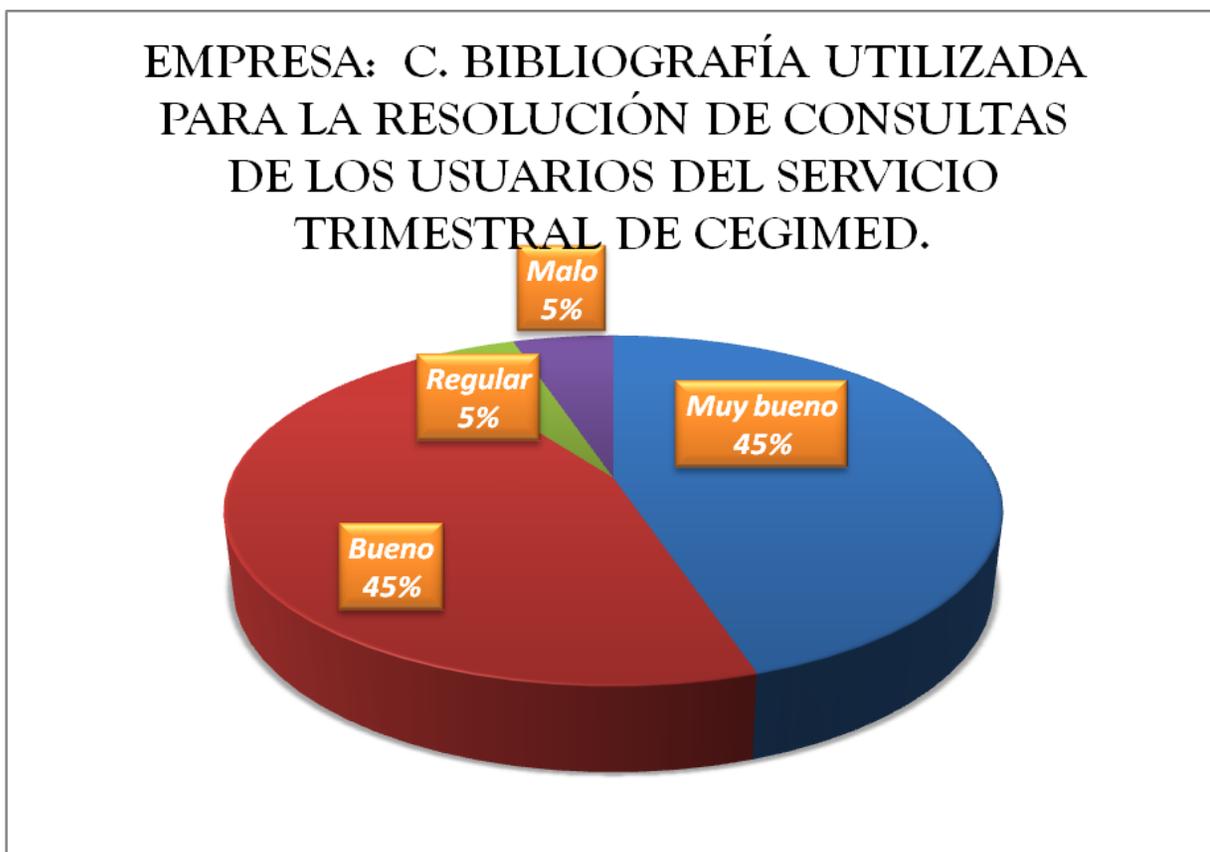
**EMPRESA: B. PERCEPCIÓN DE LAS
INSTALACIONES DE CEGIMED POR LOS
USUARIOS DEL SERVICIO TRIMESTRAL
DE CONSULTAS DE CEGIMED.**



Fuente: Figura No.12

En esta gráfica, Figura No.12, se observan los resultados sobre la percepción de las instalaciones de CEGIMED por los usuarios, calificándola como buena el 55% de ellos, regular el 20%, muy buena el 15% y mala el 10%. Esto se debe probablemente a la ubicación de CEGIMED ya que este se encuentra en el antiguo edificio de la facultad de farmacia en la zona 1, a la escasez de parqueo y de servicios sanitarios para el público, así también a la inseguridad de la zona.

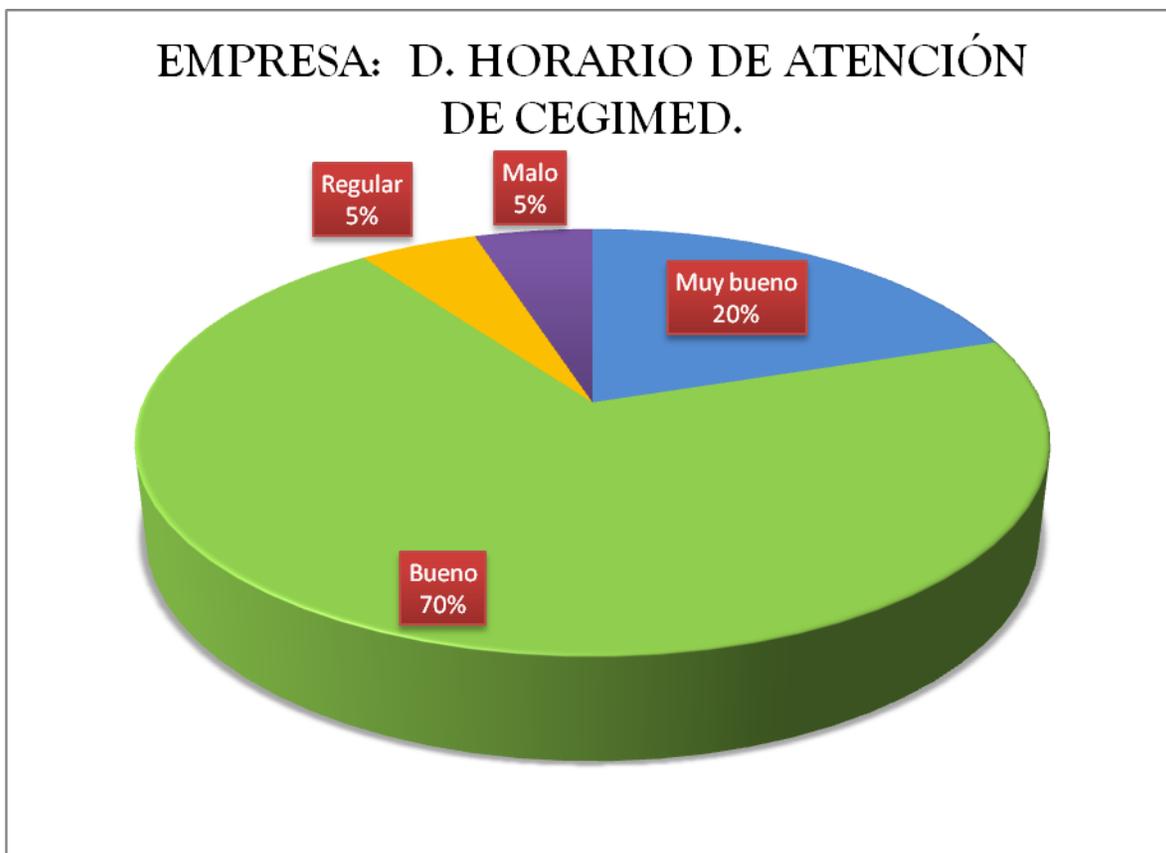
Figura No.13



Fuente: Tabla No.13.

Se les solicitó a los encuestados que calificaran la bibliografía que utiliza CEGIMED para atender a sus consultas y de esta manera el 45% la calificó como muy buena, el otro 45% como buena, 5% como regular y el último 5% como mala. Es necesario mencionar que CEGIMED adquiere su bibliografía gracias a lo que recauda anualmente, y que ésta es de alto valor adquisitivo por lo que se debe elegir cuales son esas referencias que se compraran de manera que sean útiles en la resolución de consultas.

Figura No.14



Fuente: Tabla No.14

Cuando se les solicitó a los usuarios que calificaran el horario de atención de CEGIMED el 70% lo calificó como bueno, el 20% como muy bueno, 5% como malo y 5% como regular. CEGIMED tiene un horario de atención de 7:00 a 16:00 sin cerrar al medio día, sin embargo algunos de los usuarios no están conformes con el mismo, ya que algunos se les hace difícil la recolección de la consulta, porque no pueden salir de sus empresas y/o no poseen mensajeros, lo que puede generar que la consulta se retrase en su entrega.

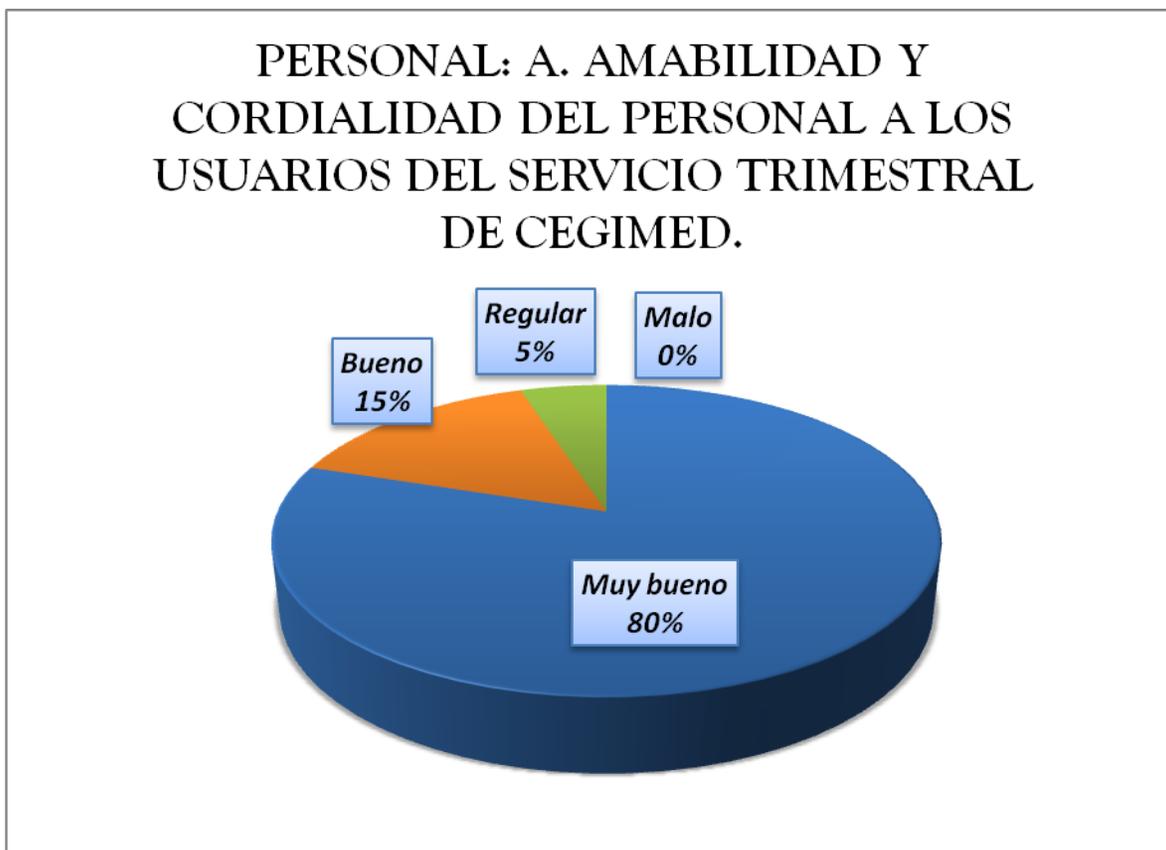
Figura No.15



Fuente: Tabla No.15

En la gráfica, Figura No.14, se muestra como consideran los usuarios la información que se les proporciona calificándola el 55% como buena, 30% como muy buena y 15% como regular. Es necesario tomar en cuenta que la respuesta a la consulta que hacen a CEGIMED depende de lo que consulten y de la disponibilidad de información en cuanto al tema, lo cual puede generar malestar por parte de los usuarios cuando no hay demasiada información sobre el tema de interés calificándola como regular en algunas ocasiones.

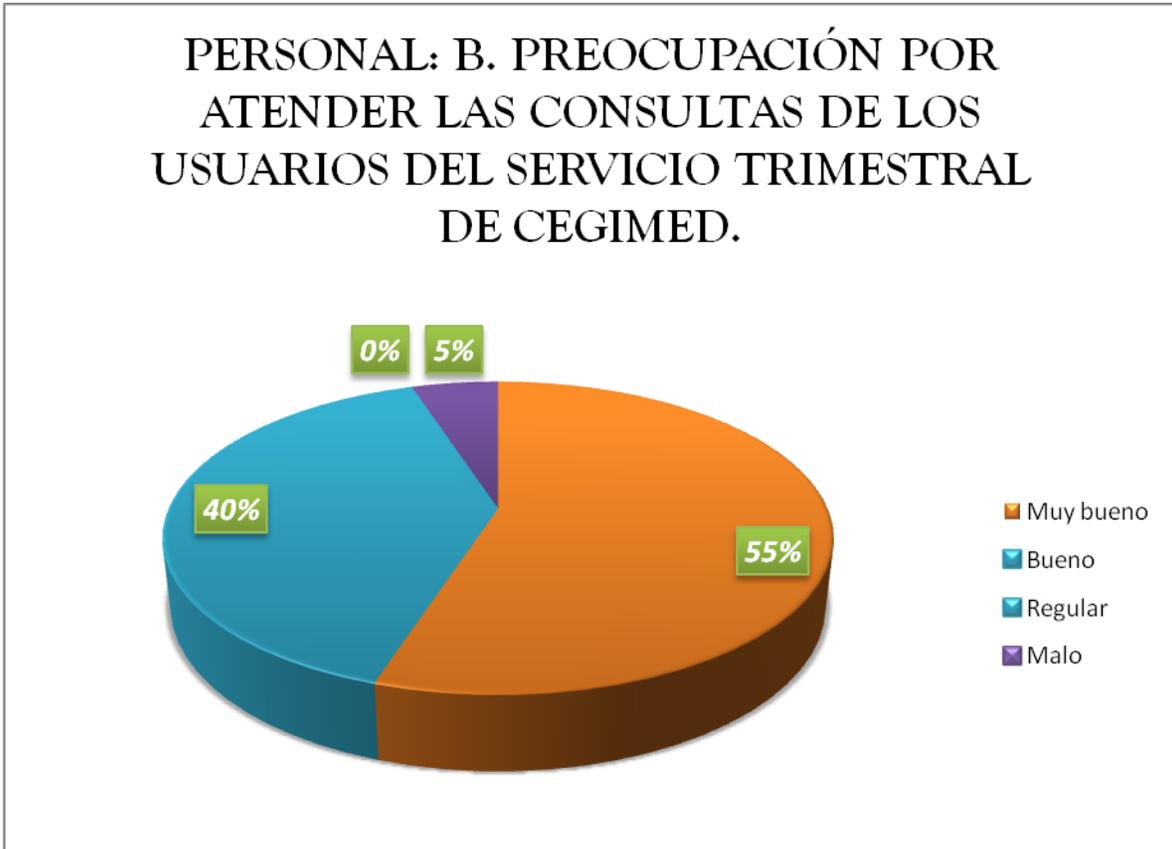
Figura No.16



Fuente: Tabla No.16.

El 80% de los usuarios calificaron como muy bueno el trato del personal de CEGIMED en cuanto a la amabilidad y cordialidad hacia ellos, el 15% lo calificó como bueno y el 5% como regular. Dejaron entre ver que algunas veces el personal de EPS debe mejorar su atención al cliente.

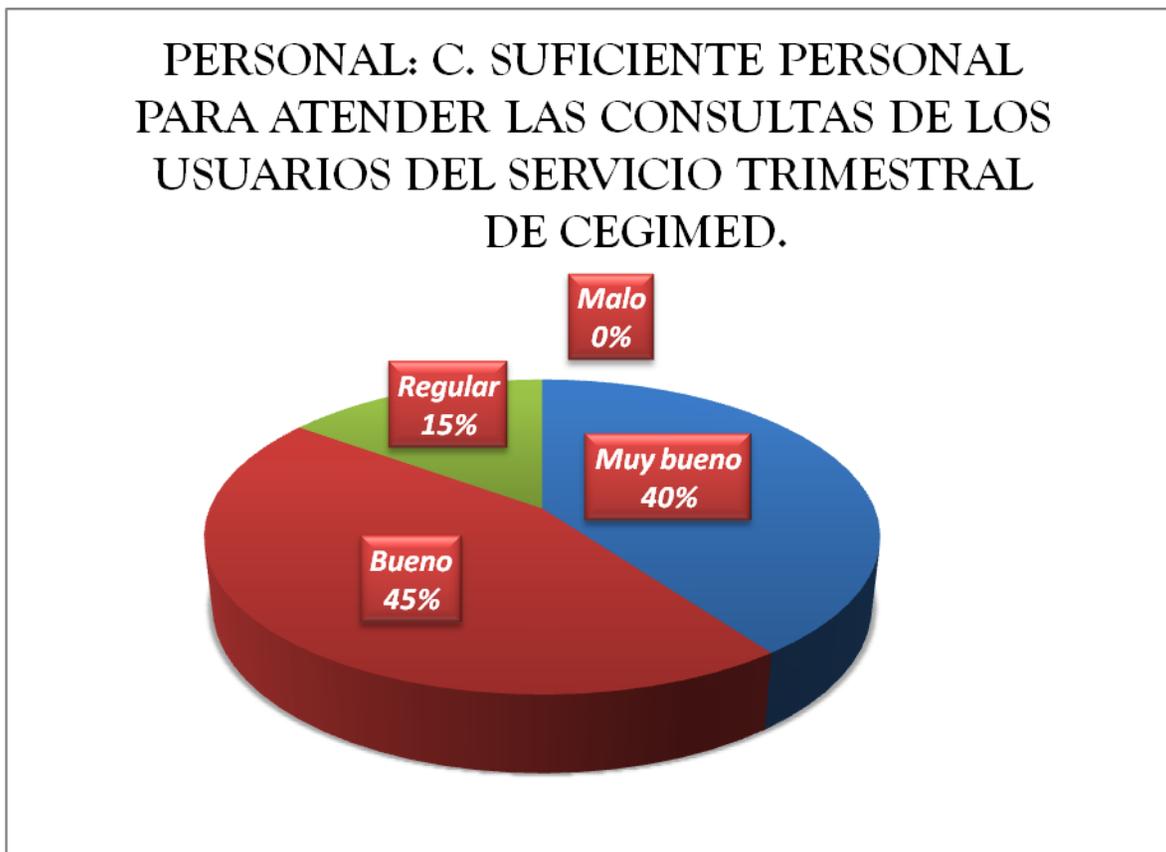
Figura No.17



Fuente: Tabla No.17.

Se les preguntó a los usuarios sobre la preocupación que percibían del personal para atender su consulta a lo cual contestó el 55% que era muy buena, el 40% como buena y el 5% como malo. Anteriormente he mencionado que algunos usuarios se molestan cuando no se les da pronta resolución a su consulta pero no es por falta de preocupación sino es por la disponibilidad de información del tema de interés. Por lo que algunas consultas toman más tiempo que otras, así también si le aunamos que cuando se resuelven algunos usuarios no las llegan a recoger tempranamente y dejan pasar inclusive meses en recogerla, lo cual se hace necesario de llamarlos cada cierto tiempo para recordarles que su consulta ya esta resuelta. Si embargo algunos lo perciben como falta de preocupación.

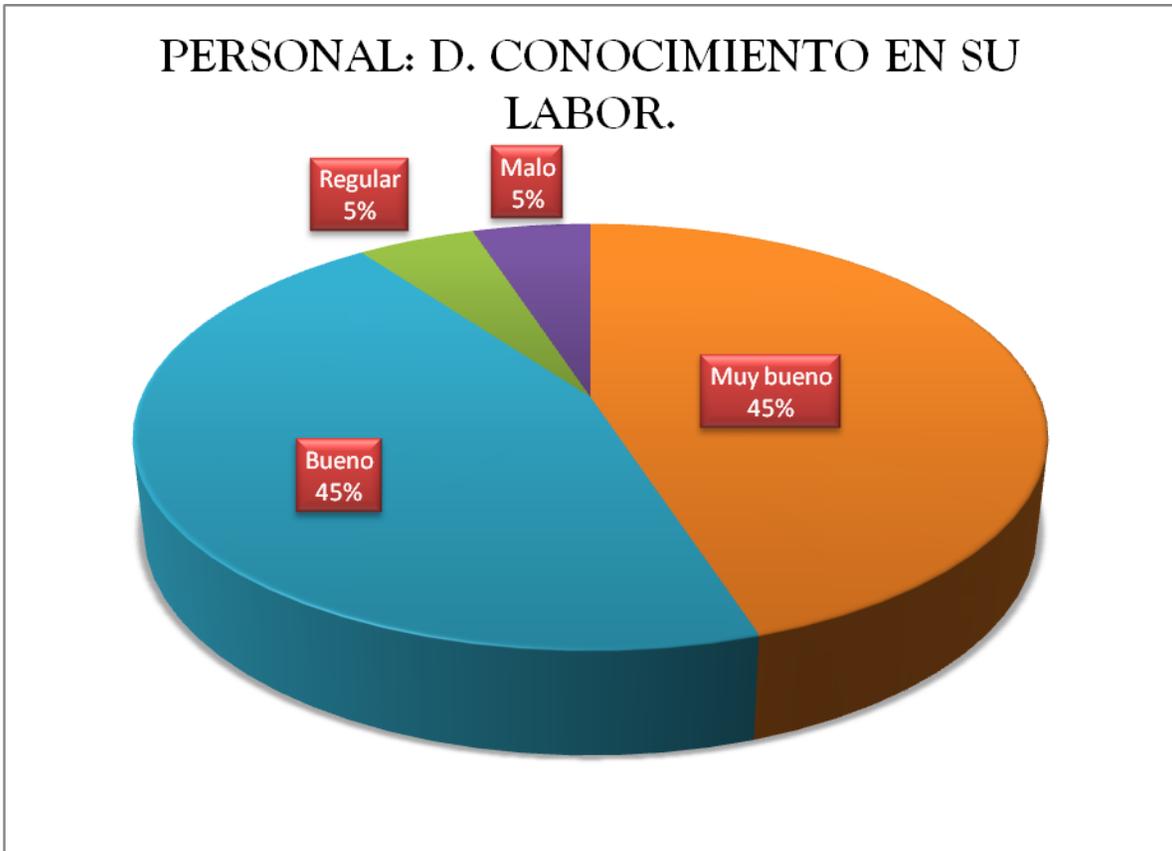
Figura No.18



Fuente: Tabla No.18

En la gráfica, figura No.17, se observa lo que contestaron los usuarios respecto a la cantidad del personal para atender en CEGIMED, el 45% contestó que era bueno, el 40% muy bueno y el 15% regular. Sin embargo el personal de CEGIMED a parte de atender las consultas también realiza conferencias y/o charlas fuera de la institución por lo que se reduce la cantidad de personal para atender las consultas, lo que genera en algunas ocasiones retraso en la resolución y entrega de la consulta, que puede trascender en molestia al usuario que espera su consulta.

Figura No.19



Fuente: Tabla No. 19

45% de los usuarios considera que el conocimiento en su labor del personal es muy bueno, 45% considera que es bueno, 5% considera que es regular y 5% considera que es malo. En este aspecto algunos de los usuarios mencionaron que se les debe dar mayor instrucción a los estudiantes de Química Farmacéutica que ejercen su ejercicio profesional supervisado (EPS) en CEGIMED para atender y dar resolución a las consultas ya que han encontrado que algunas consultas que son resueltas por ellos les hace falta conocimiento del tema.

9. CONCLUSIONES

- Los usuarios del servicio trimestral de CEGIMED están satisfechos con los servicios y la atención al cliente que éste les proporciona.
- Los usuarios del servicio trimestral de CEGIMED opinan que su atención al cliente y el tiempo de entrega de las consultas es muy bueno; la imagen, las instalaciones, la amplitud de los servicios, el horario de atención, el precio que deben pagar, la acertividad en su respuesta y la información proporcionada, lo califican como bueno y al personal de CEGIMED lo señalan como amables, cordiales, con preocupación por atender las consultas y con conocimiento en su labor.
- Los puntos débiles señalados por una minoría de los usuarios del servicio trimestral de CEGIMED son las instalaciones del mismo, la inseguridad y la atención del cliente brindada por el estudiante de la carrera de Química Farmacéutica en su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y el horario de atención del Centro.
- Las medidas propuestas para corregir las deficiencias encontradas son el cambio de las instalaciones de CEGIMED en un futuro a un lugar más asequible para los profesionales y público en general, por ejemplo podría colocarse dentro del campus Universitario; mejorar la inducción del estudiante de la carrera de Química Farmacéutica en su Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) y señalarle la importancia de la atención al cliente e incluir los servicios de un mensajero para empresas que no pueden recoger las consultas en CEGIMED por la ubicación de éste y/o por el horario.

10. RECOMENDACIONES

Aunque en términos generales los usuarios farmacéuticos están satisfechos con el servicio de CEGIMED, se deben de realizar algunas reformas para ganar más usuarios y que estos sean leales, como por ejemplo ampliar y realizar nuevas ofertas de servicios:

- Incluir los servicios de un mensajero de CEGIMED para aquellas empresas que no pueden recoger sus consultas en el Centro por la ubicación o por el horario de este, con un costo adicional, como se mencionó anteriormente.
- Realizar una alianza con una o varias empresas farmacéuticas para que mutuamente se den publicidad a través de la impresión de los boletines de CEGIMED, donde vaya la publicidad de la empresa y la información que CEGIMED desea hacer pública a la comunidad y a sus usuarios.
- La presencia de CEGIMED en lanzamientos de productos farmacéuticos nuevos pueden ser una oportunidad para darse a conocer o reafirmar su comunicación con los médicos y los usuarios de las empresas farmacéuticas.
- Realizar un estudio con los no usuarios de CEGIMED para conocer porque razón no consultan al centro como por ejemplo los médicos y las enfermeras, y de esta manera elaborar una estrategia para que ellos sean usuarios pronto y así también otro estudio relacionado con los otros usuarios del centro que no pagan por el servicio de consulta para conocer los distintos grupos de usuarios de CEGIMED y elaborar nuevas ofertas de servicios de acuerdo a sus necesidades.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Centro Guatemalteco de Información de Medicamentos. CEGIMED. Agosto. 2008.
2. Reglamento de CEGIMED. Recopilación de Reglamentos y Normativos de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Escuela de Química Farmacéutica. Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia. Universidad de San Carlos de Guatemala. p. 81-86.
3. Del Cid Aldana, N. Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el Centro Integral Materno Infantil S.A. (CIMISA). Tesis Ad gradum. MAIES. USAC. Septiembre. 2007. 1-42 p.
4. Anexos. Estudios de Satisfacción. p. 1-12. Disponible en: <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/D90E92B5-53DE-445F-835A-F018ACC769CC/19418/VA2.pdf>
5. Estudio de Satisfacción de Usuarios. Oficina de Información, Reclamos y Sugerencia. INP. Julio. 2006. p. 1-52. Disponible en: www.inp.cl/portal/Documentos/estudios/encuesta_oirs_07_06.pdf
6. Estudio Multicliente. Estudio de Satisfacción de las Medianas Empresas con sus proveedores TIC. IDC Analyze the Future. España. p. 1-2. Disponible en: http://www.idc.com/spain/downloads/research/FS_Satisfaccion.pdf
7. Explicación Introductoria de los Estudios de Satisfacción de los usuarios con los Servicios de las Bibliotecas que realiza el grupo SECABA. Universidad

de Granada. España. Enero. 2007. p. 1-9. Disponible en:
<http://sci2s.ugr.es/secabaweb/publicaciones/SECABA-EstudiosSatisfaccionUsuariosBibliotecas.pdf>

8. Morford, S. Client Satisfaction Report for B.C. Ministry of Forest. Forest Science Program. Diciembre. 2002. p. 1-18. Disponible en:
<http://www.for.gov.bc.ca/forsi/Client%20Satisfaction%20Report%20for%20Forest%20Science%20Program.pdf>
9. Olamendi, G. Gestión Avanzada de Clientes. p. 1-5. Disponible en:
<http://www.estoesmarketing.com/Clientes/Gestion%20avanzada%20de%20Clientes.pdf>
10. Py, P. Métodos y Técnicas para Gestionar a los Clientes. España: Ediciones Gestión 2000, S. A. 2003. p. 1-181.
11. Tendencias actuales en la medición de la satisfacción del Cliente. Tatum. p. 1-6. Disponible en:
http://www.tatum.es/intranet/tatum2003/fotos/pub_fichero182.pdf

12. ANEXOS

12.1 FOTOGRAFÍA DEL CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CEGIMED).



12.2 CENTROS DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS (CIM):

Los centros de información de medicamentos son unidades estructurales y funcionales cuya finalidad es proporcionar información actualizada relacionada a medicamentos para el uso racional de los mismos.

Los centros de información recopilan, evalúan, procesan y proveen información relacionada a medicamentos.

Los CIM se encuentran alrededor del mundo, apareciendo por primera vez en 1960, en Inglaterra como resultado de la aceleración de la industria farmacéutica y la necesidad de información de medicamentos. En Estados Unidos surgen los CIM en 1962 en Kentucky, siendo uno de los países con más centros de información de medicamentos, después de ese año empezaron a crecer en número pero en 1986 mediante un estudio se determinó que empezaron a disminuir; en el año 2003 se reportó que tenían aproximadamente 151 CIM.

En España los CIM empezaron en 1973 y en toda Europa existen aproximadamente 118 CIM.

En Centroamérica actualmente existen CIM, específicamente en Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Los CIM son apoyados en su mayoría por las Universidades, Ministerios de Salud y Hospitales de sus respectivos países. Su personal esta conformado por Químicos Farmacéuticos, Médicos, Estudiantes de Farmacia y de Medicina; pero esto es variable dependiendo del CIM.

Para brindar información sobre medicamentos los CIM poseen fuentes primarias, secundarias y terciarias de información de medicamentos.

12.3 ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESAS DE SERVICIOS
 CENTRO GUATEMALTECO DE INFORMACIÓN DE MEDICAMENTOS

ESTUDIO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE CEGIMED

Estimado cliente: Necesitamos conocer su opinión. Su tiempo en contestar este breve cuestionario puede ayudarnos a mejorar los servicios que le prestamos. Muchas gracias por su colaboración.

1. DATOS GENERALES:

EMPRESA: _____ PROFESIÓN: _____ SEXO: _____ EDAD: _____

2. QUE HA CONSULTADO A CEGIMED: _____

CON QUE FRECUENCIA:

A	1-3 veces a la semana	
B	1 cada 15 días	
C	1 vez al mes	
D	2-3 veces cada tres meses	

3. CALIFIQUE NUESTRO SERVICIO:

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
A	Trato y/o Atención				
B	Amplitud y/o cobertura de los servicios				
C	Precio de los servicios				
D	Tiempo de entrega de los servicios				
E	Acertividad y profesionalismo en las respuestas				

4. CALIFIQUE NUESTRA EMPRESA:

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
A	Imagen				
B	Instalaciones				
C	Bibliografía				
D	Horario de atención				
E	Información a usuarios				

5. CALIFIQUE NUESTRO PERSONAL:

		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
A	Amabilidad y cordialidad en el trato				
B	Preocupación por atender su necesidad				
C	Suficiente personal para atender las consultas				
D	Conocimiento en su labor				

6. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS GENERALES:

Si lo desea puede añadir cualquier sugerencia que considere oportuna para ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

12.4 TABLAS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Tabla No.1

Profesión

Opciones	No.	%
Químicos Farmacéuticos	19	95
Ingenieros	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.2

Sexo

Opciones	No.	%
Femenino	19	95
Masculino	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.3

Edad

Opciones	No.	%
23-29 años de edad	11	55
30-39 años de edad	8	40
40 ó más años de edad	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.4

Tipo de Consulta

Opciones	No.	%
Monografías analíticas	14	48
Monografías farmacológicas	10	34
Excipientes	1	3
Posología	1	3
Indicaciones	1	3
Normas	1	3
Otros	1	3
Total	29	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.5
Frecuencia

Opciones	No.	%
1-3 veces a la semana	3	15
1 cada 15 días	4	20
1 vez al mes	3	15
2-3 veces cada tres meses	10	50
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.6
Trato y Atención

Opciones	No.	%
Muy bueno	15	75
Bueno	4	20
Regular	1	5
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.7
Amplitud y Cobertura

Opciones	No.	%
Muy bueno	8	40
Bueno	12	60
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.8
Precio de los servicios

Opciones	No.	%
Muy bueno	8	40
Bueno	12	60
Regular	0	0
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.9
Tiempo de entrega en los servicios

Opciones	No.	%
Muy bueno	12	60
Bueno	7	35
Regular	1	5
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.10
Acertividad y profesionalismo en las respuestas

Opciones	No.	%
Muy bueno	7	35
Bueno	11	55
Regular	1	5
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.11
Imagen

Opciones	No.	%
Muy bueno	6	30
Bueno	11	55
Regular	2	10
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.12
Instalaciones

Opciones	No.	%
Muy bueno	3	15
Bueno	11	55
Regular	4	20
Malo	2	10
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.13
Bibliografía

Opciones	No.	%
Muy bueno	9	45
Bueno	9	45
Regular	1	5
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.14
Horario de Atención

Opciones	No.	%
Muy bueno	4	20
Bueno	14	70
Regular	1	5
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.15
Información a usuarios

Opciones	No.	%
Muy bueno	6	30
Bueno	11	55
Regular	3	15
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.16
Amabilidad y cordialidad en el trato

Opciones	No.	%
Muy bueno	16	80
Bueno	3	15
Regular	1	5
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.17
Preocupación por atender su necesidad

Opciones	No.	%
Muy bueno	11	55
Bueno	8	40
Regular	0	0
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.18
Suficiente personal para atender las consultas

Opciones	No.	%
Muy bueno	8	40
Bueno	9	45
Regular	3	15
Malo	0	0
Total	20	100

Fuente: Encuesta.

Tabla No.19
Conocimiento en su labor

Opciones	No.	%
Muy bueno	9	45
Bueno	9	45
Regular	1	5
Malo	1	5
Total	20	100

Fuente: Encuesta.