

615.19  
A185  
2011  
C-1

UNIVERSIDAD NACIONAL  
ANDRÉS BELLO  
35613000119200

615.19  
A185  
2011  
C-1



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE QUÍMICA Y FARMACIA

# “DISEÑO DE UN PLAN PRIORIZADO DE MEJORAS APLICABLE AL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA DEL LABORATORIO FRESENIUS KABI”

Laboratorio Fresenius Kabi Chile Ltda.

KARINA VANESSA ACOSTA CARRASCO

Seminario para optar al Título de Químico Farmacéutico

  
Q.F GRACIELA GARCÍA MAHIAS  
DIRECTOR

  
Q.F JENNIFER TWYMAN CÁSAUX  
CO-DIRECTOR



## RESUMEN

Hoy en día en las empresas es imprescindible mantener una posición competitiva en el mercado, más aun en el rubro farmacéutico, y una de las opciones para conseguirlo es entregando un producto de calidad a los clientes y trabajando bajo un Sistema de Calidad integrado.

Laboratorio Fresenius Kabi Chile Ltda. decidió, como parte de su proceso de mejora continua, desarrollar e implementar secuencialmente una serie de medidas que aportan al mejoramiento del sistema de distribución actual. El objetivo principal de este trabajo es disminuir la cantidad de reclamos recibidos por el concepto de insatisfacción de los clientes con el servicio de distribución dispuesto por el laboratorio.

Se realizó un análisis detallado del proceso de distribución y de la información existente, con el fin de detectar e identificar las principales causas por las cuales los clientes se muestran insatisfechos y las brechas existentes en el proceso. En base a esta información se propuso una serie de mejoras efectivas aplicables, de las cuales algunas fueron implementadas en un periodo total de tres meses.

Los resultados observados muestran que las dos causas que generan una mayor cantidad de reclamos son: *recepción de pedido en mal estado y recepción de pedido incompleto*, para el caso de las devoluciones la causa más recurrente corresponde a *la clasificación de producto no solicitado*. Se realizó una revisión total de los Procedimientos Operativos Estándar (POS) existentes, de los cuales tres de ellos fueron modificados y actualizados: *Devolución de Producto, Distribución de pedidos a regiones y región metropolitana y Quejas (reclamos) por calidad de productos y/o servicios*.

Además se evaluó, mediante una auditoría, a las dos empresas externas a cargo de la distribución de productos detectándose un promedio de diez no conformidades por cada empresa, las cuales serán re-evaluadas en una auditoría próxima a realizar durante el mes de Enero-2011. Como parte final del análisis se realizó una encuesta de satisfacción de servicio de distribución a un total de trece clientes, obteniéndose una evaluación general de un 5,3.

Las brechas detectadas se relacionan principalmente con la falta de capacitación, tanto del personal interno como externo respecto al trabajo realizado, falta de procedimientos, desconocimiento de las Buenas Prácticas de Distribución, entre otros.

En base a las brechas detectadas se propusieron una serie de mejoras efectivas, las cuales podrán ser implementadas secuencialmente en base a las necesidades del laboratorio. Ya se implementó la primera capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura (GMP) y Buenas Prácticas de Distribución (BPD), además se realizó un Estudio de cadena de frío determinándose las condiciones de transporte para productos refrigerados, entre otras implementaciones menores realizadas.