

1. Nombre del Proyecto

Formación para socios de FACAF en “Herramientas de Mejora Continua y Calidad”.

2. Equipo de Proyecto

INTI: Raúl Rolón, Javier Araujo y Viviana Velázquez.

Usuario: FACAF. FEDERACION ARGENTINA DE CAMARAS DE FARMACIAS

3. Descripción de la propuesta

3.1 Síntesis de actividades realizadas

En virtud de lo solicitado por Lucía Domínguez, referente FEDERACION ARGENTINA DE CAMARAS DE FARMACIAS- FACAF y el equipo de Tecnologías de Gestión de INTI, se acordó desarrollar un ciclo de capacitaciones en Herramientas de Mejora Continua y Calidad a medidas para los socios de FACAF.

A partir de la cuál surge la presente propuesta de trabajo.

3.2 Objetivo/s

- Formar en Herramientas de Mejora Continua y Calidad a los farmacéuticos de FACAF.
- Vincular y fomentar actividades de mejora continua en grupos de locales comerciales de FACAF con demandas en común, fortaleciendo los vínculos entre las mismas y desarrollando un espacio de crecimiento conjunto, a partir de capacitaciones y talleres gestionados virtualmente.
- Sentar bases para procesos de mejora continua y de mejora de la calidad, acompañar a los facilitadores en el proceso de Implementación de Herramientas de Mejora Continua y Calidad en las farmacias seleccionadas.

3.3 Justificación

Los trabajadores constituyen el recurso más importante en cualquier organización, ya que es el pilar fundamental en que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

Tal premisa hace necesario hacer foco en la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, acentuar o modificar los comportamientos de las personas dentro de las organizaciones.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales, en la confianza, respeto y en las posibilidades que cuenta para mejorar su ambiente laboral.

La **filosofía Kaizen** ofrece una posibilidad para conseguirlo mediante la implantación de pequeñas mejoras, que por muy simples que parezcan, mejoran la eficiencia de las operaciones y del entorno laboral; pero lo que es más importante, crean la cultura necesaria para garantizar la continuidad de las mejoras y la participación del personal en la búsqueda de mejoras adicionales.

En el entorno de competencia actual, con el elevado nivel de oferta que existe en el mercado de determinados bienes y servicios, es de vital importancia para las farmacias contar con herramientas que

le permitan escuchar la voz del cliente e intervenir en los procesos de la cadena de valor para brindar un servicio superador que pueda diferenciarse de otras alternativas y generar con ello un aumento en las ganancias de la organización, gracias a la reducción de los llamados costos de la no calidad.

3.4 Resultados Esperados

La propuesta de trabajo tiene por objeto brindar capacidades técnicas para la mejora de la productividad, a través de acciones simples que requieren escasa inversión y generen un impacto visible a corto y mediano plazo. En este caso, se brindará conceptos de calidad y se proveerá de herramientas para poder determinar el grado de calidad en el servicio brindado y realizar acciones para poder mejorar la misma.

Las personas serán capacitadas y se promoverá la cooperación y mayor participación entre grupos de trabajo, así mismo la sinergia generada de esta metodología, formará un espacio enriquecedor para el intercambio de experiencias y aprendizaje conjunto entre las farmacias.

3.5 Factores condicionantes

- Espacio físico, disponibilidad de un área común de reunión.
- Internet. WIFI.
- Disponibilidad de horarios de asistencia (Horarios a coordinar).
- Teléfono celular.
- Proyector, pantalla, etc.

4. Cronograma estimado de trabajo

Metodología de trabajo: Ciclo de Capacitación en formato virtual. La misma está pensada en el desarrollo de temas teórico con ejemplos prácticos. En resumen, se realizarán:

	Temas
Clase 1	Introducción + Kaizen
Clase 2	Kaizen
Clase 3	Calidad
Clase 4	Calidad
Clase 5	Herramientas de Calidad
Clase 6	Herramientas de Calidad
Clase 7	Caso de implementación de Herramientas de Calidad
Clase 8	PDCA
Clase 9	PDCA
Clase 10	Casos de implementación PDCA

Las clases se dictarán a través del campus virtual provisto por FACAF, para un total de 15 participantes. Durante un periodo de 4 meses.

Tiempo total: 20 horas capacitación **virtual**.

Temas:

- Filosofía Kaizen: Principios. Mejora continua. Herramientas Kaizen. Claves del Kaizen.
- Calidad: Evolución del concepto de calidad. Productos defectuosos. Costos de la calidad y no Calidad. Niveles de calidad.
- Herramientas de Calidad: Herramientas tradicionales de calidad. Herramientas nuevas de calidad.
- Ciclo Deming (PDCA). Conceptos y utilidades. 8 pasos para la resolución de problemas.

Finalizando el ciclo de capacitaciones se realizará encuestas para medir el grado de satisfacción de los participantes y evaluar el impacto generado en las farmacias.