



**ENCUESTA
ACTORES DE PARTICIPACIÓN
PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA
LABORATORIOS PHARMADERM**

CONFIDENCIALIDAD
La información suministrada será tratada con absoluta confidencialidad y solo será utilizada para fines de investigación de la EAN

El objetivo de esta encuesta es recopilar la opinión de los clientes sobre el proceso de devoluciones de productos en Laboratorios Pharmaderm S.A., con el fin de medir su nivel de satisfacción, identificar áreas de mejora y evaluar la eficiencia del proceso de logística inversa. La información obtenida será utilizada para optimizar el proceso de devoluciones y mejorar el servicio al cliente

FECHA

I. Tipo de participante

Almacén de cadena

Tienda de la piel

Profesional sector farmacéutico

II. Nivel educativo

Bachiller

Técnico

Tecnólogo

Profesional

Posgrado

III. Producto devuelto

Medicamento

Cosmético

Para poder contestar las preguntas tenga en cuenta la siguiente escala Likert:

1. Totalmente en desacuerdo (como respuesta negativa)
2. En desacuerdo (como respuesta negativa)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (como respuesta neutra)
4. De acuerdo como (respuesta positiva)
5. Totalmente de acuerdo (como respuesta positiva)



**ENCUESTA
ACTORES DE PARTICIPACIÓN
PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA
LABORATORIOS PHARMADERM**

CONFIDENCIALIDAD
La información suministrada será tratada con absoluta confidencialidad y solo será utilizada para fines de investigación de la EAN

Rellene el cuadro de acuerdo a su respuesta:

1. La información recibida fue suficiente para permitirme identificar correctamente el tipo de producto que debía ser devuelto, distinguiendo entre medicamentos, cosméticos u otros productos comercializados por Pharmaderm.

1 2 3 4 5

2. Considero que el procedimiento para iniciar la solicitud de devolución estuvo claramente definido, fue comprensible y pude ejecutarlo sin complicaciones.

1 2 3 4 5

3. Pharmaderm me brindó información clara, completa y oportuna sobre las etapas del proceso de devolución, incluyendo los documentos requeridos y los pasos a seguir.

1 2 3 4 5

4. El tiempo transcurrido entre mi solicitud de devolución y la respuesta inicial por parte del equipo de Pharmaderm fue razonable y cumplió con mis expectativas.

1 2 3 4 5

5. El proceso completo de devolución, desde su inicio hasta la resolución final, se desarrolló de manera ágil y sin retrasos innecesarios.

6. Considero que el producto devuelto fue gestionado de manera adecuada por, cumpliendo con los protocolos establecidos ya sea para su reposición, reintegro al inventario o destrucción.

1 2 3 4 5



**ENCUESTA
ACTORES DE PARTICIPACIÓN
PROCESO DE LOGÍSTICA INVERSA
LABORATORIOS PHARMADERM**

CONFIDENCIALIDAD
La información suministrada será tratada con absoluta confidencialidad y solo será utilizada para fines de investigación de la EAN

7. Durante el proceso de devolución, recibí un trato cordial, profesional y eficiente por parte del personal encargado de gestionar las devoluciones.

1

2

3

4

5

8. La solución final ofrecida ante la situación que motivó la devolución fue adecuada, oportuna y satisfizo mis expectativas.

9. Con base en mi experiencia con el proceso de devolución, me siento en disposición de recomendar a Pharmaderm como una empresa responsable y eficiente en su servicio postventa.

1

2

3

4

5

10. Considero que Pharmaderm demuestra un compromiso con la mejora continua de su proceso de devoluciones, al implementar ajustes que facilitan y optimizan la experiencia del cliente.

1

2

3

4

5