



Sistema de Registro de Proyectos de Investigación en la UC

N° de Registro: UC-VI-2018-M-GE-007

Título de Tesis: Influencia del profesional farmacéutico en el servicio al cliente de los centros de distribución para cadena de suministros del sector logístico farmacéutico: Caso Grupo Rey

Autor: Milena Marysin Agnew Pereira

RESUMEN

La influencia del profesional farmacéutico en la cadena de suministros del sector logístico farmacéutico se vuelve de gran importancia para garantizar la calidad en el servicio de este sector de la industria. El profesional farmacéutico calificado adquiere una participación clave para evitar que se vea afectada la calidad del producto por el manejo delicado de los mismos. El objetivo general de este estudio fundamenta esa influencia, para responder satisfactoriamente a los clientes de los establecimientos farmacéuticos del Centro de Distribución del Grupo Rey, por la importancia de garantizar al consumidor final que el producto llegue a tiempo, y en las cantidades y condiciones de seguridad establecidas. En una investigación de diseño no experimental, descriptiva explicativa y de corte transeccional, el funcionamiento de la cadena de suministros se midió a través de encuestas sobre la gestión de calidad del servicio que brinda el Centro de Distribución a los clientes internos de la cadena de farmacias Metro, pertenecientes al Grupo Rey. Los resultados determinaron que el servicio brindado era poco eficiente como proveedor exclusivo, a pesar de contarse con las normas de manejo de medicamentos establecidas por la Ley panameña, que obliga a los establecimientos farmacéuticos a cumplir con buenas prácticas de calidad. La investigación también abrió la oportunidad para que los centros de distribución, como proveedores internos de una cadena de farmacias, ofrecieran el servicio especializado en la industria farmacéutica, alcanzando altos estándares de calidad y logrando la fidelización a través de la conexión que debe existir entre la producción, el proveedor y el paciente, trazando un nuevo camino para el profesional farmacéutico como una opción de apertura en el ejercicio de la profesión.

Palabras clave: cadena de suministros, logística, industria farmacéutica, gestión de la calidad, profesional farmacéutico, Grupo Rey, Farmacias Metro, Panamá.