

RESUMEN

En el presente proyecto se realiza un estudio del comportamiento del consumidor para determinar el nivel de satisfacción que tiene los clientes sean estas farmacias independientes o cadenas de farmacias, referente a sus necesidades, deseos y problemas que han experimentado durante su transcurso de vida laboral. Con los datos de la investigación se concluye que el problema principal que afecta tanto a los clientes como a los distribuidores son las devoluciones, una de las principales causas es que al cliente le llega la presentación del producto no requerida, dando como efecto, un retraso en el proceso de la venta: disminuye el cien por ciento de las ventas del asesor comercial y farmacias en ocasiones pierde su rebate. En el Acuerdo No. 00004872 del Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos, dice que los clientes tienen la libre potestad de devolver mercadería en mal estado, con fecha de caducidad corta, etc.; con un periodo de 72 horas después de haber llegado esta al almacén, por ende los clientes hacen uso de este Acuerdo, pero esto no se queda ahí otro inconveniente es que cuando los asesores reciben esta mercadería desconocen en qué punto del flujo del proceso se encuentra está de la devolución, por tal motivo es que se ha planteado la propuesta de realizar un plan de comunicación que ayude a socializar el manejo de las políticas de devoluciones del Sector Farmacéutico y que permita ofrecer a las farmacias mayor claridad e incrementa su fidelidad.

PALABRAS CLAVES:

- **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
- **PROBLEMAS**
- **DEVOLUCIONES**
- **72 HORAS**
- **SOCIALIZAR PROCESO**

ABSTRACT

In this project, a study of consumer behavior is performed to determine the level of customer satisfaction that have independent pharmacies and pharmacy chains concerning their needs, desires and problems experienced during the course of working life. With research data it is concluded that the main problem that affects both customers and dealers are returns of product, one of the main causes is that the client gets the product presentation not required, giving the effect of a delay in the process of sale hundred percent decrease in sales of commercial advisory and pharmacies sometimes loses its rebate. In the Acuerdo No. 00004872 del Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos, says clients have the free right to return products in poor condition, with short expiration date, etc.; with a period of 72 hours after arriving this to the store, therefore clients make use of this Agreement, but this do not stop there, other disadvantage is when advisers receive this merchandise unknown in what point of the process flow is the return, is for that reason that has been raised is the proposal for a communication plan to help socialize the management of return policies of Pharmaceutical and allow pharmacies to provide clarity and increase their loyalty.

KEYWORDS:

- **CONSUMER BEHAVIOR**
- **PROBLEMS**
- **RETURNS**
- **72 HOURS**
- **SOCIALIZE PROCESS**