



**Ciudad Maya, Templo de Tikal, Gran Jaguar  
Petén, Guatemala C.A.**



**CONFERENCIA IBEROAMERICANA DE FACULTADES DE FARMACIA - COIFFA -**

**XVI Congreso Farmacéutico Nacional  
III Congreso Nacional de Atención Farmacéutica  
XVII Reunión Comisión Permanente de COIFFA**

**Taller:**

**CALIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD EN LA  
PRÁCTICA FARMACÉUTICA**

**Costa Rica, 2014**



# DEPARTAMENTO DE QUÍMICA FARMACEUTICA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

# UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

*Prof. Dr. Élfego Rolando López García.  
PhD Eur*

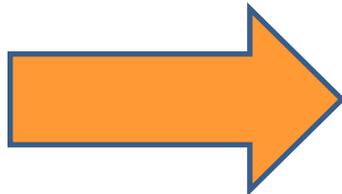
# **COTIDIANAMENTE LOS NIVELES DE ESTRÉS FRUSTRACIÓN, ENOJO, ENVIDIA Y TRISTEZA AFECTAN NUESTRA CALIDAD DE VIDA.**



**Debe pensarse reflexiva y positivamente para enfrentar los problemas y buscar las soluciones más favorables.**



# NECESIDADES ESENCIALES DEL SER HUMANO



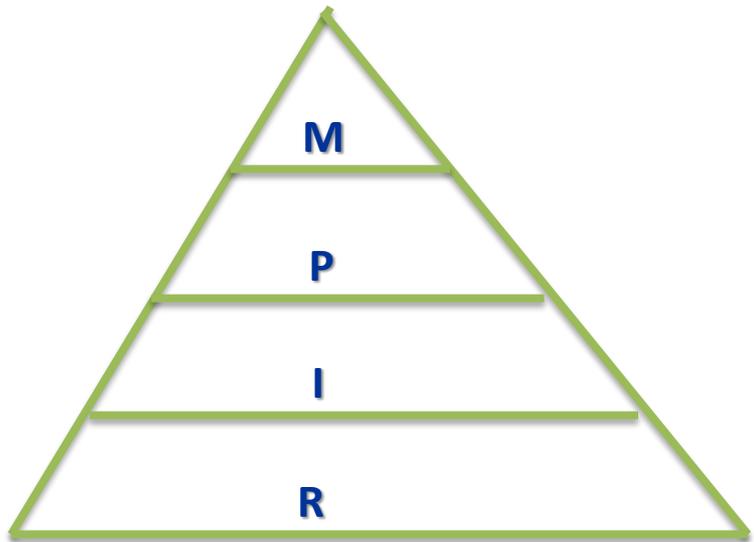
# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN?

- ⇒ Se refiere a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para aplicar la gestión de la calidad.
- ⇒ Debe responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad.

# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN?

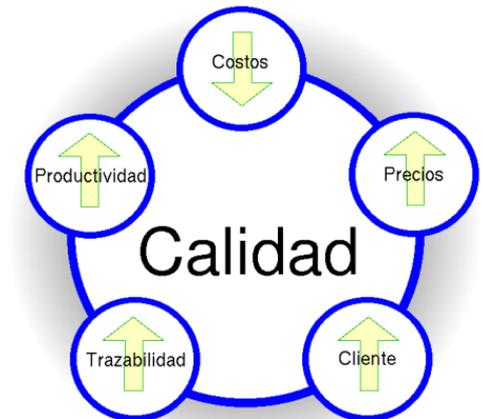
¿Para donde vamos?  
¿Qué hacemos?  
¿Cómo lo hacemos?  
¿Cómo lo demostramos

**Management.**  
**Procedimiento.**  
**Instructivo.**  
**Registro.**  
**Declarativo.**



# ¿PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

- ❑ Se basa en los 8 principios de la calidad:
  1. Enfoque al cliente.
  2. Liderazgo.
  3. Participación del personal.
  4. Procesos.
  5. Gestión basada en sistemas.
  6. Mejoramiento continuo.
  7. Decisiones basadas en hechos.
  8. Relación beneficiosa con el proveedor.



## Consta fundamentalmente de elementos básicos?

- ⇒ Estructura de la organización.
- ⇒ Procesos.
- ⇒ Documentación.
- ⇒ Recursos humanos.

# COMPETITIVIDAD:

- ➔ **Capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores al menor precio, o sea con producción al menor costo posible.**
- ➔ **Es un reto que se establece para poder alcanzar objetivos tanto personales, grupales, organizacionales como nacionales.**



- ➔ **Desde el contexto individual, puede decirse que el fin de la competitividad es hacer del hombre un mejor empresario, porque de nada sirve producir bienes y servicios, si estos no se pretenden insertar de una forma exitosa en un mercado.**



- ➔ **Difícil reconocer qué somos verdaderamente buenos y en que actividades nos sentimos realmente cómodos respecto a nuestras habilidades.**
- ➔ **Frustración debido al desarrollo de actividades que nos desagradan o en las cuales se cree que la capacidad se está desperdiciando.**
- ➔ **Pérdida de motivación e interés.**



**Figura 2.** Ciclo para el desarrollo de la competencia individual

# IMPORTANTE:

- ⇒ Una persona debe comprometerse consigo misma, para alcanzar la excelencia en diversas áreas de su vida y así lograr el equilibrio que le permita expresar su potencial como ser humano.



## **ERRORES QUE DEBEN EVITARSE:**

- 1. Falta de compromiso con lo que se hace.**
- 2. Adaptarse a la comodidad.**
- 3. Fomentar el continuismo.**
- 4. Tolerante con la ineficiencia.**
- 5. Complicidad con malas prácticas.**
- 6. Falta de iniciativa y de creatividad.**
- 7. Falta de profesionalismo.**

# Gestión de la Innovación:

**¿Qué es la Innovación?**

**Innovar es ir más allá del proceso de desarrollo de algo nuevo o que no se conoce a partir del estudio metódico de una necesidad, ya sea personal, grupal u organizacional, para lograr una meta económica.**

## **El economista austriaco Schumpeter, considera los siguientes aspectos:**

- 1. Introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio, el cual los consumidores no están aun familiarizados.**
- 2. Introducción de un nuevo método de producción o metodología organizativa.**
- 3. Creación de una nueva fuente de suministro de materia prima o productos semielaborados.**
- 4. Apertura de un nuevo mercado en un país.**
- 5. Implantación de una nueva estructura en un mercado.**

# Gestión de la innovación:

Consiste en los pasos o estrategias que deben desarrollarse para obtener un resultado.

- ➔ Observar lo que el mercado requiere, o lo que todavía no forma parte de su experiencia.
- ➔ Darse cuenta de que las cosas pueden hacerse de manera diferente.

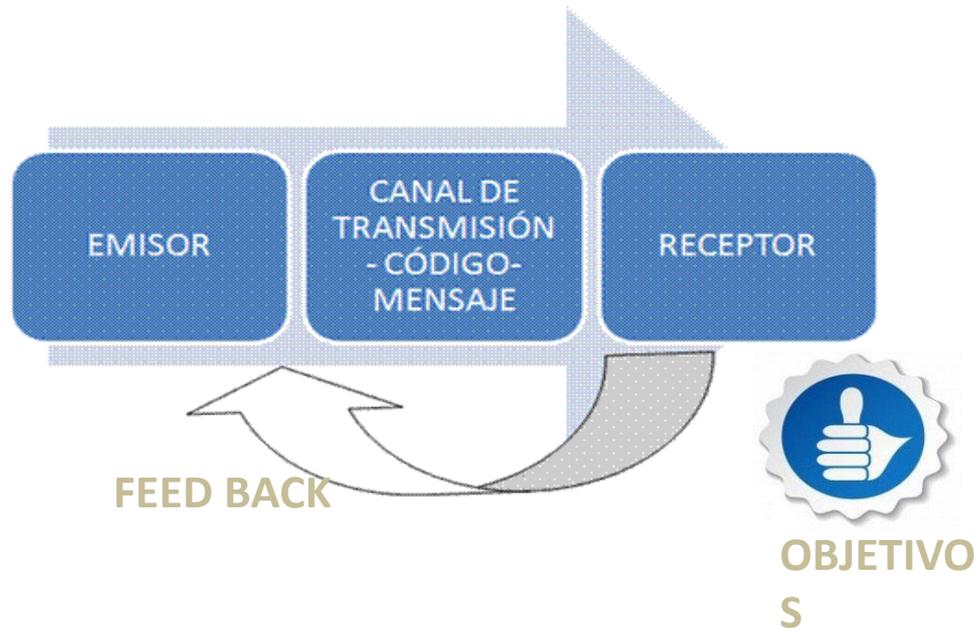
## Un ejemplo, el tema de patentes:

- ➔ **USA 243,000 patentes.**
- ➔ **JAPÓN 48,000 patentes.**
- ➔ **COREA DEL NORTE 13,000 patentes.**
- ➔ **BRASIL 250 patentes.**
- ➔ **MEXICO 50 patentes.**
- ➔ **CHILE 35 patentes.**

# Estrategia:

- ➔ **Educación.**
- ➔ **Investigación básica.**
- ➔ **Investigación aplicada.**
- ➔ **Innovación.**
- ➔ **Tecnología.**
- ➔ **Emprendimiento.**

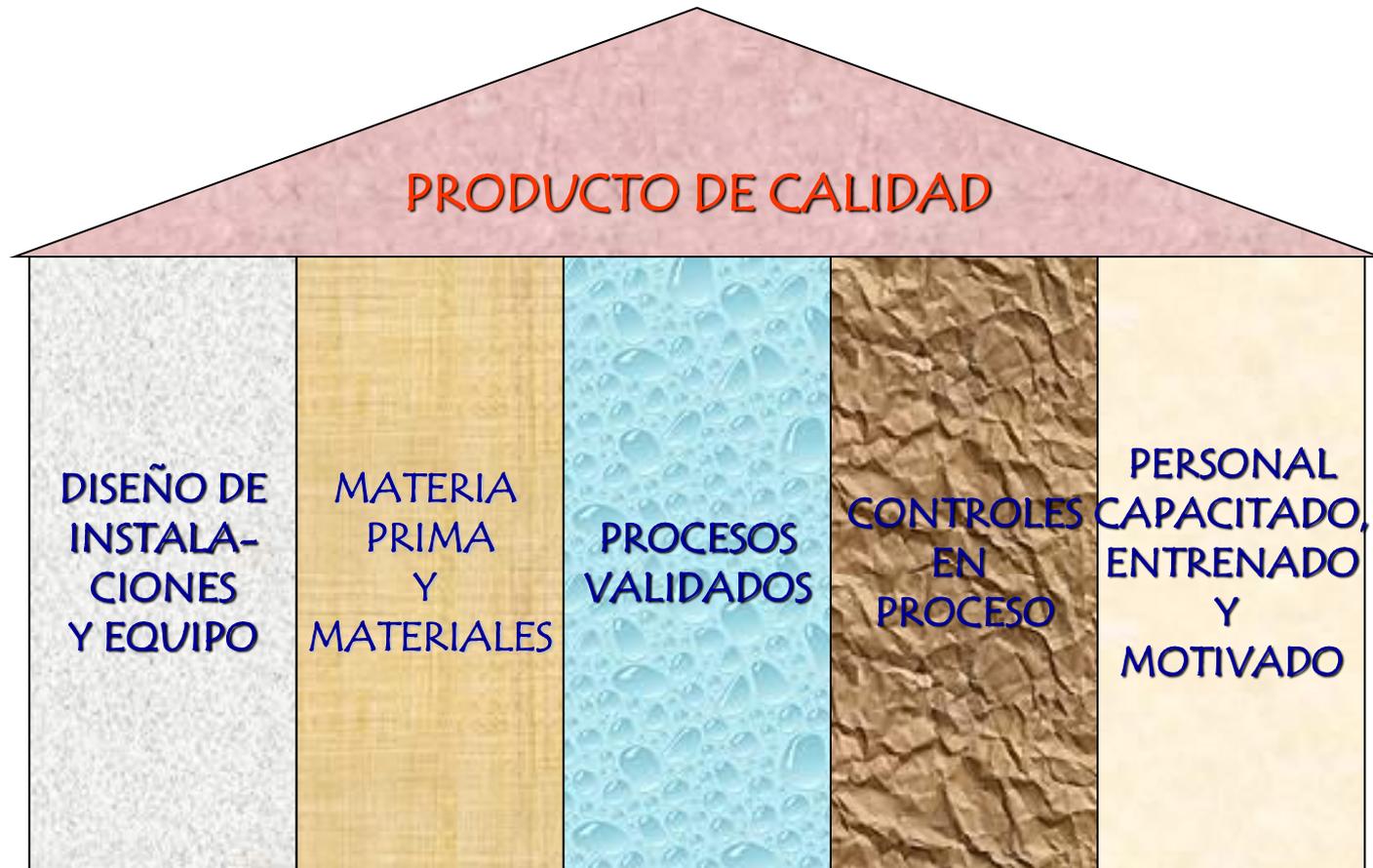
# La formación es un proceso de comunicación:



# Las mejores universidades del mundo según el Ranking Shangai

Harvard es la universidad que mejor se ubica en el ranking. De las diez áreas de estudio analizadas aparece en nueve entre las diez primeras. Y en siete como la primera. De América Latina sólo aparecen nueve dentro de las 500 mejores universidades del mundo.

# Construcción de la Calidad:





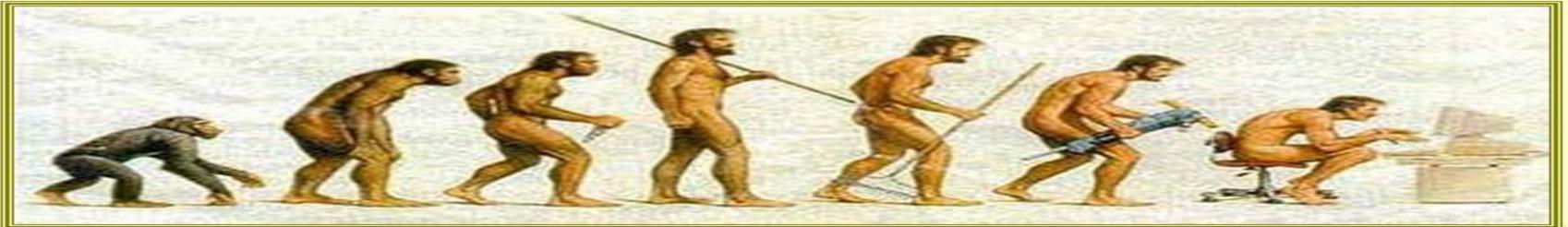
**Debe responder a las necesidades de la organización para satisfacer los objetivos de calidad.**

# DESARROLLO HUMANO:

**Mejores empresas**

**Mejores profesionales**

**Mejores personas**

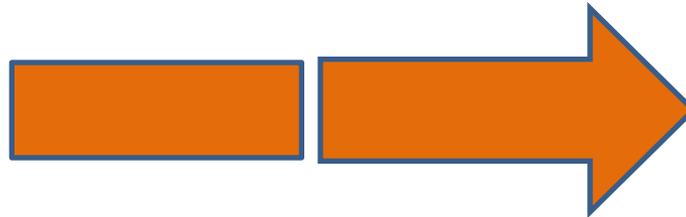


**QUIEN VE CRECER LAS COSAS DESDE EL INICIO  
TENDRA UNA MEJOR VISION DE ELLAS .....**

***ARISTOTELES 384-322 A.C.***

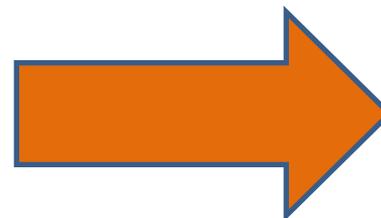
# CRENCIAS LIMITANTES:

- ➔ Si no lo gramos lo que queremos.
- ➔ Pasado.
- ➔ Experiencia.
- ➔ El ambiente.
- ➔ Que representación tenemos del mundo.





**¿CÓMO REEMPLAZAR LAS  
CREENCIAS LIMITANTES?**



# Motivación – motivo acción:

## La motivación requiere un “motivo”

- ➔ ¿Cuál es su motivo?
- ➔ ¿Lo conoce?
- ➔ ¿Lo sabe?
- ➔ ¿Esta convencido de él?
- ➔ ¿Esta dispuesto a lograrlo?

## **Las organizaciones o empresas deben trabajar en los siguientes aspectos fundamentales:**

- ➔ Desarrollo personal.**
- ➔ Definición de estrategias y procesos que se ajusten a las necesidades de la organización.**
- ➔ Desarrollo de liderazgo a todo nivel.**
- ➔ ¡Cooperación, incentivos y trabajo en equipo!.**
- ➔ Facilitar los recursos necesarios.**

## **ASPECTOS FUNDAMENTALES:**

- ➔ **Capacitación.**
- ➔ **Motivación.**
- ➔ **Compromiso (sentido de pertenencia).**
- ➔ **Organización.**
- ➔ **Metas alcanzables.**
- ➔ **Plan.**
- ➔ **Mejoramiento continuo.**



# MANEJO ADECUADO DEL TIEMPO



## **MANEJO EFECTIVO DEL TIEMPO, SE DEBE...**

- ➔ Establecer prioridades.**
- ➔ Organizar actividades con base a las prioridades.**
- ➔ Ser exigente consigo mismo en el cumplimiento de un horario.**



# Actitudes que ayudan a aprovechar mejor el tiempo

- ⇒ Vivir en el presente.
- ⇒ *“No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy”.*
- ⇒ Llevar una agenda.
- ⇒ Hacer listas de cosas pendientes.
- ⇒ Establecer prioridades dentro de ellas.





- ⇒ **Tener un plan o una estrategia.**
- ⇒ **Hacer un mejor uso de las mejores horas.**
- ⇒ **Revisar la forma en que se hacen “las cosas”, esa costumbre de hacer determinadas cosas por inercia.**
- ⇒ **Dejar tiempo para descansar y divertirse.**



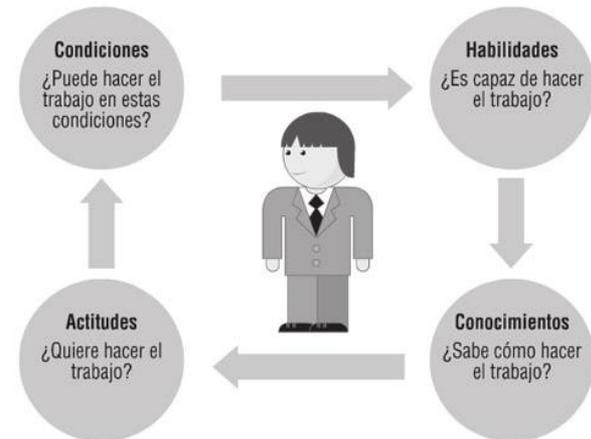
## Resultados del efectivo manejo del tiempo:

- ➔ Logro de varios objetivos.
- ➔ Concordancia entre esfuerzo empleado en una actividad, tiempo administrado y satisfaccion obtenida.
- ➔ Nivel de estres bajo.
- ➔ Tiempo para actividades de descanso.
- ➔ Desarrollo de diversas actividades.



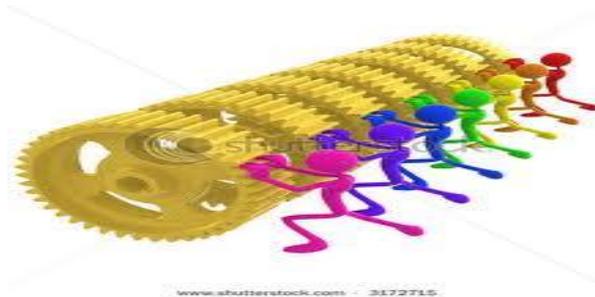
# RECURSOS

Tiene por objeto analizar cómo la organización define, consigue y mantiene en condiciones los recursos que le son necesarios para sus operaciones, haciendo especial énfasis en los recursos humanos.

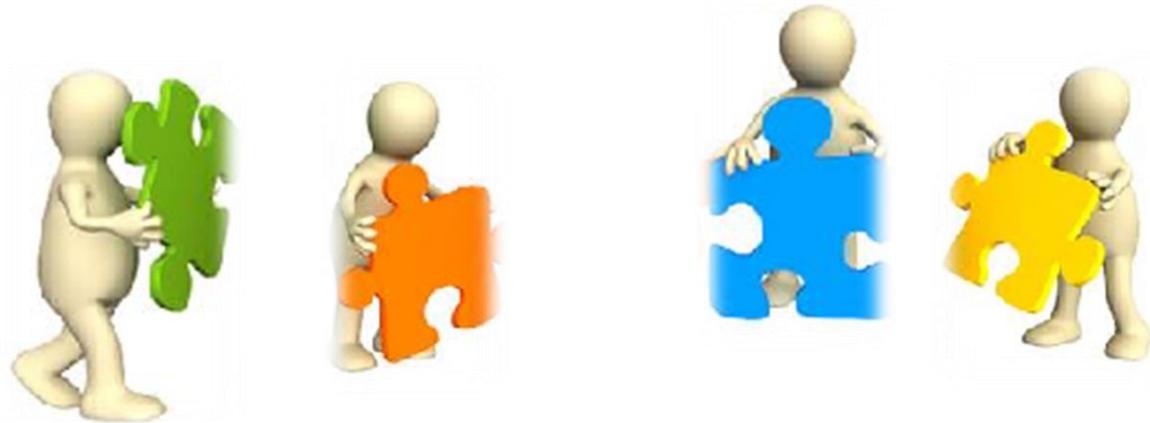


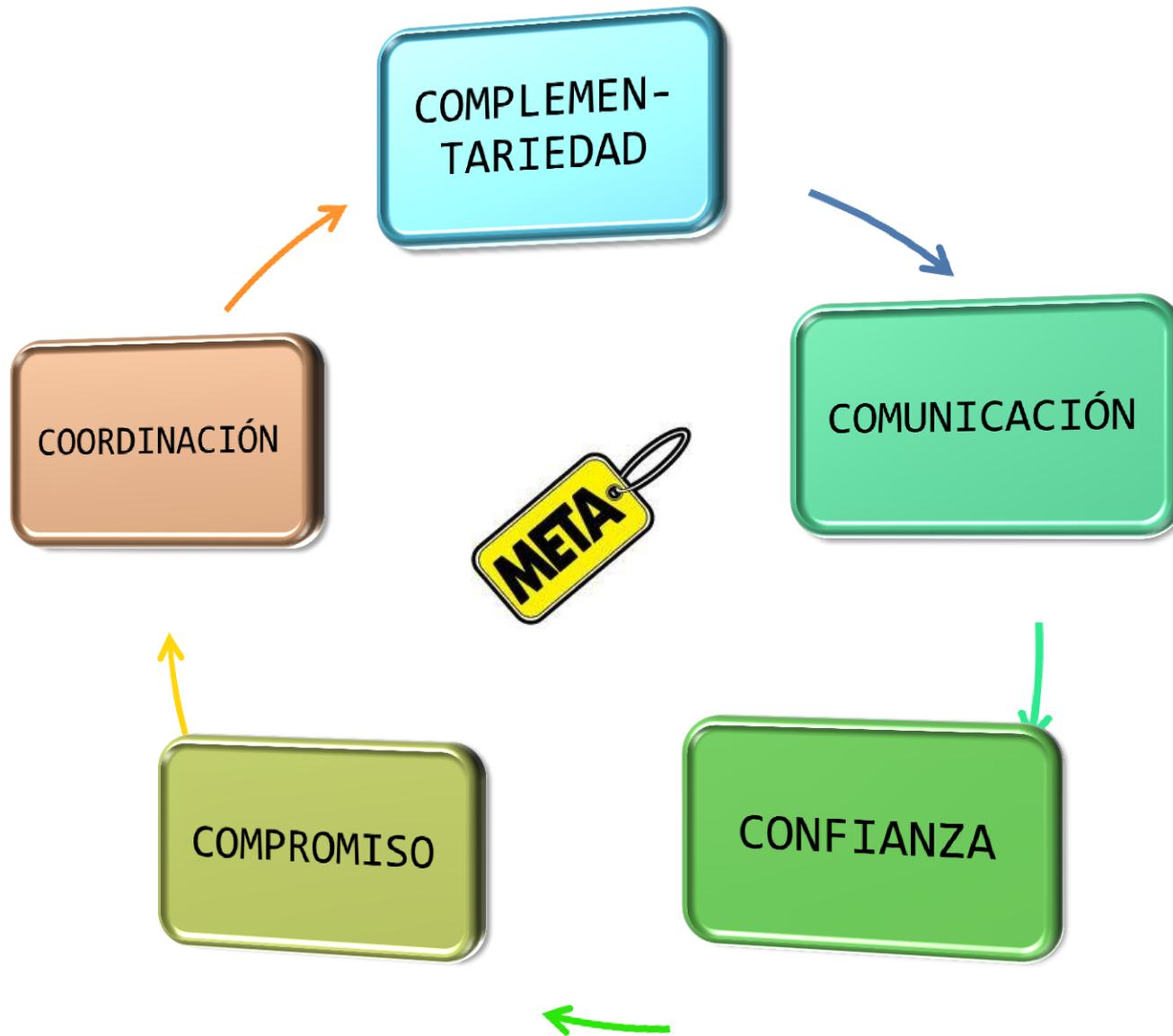
# TRABAJO EN EQUIPO

**El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un objetivo común.**



**El trabajo en equipo es un método de trabajo “coordinado”, en el que los participantes intercambian sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una meta conjunta.**





# ASPECTOS QUE FAVORECEN TRABAJO EN EQUIPO



- **ESCUCHAR.**
- **SER ESCUCHADO.**
- **RESPETAR LAS DIFERENCIAS.**
- **RETROALIMENTACION**
- **ACTITUD ABIERTA A ESCUCHAR PROBLEMAS.**

- **DIALOGAR.**
- **BUSCAR SOLUCIONES.**
- **RAZONAR DIFERENTES ALTERNATIVAS.**
- **COMPRESIÓN DE ACTITUDES**
- **IDEAS EN FORMA CLARA.**

# Trabajo en equipo:

- ➔ **Compartimos la misma visión.**
- ➔ **Estamos seguros de nuestra misión.**
- ➔ **Trabajamos por el mismo objetivo.**
- ➔ **Sabemos que se espera de nosotros.**
- ➔ **Tenemos visualizadas las oportunidades.**
- ➔ **Estamos comprometidos.**

# LIDERAZGO:

➔ **Líder.**

➔ **Características:**

➔ **Hábil para conducir a su equipo.**

➔ **Tiene visión.**

➔ **Busca el bien particular y de la empresa.**

# Cualidades de un líder:

- ➔ **Visión.**
- ➔ **Pasión.**
- ➔ **Integridad.**
- ➔ **Curiosidad.**
- ➔ **Dedicación.**
- ➔ **Carisma.**



# Liderazgo:

- ➔ **Capacidad de influir en los demás.**
- ➔ **Comunicar de manera positiva y de inspirar a otros.**

## Estilos de liderazgo:

- ➔ **Autoritario:** Toma todas las decisiones, no delega, no permite participación, es el dueño de la información, da premios y castigos.
- ➔ **Paternalista:** Más tolerante, toma todas las decisiones, crea competencias internas.
- ➔ **Permisivo:** Pasivo, no se compromete, no formula objetivos, no toma decisiones, da libertad, no hay control.
- ➔ **Participativo:** estimula la participación, establece consensos para: decisiones, fijar objetivos y coordinar actividades.



**Ciudad de Antigua Guatemala  
Guatemala, C.A.**

**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

**Élfego Rolando López García.  
Universidad del Valle de Guatemala.  
Departamento de Química Farmacéutica.  
E-mail: [erolando@uvg.edu.gt](mailto:erolando@uvg.edu.gt)**