

Tema 2. Aplicación de la ética en las ventas

Introducción

Las personas estamos sometidas a los comportamientos que nuestra sociedad ha establecido. Nos guste o no, hay comportamientos que no son bien vistos y cada uno decide cómo comportarse. Sin embargo, cuando las personas decidimos formar parte de una organización las cosas cambian pues, al interior de cada empresa, existe una cultura propia y comportamientos que se apegan a sus creencias, valores y filosofía.

De tal forma que cuando firmamos nuestro contrato laboral, aceptamos adoptar la cultura de la propia empresa. Lo ideal es que los valores y creencias personales se apeguen a los de la empresa, pero no siempre sucede eso.

La comunicación efectiva, basada en honestidad y veracidad, fortalece la relación entre el farmacéutico y el paciente y crea lazos de confianza que te ayudarán a brindar un mejor cuidado farmacéutico a tu paciente. De esta manera, contribuyes a mejorar el apego de los pacientes a su terapia de medicamentos y a disminuir la práctica de la automedicación.

Explicación

La Secretaría de Educación Pública, desde el 2017 estableció a través de la Comisión Técnica Consultiva de Farmacia el Código de Ética para el Farmacéutico Mexicano que establece que:

El farmacéutico es el profesional de la salud que tiene competencias integrales relacionadas con los medicamentos y dispositivos médicos, por lo que sus actividades están inmersas en las ciencias de la salud.

Por ello, cualquiera que sea la modalidad de su ejercicio profesional, requiere reflexionar sobre su buen actuar en la implementación del manejo y otorgamiento de medicamentos.

2.1 La ética e integridad en las ventas

El vendedor de farmacia es un profesional sanitario que contribuye a mejorar la salud, a prevenir la enfermedad y a hacer un buen uso de los medicamentos.

La actitud de esta persona en su ejercicio profesional debe identificarse con la búsqueda de la excelencia en la práctica individual, que tiene como objetivo alcanzar los valores éticos y profesionales que exceden al cumplimiento de la normativa legal.

Al igual que en cualquier trabajo, los vendedores de farmacia pueden llegar a caer en prácticas deshonestas como las siguientes:



Estas son solo algunas de las actividades que un vendedor sin escrúpulos puede cometer con tal de cerrar una venta.

Sus mejores vendedores de farmacia establecen relaciones de respeto con sus clientes, relaciones que pueden llegar a durar toda la vida, **convierten a sus clientes en "amigos" a los cuales se aprecia y con quienes se comparten metas comunes** ¡No lo olvides jamás!

La cárcel está llena de personas que defraudan y engañan a los demás. Muchas de esas personas fueron vendedores. En su actuar no fueron los más éticos, ni los más honestos.

Es importante que reconozcas que no sólo vendes el producto o servicio, sino también el beneficio, la imagen y el prestigio de una marca como lo es Yza Farmacias.

A continuación, se presentan algunos cuestionamientos que deberás hacerte antes de tomar decisiones para que tu comportamiento sea ético.

1. ¿Me avergonzaría si un cliente se diera cuenta de mi comportamiento?
2. ¿Desaprobaría este comportamiento mi supervisor?
3. ¿La mayoría de los vendedores encontraría extraño este comportamiento?
4. ¿Estoy a punto de hacerlo porque creo que lo puedo olvidar?
5. ¿Me enojaría que un vendedor me lo hiciera a mí?
6. ¿Mi familia o mis amigos me juzgarían menos si les dijera que voy a emprender esta actividad de ventas?
7. ¿Me preocupan las consecuencias posibles de este comportamiento?
8. ¿Me enojaría si este comportamiento o actividad se publicara en un periódico?
9. ¿Sería peor la sociedad si todos emprendieran este comportamiento o actividad?

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es afirmativa, puede ser que el comportamiento no sea ético, por lo que no deberías llevarlo a cabo.

Práctica 1

En la columna de la izquierda anota situaciones éticamente incorrectas en las que ocurren algunos vendedores y en la columna de la derecha anota cómo evitarlo o cómo debiera ser.

Lo que ocurre	Cómo evitarlo	Cómo debiera ser

Como vendedor de medicamentos tienes la obligación de respetar las decisiones del paciente y hacer lo que éste desee para que pueda haber una relación de confianza y cuidado. Ante ello, puedes no estar de acuerdo con el paciente, pero es tu responsabilidad orientar y educar al paciente sobre los riesgos y beneficios para que éste tome una decisión informada.

Al igual que en cualquier ámbito de la vida, el vendedor debe estar preparado para tomar decisiones éticas, sin importar las consecuencias que estas pudieran llegar a acarrear.

El propósito de un profesional de farmacia es garantizar el bienestar de aquellos a quienes sirve por encima de sus propios intereses.

En este sentido, los farmacéuticos no tan sólo profesan ser expertos en terapia de medicamentos, sino que también prometen ayudar a los pacientes a hacer el mejor uso de sus medicamentos asegurando seguridad y efectividad para lograr una mejor calidad de vida.

Los farmacéuticos competentes tienen la obligación de guiarse por las leyes, códigos de conducta y estándares éticos de la profesión. Así también de valores humanos tales como la compasión, dignidad, justicia, verdad, altruismo e igualdad.



Se espera que distingas que ser ético significa esforzarse por tratar a sus clientes de manera igual y que ayudes a los que te necesiten por medio de la educación, búsqueda de información y programas que sean beneficiosos para ellos. El vendedor farmacéutico justo trata a todos sus pacientes por igual, sin importar raza, clase, género o preferencia sexual, entre otros.

María llega a la farmacia y te comenta que acaba de nacer su hijo y que le gustaría cuidarlo mucho para que crezca sano y fuerte.
¿Vendes por vender y ganar comisión o porque quieres ayudar al cliente?
¿Cuál es el resultado de actuar de una forma u otra?

Juan, llega a la farmacia y te comenta que se ha sentido mareado y muy desanimado, que fue al doctor y que le acaban de diagnosticar hipertensión.
¿Vendes por vender y ganar comisión o porque quieres ayudar al cliente?
¿Cuál es el resultado de actuar de una forma u otra?

Ante cualquier situación tu deber es asegurarte de que el uso que se le dé al medicamento sea correcto, velando por que sea el paciente correcto, el medicamento correcto, la dosis correcta, la ruta de administración correcta y el tiempo de administración correcto. Asegurando estos cinco factores, evitarás una posible reacción adversa o un error en medicación.

El Consejo de la Federación Farmacéutica Internacional, ha declarado públicamente los principios base de roles y responsabilidades que sustentan tu práctica profesional son los siguientes:

- Tu principal responsabilidad es el bienestar del individuo.
- Mostrar la misma dedicación a todas las personas.
- Respetar el derecho de las personas a la libertad de elección del tratamiento.
- Respetar y proteger el derecho de las personas a la confidencialidad.
- Cooperar con los compañeros y otros profesionales, y respetar sus valores y habilidades.
- Actuar con honestidad e integridad en las relaciones profesionales.
- Estar al servicio de las necesidades de las personas, la comunidad y la sociedad.
- Mantener y desarrollar conocimientos y habilidades profesionales.
- Asegurar la continuidad de la atención de los pacientes en caso de disputas laborales, clausura de la farmacia o conflictos de creencias morales personales.



Fuente: Elaboración propia

¡Ponlo en práctica!

Todos los negocios cuentan con clientes frecuentes. Este tipo de clientes suelen interactuar más y mejor con los colaboradores de las sucursales; en algunos casos incluso llegan hasta forjar amistades. Los clientes frecuentes por lo regular hacen que la experiencia del vendedor sea muy amena. En tu sucursal hay varias personas que encajan en ese perfil, pero pocos lo hacen como Eduardo. Eduardo es lo que muchos describirían como el cliente perfecto. Visita con frecuencia la farmacia, la cual le queda de paso camino a la universidad, aunque sea para comprar un refrigerio. Se ve que es un joven aplicado y serio. Es muy educado. Se viste muy bien. Platica con regularidad contigo y con tu equipo, incluso lo llama por su nombre. Algunas personas en tu sucursal incluso lo catalogan como un joven atractivo.

Un día, Eduardo llega al mostrador con su barra de chocolate habitual y una receta médica. Él te pide su receta. La receta es de un médico conocido. Hay dos medicamentos: el primero es un antigrípal y el segundo es para una caja de Ritalin® de 10 mg. Inmediatamente te percatas de dos irregularidades: la primera, ¿por qué un médico que receta un antigrípal prescribiría, en una misma receta, un medicamento para pacientes con TDAH? La segunda, notas que el nombre de Ritalin® está escrito con una letra ligeramente diferente a la del antigrípal. Sospechas que alguien agregó ese medicamento después de que el doctor firmó la receta. Sabes además que medicamentos como Ritalin® son ampliamente buscados por estudiantes universitarios para mejorar su rendimiento, al mantenerlos más alerta durante la noche para estudiar. Inmediata e inevitablemente sospechas de Eduardo, el mismo que te saluda con mucho afecto, quien sabe de tus perros y te pregunta por ellos y quien siempre te anima el momento con alguna anécdota. Bien sabes que lo que está haciendo Eduardo no solo es antiético, sino un delito. Por otro lado, solo quiere el medicamento para mejorar sus notas en la escuela, no para drogarse como otros jóvenes.

¿Qué harías en tal caso? Escribe tu reflexión en una hoja de papel.

Cierre

Las personas desarrollan sus propios estándares de comportamiento en su vida personal; la ética profesional es diferente y tiene que ver con lo colectivo y con las prácticas aceptadas por los miembros de las organizaciones o asociaciones que muchas veces se establecen en códigos.

Como vendedor de toda esta empresa en particular, existen valores que debes considerar en tu actuación frente a los clientes. No todo es válido para obtener los resultados que se demandan. A la larga es contraproducente ir en contra de lo que está establecido.

Es indispensable que como vendedor seas honesto, honrado, virtuoso con los clientes para ir conformando la credibilidad y la confianza que con el paso del tiempo derive en tu integridad, valor muy importante para la empresa.

Así pues, la integridad, la confianza, la reputación y la imagen personal y corporativa son factores intangibles que no se pueden tocar pero que están a la vista de todos. Por ello, es importante trabajar constantemente sobre los valores positivos que, a la postre, traerán consigo mayores rendimientos para ti y tu empresa.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Reflexionar los valores individuales y de la empresa ante situación controvertidas.
- Concientizar la importancia de la ética en las ventas.
- Trabajar cada día para alcanzar los valores corporativos.

Referencias bibliográficas

- Barreda, D., Alberola, A.M., González, D., y Soler, E. (2017). *El porqué de un código de ética farmacéutica: Código Español de Ética Farmacéutica*. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432017000300401&script=sci_arttext&tlng=es
- Quiles, N. (2016). *Ética Farmacéutica: FUNDAMENTOS BÁSICOS Y MODELOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL ESCENARIO DE FARMACIA*. Recuperado de <https://www.cfpr.org/files/may-jul16.pdf>
- SEP. (2017). *Código de ética para el farmacéutico mexicano*. Recuperado de [https://fcqb.uacam.mx/view/download?file=22/adjuntos/codigo_de_etica_del_farmacéutico_\(23_enero_2017\).pdf&tipo=paginas](https://fcqb.uacam.mx/view/download?file=22/adjuntos/codigo_de_etica_del_farmacéutico_(23_enero_2017).pdf&tipo=paginas)

Para saber más

Los siguientes enlaces son externos a la Universidad Tecmilenio, al acceder a ellos considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

Para conocer sobre la **aplicación de la ética en las ventas** revisa el siguiente video:

- StraTgia - Planeamiento Estratégico. (2017, 22 de agosto). El código de ética - Planeamiento Estratégico | Archivo de video|. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=EdA15ScGnJA>

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es excluyente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.