

Mi
pasión:
el cliente

Por el cliente siempre podemos hacerlo mejor

Juan Francisco Guayana
Gerente de RRHH Logística



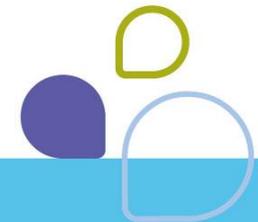
Octubre 2016



Gestión de Clima Organizacional

Estrategia para la sostenibilidad de la Cadena de Suministro

Octubre 2016



Objetivos e Iniciativas Estratégicas - Venezuela

Iniciativas

- Mejorar los tiempos y calidad de atención en la tienda

Ser la cadena de farmacias preferida de los clientes actuales y potenciales

Iniciativas

- Mantener el crecimiento en tiendas nuevas en zonas con baja penetración de Mercado bajo esquema de inversión con terceros

Crece en los mercados donde estemos presentes y hacia nuevos mercados

Iniciativas

- Lograr el compromiso con nuestra gente
 - La seguridad de nuestra gente
 - El Sitio de Orgullo

Alcanzar un alto compromiso recíproco entre Farmatodo, sus colaboradores y la comunidad

Iniciativas

- Mejorar la cadena logística para soportar el crecimiento
- Optimizar procesos con foco en área administrativa de tienda y oficinas corporativas
- Identificar elementos de mejora en la operación de las tiendas, Cendis y Oficina

Alcanzar la Excelencia Operativa

Plan VP Logística

Cadena de Suministro: Cendis y Transporte



Objetivos Estratégicos Farmatodo rol de la Cadena de Suministro:

Alcanzar un alto compromiso recíproco entre Farmatodo, sus colaboradores y la comunidad

Lograr el Compromiso con nuestra gente:

Desarrollar un clima de compromiso, trabajo y satisfacción, por medio de compartir valores y visión común. Aportando aspectos relevantes para la vida de nuestros colaboradores y sus familias

La seguridad de Nuestra Gente:

Crear un genuino ambiente de seguridad en el trabajo para nuestros colaboradores, entendiendo los riesgos y promoviendo el trabajo seguro y eficiente.

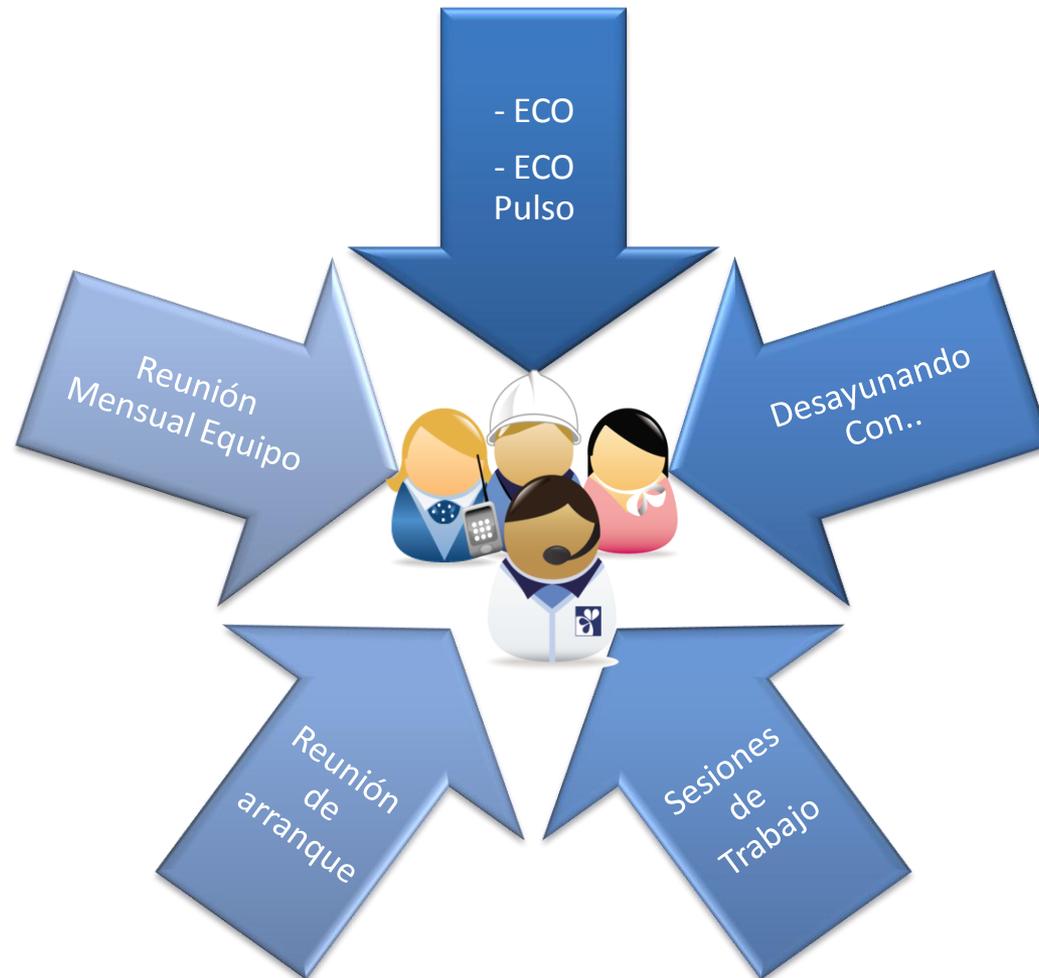
El Sitio de Orgullo:

Posicionar a nuestra área de operación logística, como un sitio de orgullo para los colaboradores y la comunidad en donde nos desenvolvemos.

Encuesta de Clima % de favorabilidad, % Ausentismo, Check list de RRHH, Check list de SHA, Actividades de RS Interna.

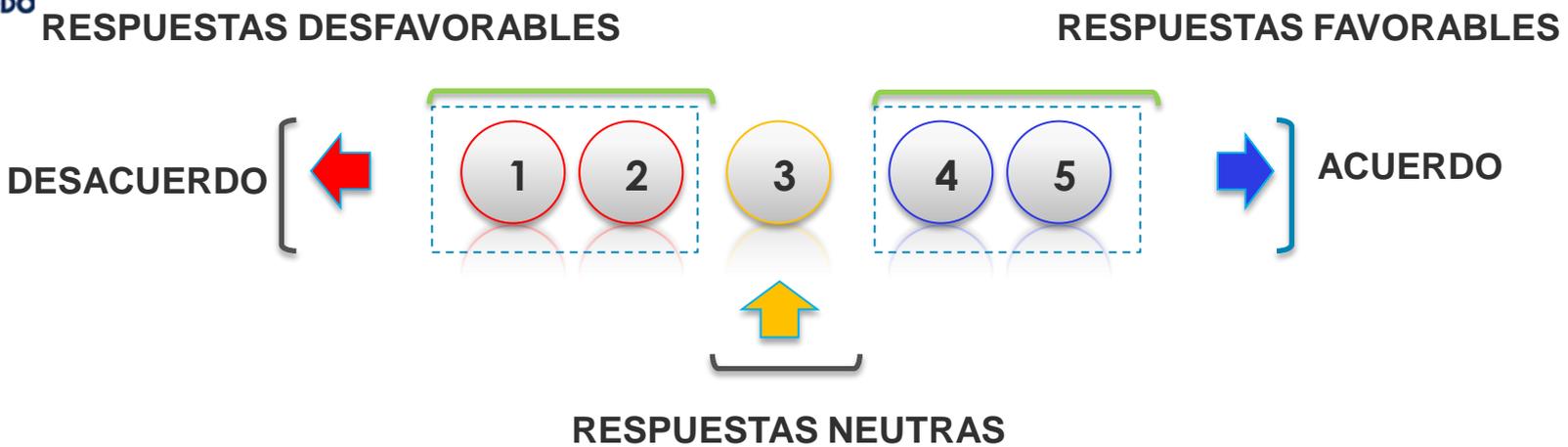


- Escuchando a Nuestra Gente:





Escala de respuestas y clasificación



Favorabilidad	Clasificación
> ó = 75 	Clara Fortaleza
> ó = 56 - 74 	Moderada Fortaleza
< 21 - 55 	Oportunidad de mejora
<20 - 0 	Alerta - Crítico

Los resultados se calculan con **Índices de Favorabilidad**.

La **Favorabilidad** de cada pregunta se expresa en porcentaje, y surge de dividir la cantidad de respuestas 4 y 5 por el total de personas que respondieron cada pregunta.



Factor	Centro de Distribución Venezuela			Transporte			Gerencia Logística			Total		
	ECO 2013	ECO 2015	DIF	ECO 2013	ECO 2015	DIF	ECO 2013	ECO 2015	DIF	ECO 2013	ECO 2015	DIF
Compromiso	94	91	-3	98	94	-4	-	99	-	94	92	-2
Esfuerzo Discrecional	76	75	-1	80	85	5	-	95	-	76	78	2
Calidad y Orientación al Cliente	87	87	0	89	87	-2	-	92	-	87	87	-
Claridad y Direccionamiento	82	86	4	84	86	2	-	96	-	82	86	4
Confianza en los líderes	62	66	4	62	70	8	-	81	-	62	68	6
Cultura	-	82	-	-	80	-	-	91	-	-	82	-
Oportunidades de Desarrollo	69	63	-6	67	71	4	-	88	-	69	66	-3
Remuneración y Beneficios	65	65	0	71	81	10	-	83	-	65	69	4
Respeto y Reconocimiento	70	72	2	70	75	5	-	90	-	70	73	3
Autonomía y Empowerment	62	67	5	61	69	8	-	82	-	62	68	6
Colaboración	57	67	10	53	72	19	-	81	-	57	69	-
Entrenamiento	64	71	7	68	80	12	-	85	-	64	74	10
Estructura y Procesos	74	81	7	72	80	8	-	88	-	74	81	7
Gestión del Desempeño	74	77	3	75	81	6	-	92	-	74	79	5
Innovación	-	84	-	-	90	-	-	92	-	-	86	-
Recursos	68	76	8	71	79	8	-	84	-	68	77	9
Adecuación al Cargo	79	78	-1	87	92	5	-	90	-	79	81	2
Ambiente Facilitador	71	80	9	73	81	8	-	88	-	71	81	10
Retención de Talento	65	67	2	69	71	2	-	76	-	65	68	3
Imagen Externa	89	90	-	92	88	-4	-	97	-	89	90	1
Supervisor Inmediato	61	68	-	49	65	16	-	91	-	61	68	7
Participantes		483			117			39			639	
Promedio General 2015	71	75	4	71	79	8	-		-	71	77	6
Diferencia 2015 vs. 2013		4			8			-			6	

Se incrementó la favorabilidad respecto al ECO 2013, con 6 puntos

- Construyendo y Mejorando para Nuestra Gente
 - Estructura de Planes de Acción de Clima





Ejes plan estratégico de RRHH Logística

Contratar la mejor gente

- Alineación de los procesos y criterios de reclutamiento y selección
- Mejorar el perfil de los candidatos seleccionados

Formación

- Certificaciones técnicas
- Acciones dirigidas al personal base para consolidar valores y competencias
- Impulso del programa de Becas Pregrado y Postgrado
- Escuelas de Logística

Gobernabilidad

- Fortalecimiento de habilidades supervisoras (Gerentes/Coordinadores/Supervisores y Asistentes de supervisor)
- Comité Laboral
- Alineación de políticas
- Fortalecimiento cultura SHA

Diseño Organizacional

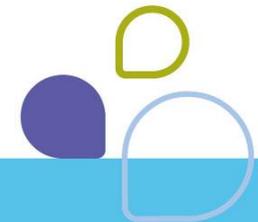
- Diseño de Rutas de Carrera: claridad en las oportunidades de crecimiento
- Claridad en la estructura: roles supervisorios

Compensación y Bienestar

- Mercadeo de los beneficios que tenemos: empoderamiento de los supervisores en el manejo de la compensación y beneficios de Farmatodo
- Programa de Prevención Laboral: Todo por tu Bienestar (Valores/Familia)
- Iniciativas de Responsabilidad Social Interna



Algunas Iniciativas...



J-00020200-

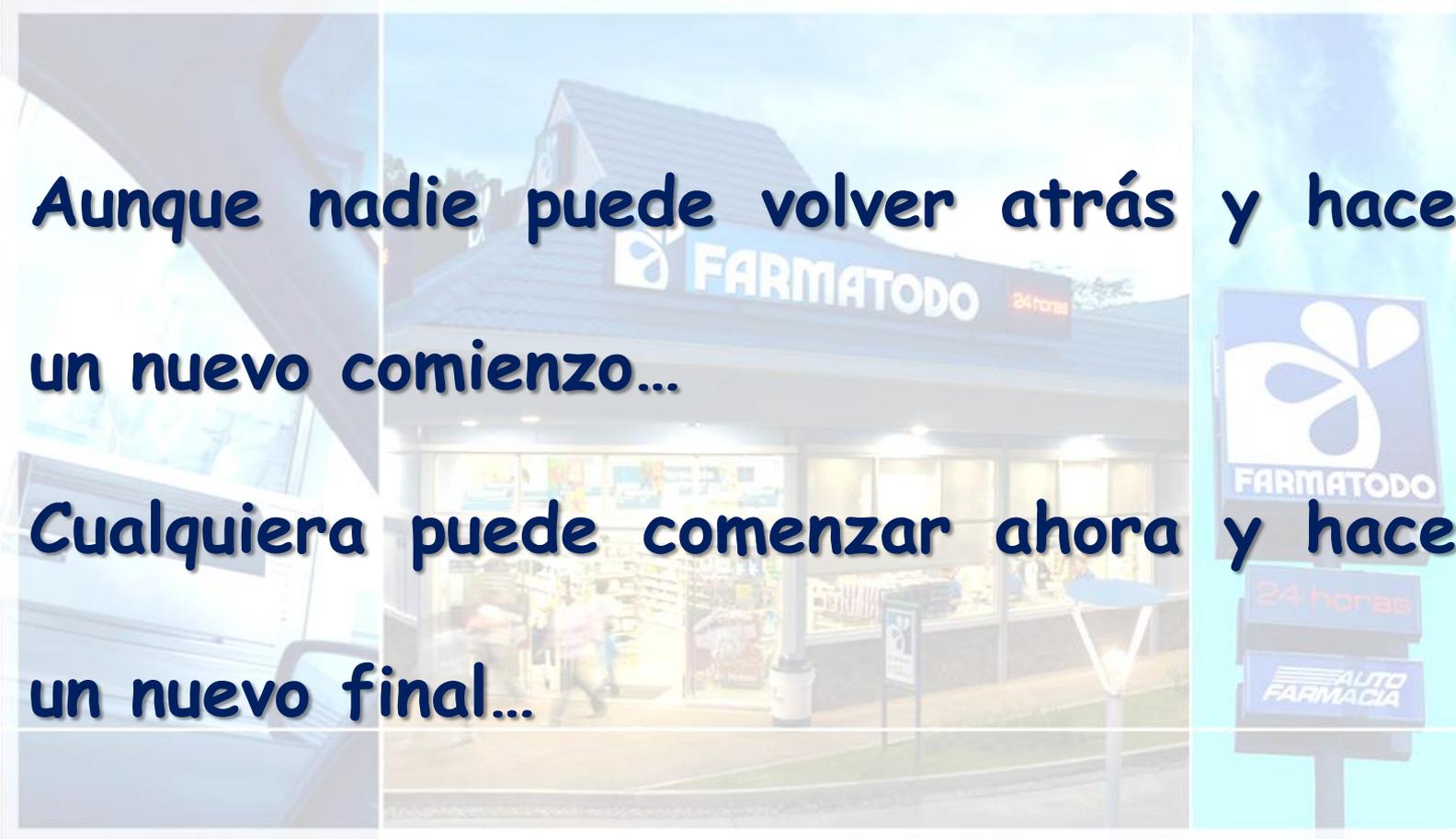


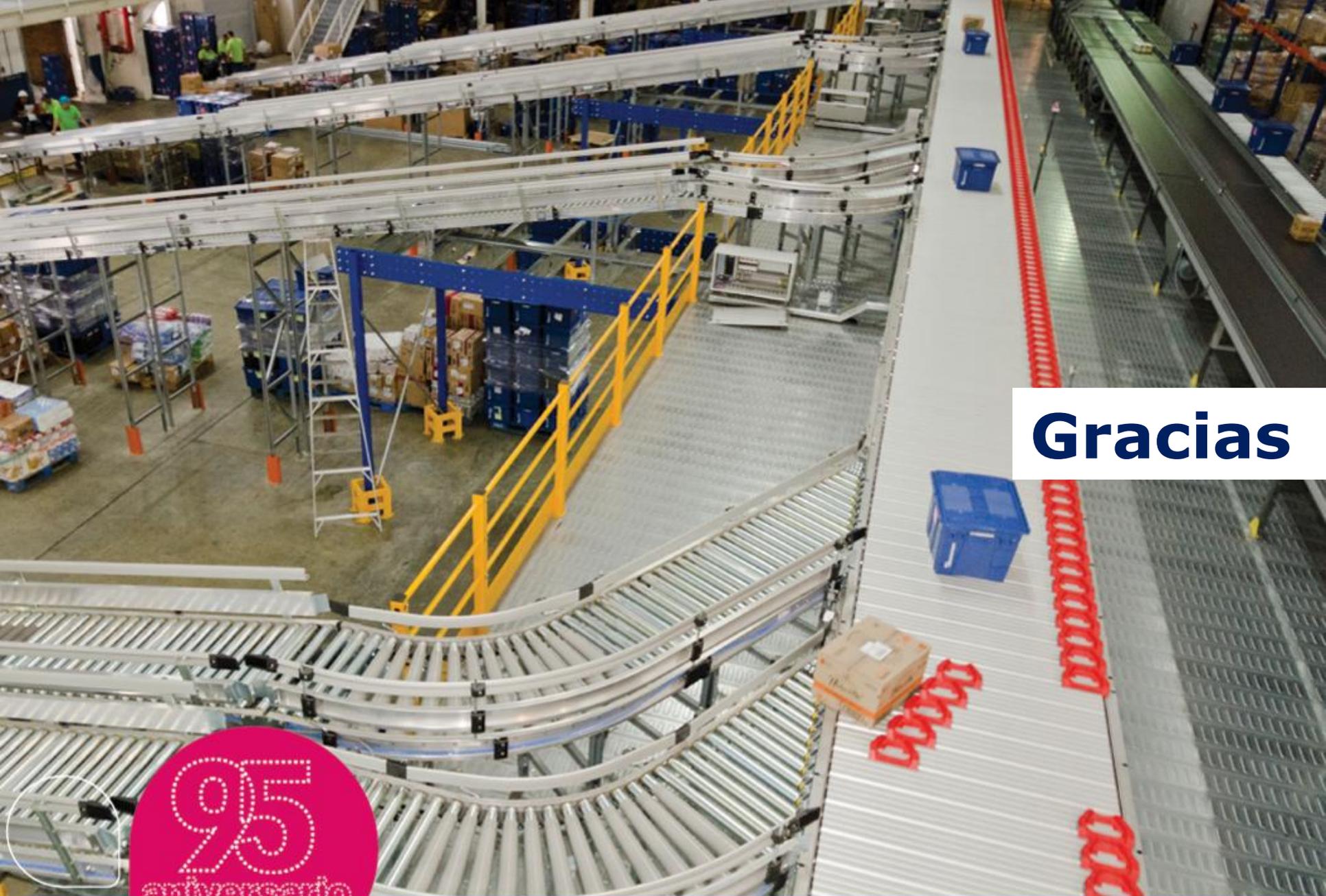
FARMATODO



Aunque nadie puede volver atrás y hacer un nuevo comienzo...

Cualquiera puede comenzar ahora y hacer un nuevo final...





Gracias



95 años **generando bienestar**