



Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”

Filial Universitaria Municipal de Cabaiguán

Carrera de Contabilidad y Finanzas



TRABAJO DE DIPLOMA

Título: Acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

Autora: Dayermis Alvarez Duarte.

Tutora: Msc. María Eugenia Gómez Pérez.

Asesora: MSc. Naisa Esther Pérez Rodríguez.

Junio, 2013



PERMANENTE

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA





Para ser exitoso no tienes que hacer cosas extraordinarias, haz cosas ordinarias extraordinariamente bien..... Che

DEGRADADA

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Dedicatoria

Alcanzar un sueño siempre implica sacrificios, en los cuales implicamos a muchas personas haciéndolas partícipes de este para alcanzar una meta trazada, personas que brillan siempre como estrellas e incondicionalmente nos acompañan en todos los instantes de la vida.

Gracias a todos, pero de forma muy especial comparto y dedico mis logros:

A mis hijos, por ser la fuerza, iluminación y la inspiración por la que me inclino ante tal sueño.

A mis padres y mi esposo Orelvis por ser guías y luz de mi camino.

DE DAYERMIS CON TODO EL AMOR del MUNDO.

1999 1998 1997 1996 1995 1994 1993 1992 1991 1990

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Agradecimientos:

Por este nuevo escalón en mi vida, por el gusto firme que siempre me acompañó, aún en los momentos más dudosos, y por el infinito amor que les tengo, quiero destacar mis eternos agradecimientos:

A mis hijo , por ser el aliento de mi vida y el amor de mi alma, por saber esperar a mamá en las largas horas de estudio, por el sacrificio que ha implicado para ellos mi ausencia por el logro de un sueño que hoy se hace realidad.

A mis padres Maritza y Erasmo, por el amor que siempre me han dado, por la confianza y seguridad que me brindaron por la fuerza y el carácter que me ayudaron a formar y amoldar para llegar hoy aquí, por enseñarme que la vida es el regalo más preciado de todo ser, por su paciencia ante mis deslices y su ayuda ilimitada para superarlos.

A mi esposo Orelvis, por su amor, comprensión, ayuda y apoyo en todos los momentos, con el cuidado de los pequeños en las largas horas de estudio y por su apoyo incondicional con respecto a todos los momentos difíciles y angustiosos en la vida.

Al colectivo de trabajadores de la UEB FARMACIAS Y OPTICAS en Cabaiguán, a los trabajadores de la propia UEB, de la farmacia 631 y de la

Óptica 758, por permitirme con su ayuda facilitar cada paso hacia la meta final.

A mis compañeros de aula y profesores a todos los que están presentes y a los que ya no se encuentran entre nosotros, por apoyarme, arrimar el hombro amigo ante las dificultades, además de con amor y paciencia compartir estos 6 largos años de estudio.

A mi profesora Naisa Esther por las largas horas que dedicó a trabajar conmigo, el amor y aliento que siempre me proporcionó.

A mis profesores María Eugenia, María Felicia, y Beatriz, por despertar mi interés y por su ayuda incondicional en los momentos difíciles.

A mi tutora María Eugenia, por ser ejemplo de constancia, por su amor y entrega.

Gracias a la Revolución, a sus líderes y a nuestros héroes y mártires que dieron su vida para que todos realicemos nuestros sueños.

A todas las personas a las que quiero, amo y han contribuido con este logro de mi vida, gracias por su amistad y paciencia en todo momento conmigo.

A mis seres queridos que ya no están, pero su recuerdo perdura y ocupa un gran lugar en mi corazón por lo que siguen vivos aquí conmigo hoy y siempre.

Dayermis

GGGGGGGG

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



SÍNTESIS

La batalla por la capacitación constituye un objetivo estratégico relevante trazado por el VI Congreso del Partido Comunista de Cuba. Ello ha conllevado a la necesidad de elevar la preparación de los trabajadores y dirigentes para enfrentar su labor. La presente investigación tiene como objetivo proponer acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán para mejorar su desempeño organizacional. Se sistematizan los fundamentos que sostienen los aspectos éticos, políticos e ideológicos de la capacitación a todos los trabajadores de farmacia, se diagnostica, a partir de una metodología determinada, el estado actual del desempeño de sus trabajadores en la organización como punto de partida para el diseño del conjunto de acciones de capacitación. La propuesta se valida a través de criterios de expertos.

INGRE

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



ÍNDICE

Introducción.	1
Capítulo I: La preparación al personal para su buen desempeño.	7
Introducción.	
I.1 La preparación al personal para desempeñar sus funciones con la calidad requerida. Sus fundamentos.	7
I.2 La capacitación. Concepto. Importancia	15
I.3 Los sistemas de capacitación.	20
I.4 Métodos que pueden ser adoptados para desarrollar la capacitación.	22
I.5 Esbozo teórico de las acciones de capacitación.	23
Capítulo II: Estado actual de la preparación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán. Fundamentación de las acciones propuestas.	26
II.1 Caracterización de la entidad.	26
II.2 Resultados del diagnóstico.	31
Capítulo III: Acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.	50
Introducción.	
III.1 Propuesta de acciones de capacitación.	50
III.2 Validación de la propuesta según criterio de expertos.	59
Conclusiones.	69
Recomendaciones.	70
Referencias bibliográficas	
Bibliografía	
Anexos	

TRANSPARENCIA

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



INTRODUCCIÓN

Los problemas globales actuales, el surgimiento y desarrollo vertiginoso de nuevas ramas de la ciencia y la técnica, así como las crecientes exigencias del mercado de trabajo, distinguen el mundo de estos inicios del siglo XXI y colocan a los países ante la necesidad del desarrollo de lo mejor de las potencialidades humanas como única vía para la sobrevivencia y el desarrollo sostenible.

El proceso de cambio en una empresa no es espontáneo, para que sea efectivo debe existir una sinergia entre la gestión de la calidad, la gestión de cambio, la gestión de conocimiento, así como una garantía del proceso de dirección actual y prospectivo.

La necesidad de perfeccionar la actividad directiva sobre la base, entre otros aspectos, de remodelar los modos de actuación de los dirigentes empresariales aparece cada vez con más frecuencia en la literatura especializada y en las prácticas de dirección política y económica.

En 1994, investigadores del Instituto Central de Ciencias Pedagógicas señalaban la necesidad de modelar el papel de las estructuras de dirección y puntualizaban la responsabilidad de las mismas en las transformaciones que era necesario acometer.

Alonso Rodríguez (2002), en su Tesis Doctoral, citando a Lozano Orduño, señala que nadie está conforme con el desempeño del directivo y todos le piden cambiar su forma de trabajar, pero se ha encontrado alguno que le diga efectiva o prácticamente cómo cambiar esa forma de organizar su centro de trabajo.

La realidad descrita afecta, aunque con distinta intensidad a todos los sistemas de dirección, la permanente movilidad del entorno complejiza y diversifica el proceso de dirección, a la vez que exige del dirigente un desempeño profesional que sólo puede llegar a alcanzar si su preparación se concibe y realiza a tenor de los cambios y tendencias que se presentan en el entorno no solo en que se desenvuelve, sino de la sociedad en su conjunto. Cuando la preparación de los trabajadores no se corresponde con las exigencias que se hacen a su desempeño, y su capacitación no se concibe

como argumento de esas exigencias, se gesta una de las causas primarias de los problemas que inciden en el proceso del trabajo.

Los nuevos enfoques de la Gestión del Capital Humano están en consonancia con las complejas y dinámicas características del entorno en que se desarrolla la gestión empresarial, lo que condiciona la necesidad de la actualización permanente en la concepción estratégica en base a la mejora continua y su vinculación estrecha con la estrategia de desarrollo empresarial, con miras hacia el futuro ubicados en el presente.

Las acciones de capacitación deben adoptar un enfoque global que integran todos los aspectos externos e internos, técnico-económicos y sociopolítico-culturales. Además las acciones a su vez deben permitir esta integración de los distintos aspectos y disímiles variables a considerar, tanto en la formulación como en la implementación de las mismas.

Las acciones también son un intento de mejorar la dirección y la gestión de una organización, integrando las nociones de preparación de la puesta en marcha y de asignación de recursos.

Las acciones de capacitación en el mundo moderno es de suma importancia para el control adecuado de la empresa, por la facilidad que brinda de integrar los distintos elementos y el vínculo directo con el entorno, el cual se ha vuelto cada vez más complejo y dinámico, por lo cual ha sido necesario el cambio en la política de dirección, para así posibilitar la rápida adaptación de la empresa.

La UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán hoy se enfrenta al reto de asimilar fuertes y continuos cambios, no sólo del entorno, sino también sociales, tecnológicos, de nuevas regularizaciones y legislaciones, recursos y capital, lo que hace necesario adaptarse a este cambiante y complejo mundo.

En la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán se manifiestan un conjunto de limitaciones en la preparación del personal, dada la falta de actividades de capacitación a través de cursos, seminarios, talleres, lo que ha traído un dominio parcial

de los conceptos básicos económicos, pobre conocimiento en cultura de dirección, la cultura ética es limitada, existe gran apatía por parte de los trabajadores a la superación, ya que muchos carecen de la idoneidad requerida, falta de preparación en técnicas de dirección en los trabajadores para el buen desempeño organizacional, existen dificultades con el trato al cliente, al igual que los conocimientos jurídicos, ha sido insuficiente la determinación de las necesidades de capacitación, no siempre se le ha dado la importancia que amerita para la preparación, así como tampoco se explotan todas las formas de capacitación.

De lo anterior se infiere la necesidad que tiene la entidad de contar con una herramienta que permita establecer las principales líneas encaminadas a lograr la preparación integral de todos los trabajadores.

Sobre la base de esta problemática es que se comprende la necesidad de esta investigación, y en consecuencia se formula el siguiente problema científico: ¿cómo contribuir a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán?

Para ello se declara como objeto de estudio: el proceso de capacitación y como campo de acción: el proceso de capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

Se determina como objetivo general: proponer acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán para mejorar el desempeño organizacional.

Se definieron los siguientes objetivos específicos:

1. Estudiar la literatura especializada sobre el proceso de capacitación y desempeño organizacional que contribuya con el marco teórico referencial de la investigación.
2. Diagnosticar la situación de la preparación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

3. Proponer acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

4. Validar la propuesta a través de criterio de especialistas.

Para validar el trabajo se traza la siguiente hipótesis: si se proponen acciones de capacitación al personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, le permitirá mejorar el desempeño organizacional.

Declarando como variable independiente: propuesta de acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán y como variable dependiente: mejorar el desempeño organizacional de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

Para desarrollar los objetivos planteados en la investigación fueron utilizados los siguientes métodos de investigación:

Método del nivel teórico

1. Histórico - lógico.
2. Analítico y sintético.
3. Hipotético – deductivo.
4. Sistémico.

Métodos del nivel empírico

1. Observación.
2. Análisis de documentos.
3. Entrevista.
4. Encuesta.
5. Criterio de especialistas.

Métodos del nivel matemáticos

1. La estadística descriptiva

La elaboración del diseño teórico metodológico, así como el proceso investigativo que de él se deriva, tiene como sustento filosófico la concepción marxista – leninista y su método general, el dialéctico materialista, cuyos principios de objetividad, análisis histórico – concreto, concatenación universal y práctica social constituyen punto de partida de dicho proceso. La aplicación del sistema de métodos seleccionados y su interrelación, se apoyan en esa concepción que preside toda la búsqueda, sistematización y construcción del conocimiento en esta investigación.

La pertinencia de la investigación está dada, porque al ofrecer una solución científica al problema planteado, impacta en el perfeccionamiento empresarial y humano con vistas a lograr un desempeño superior en correspondencia con las exigencias sociales.

El aporte teórico está en la integración sistémica de las relaciones que se establecen en las acciones, que considera los elementos internos y externos actuantes en el proceso de capacitación, donde lo social es determinante y se expresa en cada uno de los componentes del mismo.

El aporte práctico se concibe en las acciones de capacitación que se proponen, cuya aplicación permitirá disponer de un mecanismo para un trabajo óptimo de los trabajadores de la UBE de Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

El trabajo investigativo se estructura de la siguiente forma:

Capítulo I: se hace referencia a la preparación al personal para su buen desempeño: donde se realiza un análisis del pensamiento revolucionario cubano acerca de la capacitación al personal tomando para ello como base a varios autores entre ellos Fidel Castro Ruz y Ernesto Guevara. Se hacen definiciones teóricas acerca de la capacitación, así como referente a la gestión de recursos humanos.

Capítulo II: Se evalúa el estado actual de la preparación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán. Fundamentación de las acciones propuestas: se parte de la caracterización de entidad, elaborando los instrumentos para aplicarlos y así poder diagnosticar la situación de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán, atendiendo a lo anterior se va a fundamentar de forma teórica las acciones a diseñar.

Capítulo III: diseño de las acciones propuestas: se realiza el diseño de las acciones para crear un mecanismo que logre un óptimo desempeño en los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán y este sea validado a través de criterio de expertos.

Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

EN PUNTO

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Capítulo I: La preparación al personal para su buen desempeño.

Introducción:

La preparación es muy importante para toda la sociedad ya que es la encargada de educar, reafirmar todas las comprensiones adquiridas y agregar conocimientos más actualizados en las distintas esferas sociales, en lo económico y político así como también en el mejoramiento de los desempeños laborales.

En el presente capítulo se analizan los fundamentos históricos, políticos e ideológicos de la capacitación en el proceso revolucionario, en lo esencial los postulados de Ernesto Che Guevara y Fidel Castro por la influencia en la concepción cubana sobre el tema. Se hacen definiciones teóricas sobre la capacitación. De igual forma se realiza una sistematización de los principales fundamentos jurídicos, políticos e ideológicos del proceso de preparación económica a los trabajadores.

I.1 La preparación al personal para desempeñar sus funciones con la calidad requerida. Sus fundamentos.

En documentos del Ministerio de Educación Superior, MES (1997), se plantea que la superación profesional constituye un conjunto de procesos de formación continua que posibilita a los graduados universitarios, técnicos medios y obreros en sentido general, la adquisición, ampliación y perfeccionamiento continuo de los conocimientos y habilidades básicas y especializadas requeridas para mantener y elevar su competencia profesional de acuerdo a los avances científicos y tecnológicos, lograr un mejor desempeño de sus responsabilidades y funciones laborales y mejorar su desarrollo integral cultural.

La capacitación de los trabajadores y dirigentes en Cuba ha sido y es objetivo priorizado, por ello, son numerosos los autores que han planteado sus posiciones teóricas, sistematizado la información o descrito sus experiencias en este campo.

Varios especialistas han sistematizado un cuerpo teórico de conocimientos relacionados con la concepción sistémica de la capacitación a dirigentes y sus bases socio psicológicas, la determinación de las necesidades de aprendizaje, las características y etapas del diseño de los programas, la evaluación y una variada propuesta de métodos para el proceso de enseñanza – aprendizaje de los dirigentes y trabajadores, que sin llegar a constituir un esquema rígido brindan alternativas para su elección.

Codina, A. (1998) en su trabajo sobre lo que hacen los "ejecutivos" y las habilidades que necesitan para ello, refiere la importancia que ha tenido desde siempre la determinación de los conocimientos y habilidades que se requiere para un trabajo efectivo y cómo esto, constituye la base para el diseño de los programas de capacitación. También resalta el criterio de otros especialistas sobre la necesidad de determinar no sólo lo que hace falta hoy, sino lo que hará falta mañana, dadas las características del mundo contemporáneo.

En el estudio del tema no puede omitirse la posición que asume la Gestión de Recursos Humanos al respecto, Rodríguez F. O. (1999) plantea: “La experiencia cubana indica que la preparación y superación de los Recursos Humanos, tiene que concebirse de manera integral, en sistema, donde cada elemento esté integrado a un problema específico, pero formando parte de un todo.”

Existen coincidencias entre los autores en cuanto a la definición de Gestión de Recursos Humanos. Conceptos como proceso, actividad, previsión de necesidades, reclutamiento, selección, capacitación, formación, evaluación y retribución son comunes entre ellos. Algunos de ellos se asocian también a las etapas del proceso.

En la actualidad es afirmado el concepto de capital humano, concebido como el “conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados por los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia. Es, además, conciencia, ética, solidaridad, espíritu de sacrificio y heroísmo”. (Castro Ruz, F., 2005:3)

Es necesario que se capaciten tanto los directivos así como los trabajadores, si se capacita la alta dirección solamente, es difícil la aplicación de los cambios y si se capacita a los mandos intermedios o primarios y trabajadores no va a existir un entendimiento con la alta dirección y tampoco ocurrirá el cambio. En Almaguer L M. (2002) se argumenta lo anterior mediante dos criterios, uno es el llamado "efecto salidero", consiste en la falta de relación entre la preparación del equipo de dirección, y los demás dirigentes y trabajadores en conocimientos y habilidades. El esfuerzo directivo se desvía al no existir una correspondencia entre todos, con respecto a conocimientos y habilidades, tales como: trabajo en equipo, negociación, solución de conflictos, comunicación, etc. Y el otro es el "efecto de prensa", se da cuando se prepara al personal de primera línea o de los mandos intermedios, y la alta dirección no se prepara o se preparan algunos compañeros, y no hay una toma de conciencia en la aplicación del nuevo conocimiento y habilidad. Por lo general haciéndose inaplicable por la presión de los mandos superiores.

En el “Foro Gerencia del siglo XXI” celebrado en Venezuela en 1998, fue reafirmada como tendencia la necesidad del desarrollo de los recursos humanos, en tanto hubo coincidencia en reconocer que los conocimientos y capacidades valen más que otros recursos, porque ellos constituyen la base de las economías del mundo globalizado.

A tenor de esta idea, señala Columbié, M. (1999) que: “Esta condición presupone un intenso y rico proceso de preparación y superación constante,...” y “Los programas de capacitación han de estar dirigido a potenciar el cambio organizativo mediante un cambio cultural.”

En la Gestión de Recursos Humanos se sigue como en todo proceso, una secuencia de pasos o etapas, con la cual coinciden algunos autores, siendo lo más general, iniciar el

mismo por la detección de necesidades del entorno y de las personas, la elaboración de programas de desarrollo, su aplicación y evaluación. Este proceso se concibe como un ciclo continuo que debe ser cada vez cualitativamente superior.

Desde esta perspectiva Diez de Castro (1996), reafirma el valor de la Gestión de Recursos Humanos como una sucesión de etapas, tendientes a garantizar la idoneidad del personal y la eficacia de la organización; y Rodríguez S., M. (2000), considera que debe concebirse como eslabones interconectados para garantizar la eficacia individual y organizacional.

La preparación y capacitación de dirigentes y la Gestión de Recursos Humanos si bien como señala Valiente, P. (2001), "... no han planteado postulados de carácter general que alcancen los niveles de sistematicidad del conocimiento científico..." , sí aportan un conjunto de conceptos, valoraciones y posiciones teórico – metodológicas, en las cuales está implícita una concepción – no suficientemente acabada –, sobre la preparación y capacitación de los recursos humanos y en particular de sus dirigentes.

Derivado del estudio realizado se determinan un conjunto de ideas coincidentes en las concepciones de diferentes autores, ellas son:

1. La consideración de los Recursos Humanos como factor estratégico para el desarrollo de los países.
2. El reconocimiento generalizado de la necesidad e importancia del desarrollo profesional de los dirigentes, como condición para el desarrollo de la organización.
3. La necesidad de que el dirigente actúe como agente de cambio, y enfoque el mismo, más a la cultura que a la tecnología.
4. La concepción de la capacitación como un proceso integral, continuo y sistémico.
5. La determinación de las necesidades de capacitación como premisa para el diseño de procedimientos y programas.
6. La necesidad del enfoque proactivo de la capacitación, de la preparación para dirigir en un futuro mediato.
7. La necesaria contextualización de la capacitación tanto en sus contenidos, como en la concepción de su ejecución.

8. La atención sistemática al vínculo de lo cognitivo y lo afectivo, como sustento psicológico de la motivación hacia la capacitación y el cambio.
9. La necesidad de que la capacitación se conciba y ejecute, de manera que provoque cambios perdurables en el desempeño de todo el personal.

Existe consenso entre los investigadores al precisar que la superación y capacitación en Cuba, se inicia de manera oficial e institucionalizada a partir del triunfo de la Revolución;

Finalizando el siglo XIX y ante la turbulencia revolucionaria de la guerra del 95, fueron desapareciendo los colegios privados de espíritu patriótico y solo eran autorizados a funcionar aquellos cuyos directores gozaban de la confianza del Gobierno de la Colonia por su probada ideología.

El burocratismo y la corrupción imperante en Cuba en la primera mitad del siglo XX, penetró también la esfera de la dirección empresarial e influyó negativamente en ella. En este contexto, la atención a la preparación y capacitación, transitó por un camino ya conocido, el del olvido y la desatención, llama la atención las escasas o nulas referencias a la necesidad de preparar y capacitar a todos los trabajadores, para poder satisfacer las exigencias que socialmente se planteaban a su desempeño.

El cambio profundo de las estructuras socioeconómicas que se inició a partir del triunfo de la Revolución, fue creando las bases para que la capacitación adquiriera una nueva jerarquía, la que correspondía a las radicales transformaciones que en todos los órdenes se propuso hacer la Revolución.

Para resolver los grandes problemas existentes fue necesario, además de acometer otros cambios, priorizar la preparación de los cuadros y especialistas nacionales sobre una nueva base social, económica y política.

De manera que, ya desde el inicio de la Revolución, la preparación de los cuadros y su superación constante fue objetivo primario del gobierno cubano.

Uno de los paradigmas de la capacitación a dirigentes y trabajadores, fue Ernesto Guevara, quien al triunfar la Revolución se da a la tarea de impulsar y desarrollar un sistema de capacitación, con el propósito de preparar a los dirigentes y trabajadores para poder hacer frente al éxodo provocado por los EEUU.

En la concepción del Che sobre la construcción de la nueva sociedad la capacitación constituía un elemento de todo el sistema y señalaba:

“Cada día la industria moderna exige un adiestramiento mayor, una cultura técnica superior, los instrumentos y procesos productivos se tornan más complejos, más automatizados. La capacitación es necesaria, desde luego, para obtener un mayor rendimiento de las actuales instalaciones y recursos industriales, pero también es decisiva para planear la construcción de las nuevas fábricas. Muchas veces se dispone de las maquinarias y equipos para instalar una fábrica, pero se carece del conocimiento, de la experiencia para incorporarlos rápidamente a la producción. No es exagerado afirmar que la clave para poner en marcha un rápido proceso de industrialización y asegurar su éxito sostenido, está en la formación de una numerosa fuerza de trabajo altamente calificada: desde científicos a obreros especializados”. (Guevara, E., 1996:665- 694)

El Che se convirtió en un crítico de la poca atención que las empresas prestaban a la capacitación, insistía en la necesidad del ejemplo de los dirigentes y técnicos en aumentar su capacidad en materias afines a su trabajo, era del criterio que la cotidianidad del trabajo no podía lograr que se olvidara de la necesidad de la capacitación.

Consideró que era necesario impulsar la capacitación masiva de los trabajadores en coordinación con las empresas y organismos, asegurar la capacitación técnica para las nuevas unidades y confeccionar un plan prospectivo de capacitación.

Su concepción sobre el papel a jugar por las masas y los cuadros en la dirección de la economía e interrelación masa - cuadro en dicho proceso se desprende de:

En primer lugar, de la importancia vital que tiene la educación de todos los trabajadores.

En segundo lugar, el papel del cuadro no solo como organizador de las masas, sino también como educador de ellas directamente en el proceso de producción social.

El pensamiento del Che sobre la educación de los trabajadores y la capacitación de los dirigentes administrativos constituye una sólida concepción basada en un conjunto de aspectos o principios con plena vigencia, ellos son:

- La íntima vinculación que existe entre la participación de los trabajadores en la dirección de la economía, su educación, la política de cuadros y la capacitación de estos.
- La rectoría que debe tener el Partido sobre la capacitación de los trabajadores y dirigentes y la responsabilidad que en ello le corresponde a las organizaciones estatales.
- La necesidad de establecer las direcciones de la capacitación de tal forma que este listo para ejercer sus funciones.
- La necesaria vinculación que en el proceso de capacitación debe haber entre la teoría y el trabajo práctico.

José Martí enfatizó, “puesto que a vivir viene el hombre, la educación ha de prepararlo para la vida. En la escuela se ha de aprender el manejo de las fuerzas con que en la vida se ha de luchar”. (Valdés, Galárraga, R., 2002:146)

La autora considera que es ahí donde radican los antecedentes de la Pedagogía en la educación tanto de dirigentes, como de los trabajadores, donde la capacitación juega un papel determinante para alcanzar los objetivos que la misma plantea.

En 1975, se celebra el Primer Congreso del PCC, en su Informe Central se expresa: La fundamental tarea de elevar el nivel político, ideológico y cultural de los cuadros y militantes del Partido ha adquirido en los últimos tiempos un carácter regular, uniforme y

sistemático, aun cuando persisten dificultades que deben ser resueltas en el último período de trabajo. (Castro, Ruz, F,1975:210).

Para lograr esto se hace imprescindible tener una conciencia plena de nuestra economía socialista, pues ello implica saber de dónde sale lo que se gasta, cuánto cuesta y con qué objetivo se hace. Significa además, tener conciencia de productores y exportadores, manifestada diariamente con la actitud ante el trabajo.

De ahí que una buena capacitación dirigida a todos los trabajadores sea capaz de crear en ellos actitudes conscientes ante la producción o los servicios, generalizando los conocimientos, formando hombres con una elevada cultura, y de esta forma se logra que estén orientados e informados de la política económica del partido haciendo posible su efectiva participación en el proceso de producción o servicios.

Como resultado del análisis valorativo aquí expresado, así como del estudio realizado, se arriba a las siguientes consideraciones:

1. La priorización de la superación y capacitación de los trabajadores, fue un hecho que respondió a la situación histórico – concreta creada a partir del triunfo de la revolución.
2. Los cambios que ocurrieron tanto en su concepción como en su práctica, respondieron al desarrollo alcanzado, al planteamiento de objetivos cualitativamente superiores y a las condiciones políticas y económicas del país.
3. Los contenidos objeto de aprendizaje, han respondido a las necesidades que ha impuesto el desarrollo socio económico del país.
4. La promulgación de los Documentos Rectores de la Política de Cuadros, reafirmó y precisó lineamientos rectores de carácter político, teórico y metodológico para el proceso de capacitación, y significó además, el inicio de una etapa cualitativamente superior en dicho proceso.
5. Si se tiene en cuenta que dentro de las principales responsabilidades del dirigente está la formación de su reserva, entonces: siempre que en una organización no

aparezcan hombres capaces, la culpa será de los jefes que no los desarrollaron. La capacitación no puede ser exitosa si todos no están implicados, en particular los jefes en los cuales recae esta responsabilidad.

6. En las condiciones concretas del país, no puede nunca perderse de vista que la capacitación de los dirigentes, tiene un sólido contenido ideológico, en tanto es el dirigente, el representante del Estado y del Partido. Por ello, la capacitación ha de enfocarse desde lo vivencial y tener un fuerte componente emocional, como requerimiento para la implicación personal y el cambio en el sentido del desarrollo integral de todos los trabajadores.

7. Ha de tenerse en cuenta, que lo aprendido – conocimientos –, y lo desarrollado – habilidades, capacidades, valores –, se enfoquen hacia la solución de los problemas que se enfrenta en su desempeño, y a potenciar el desarrollo de las personas que dirige y de su organización a través de su accionar práctico y de la actividad científica.

8. La capacitación ha de proveer a todo trabajador de herramientas básicas para un mejoramiento sistemático de su labor, y para la autosuperación como forma continua de su perfeccionamiento profesional y humano.

9. La atención diferenciada a las características del adulto requiere, como bien señala Valiente, P. (2001), entender la adultez “... desde una visión dinámica del desarrollo de la personalidad...” (26). La consideración de esta regularidad, evidencia la necesidad de profundizar en el estudio de las características psicológicas del adulto, como uno de los requerimientos para la dirección de este proceso.

1.2 La capacitación. Concepto. Importancia.

Sobre el término "capacitación" pueden encontrarse numerosas definiciones. El Diccionario Enciclopédico Grijalbo (1998) significa que consiste en: “hacer apto, en habilitar para hacer algo”. Esta posición asume un carácter más general y rompe con la acepción más estrecha que tradicionalmente le confería, al asociarla sólo al desarrollo

de habilidades específicas para la ejecución de determinada actividad, casi siempre de carácter práctico.

En la década del 70 del pasado siglo se inicia la ampliación del término, tendencia que continúa en los años 80 donde se asocia cada vez más al perfeccionamiento y mejoramiento, vinculado a la calidad en el desempeño. Se destacan aquí los aportados por Rodríguez, F. y Col. (1990) que la conciben como proceso sistémico, y como actividad permanente, sistemática y planificada. También plantean que es en primer lugar, un proceso de comunicación. Ortega, H. (1995) la considera como estrategia de desarrollo y la calidad con que se ejecuta, se refleja en la calidad de la educación. Por su parte Caino, M.A, (1996) la concibe como perfeccionamiento, desde una perspectiva de formación continua y permanente. Rosales, R. (2000) la enfoca como herramienta que aplicada en un proceso sistémico permite llegar a resultados superiores.

Martínez Portocarrero, referenciado por Piñón, J. (2001) hace un exhaustivo análisis sobre las implicaciones que trae la etimología del término, señalando "... que puede tener sentido de contención, – al ser llenada una carencia –; valorativo – al reconocer el sujeto esas carencias, – y de potencialidad – al transformarse la persona a partir de la calificación.

Es desde esta posición que se ha definido como: "... proceso de enseñanza – aprendizaje, a través del cual el personal en servicio... mantiene actualizada su formación, se especializa en algunas áreas, o se prepara para generar o implementar innovaciones..." .

A lo largo de la década de los 90 se consolida la idea de que la capacitación debe verse como un proceso de educación permanente, a lo largo de toda la vida. En este sentido se ubica la definición de Añorga y Col. (1995) cuando plantea que es: "Proceso de actividades de estudio y trabajo permanente, sistémico y planificado, que se basa en necesidades reales y prospectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del capacitado, posibilitando su desarrollo integral, permite elevar la efectividad del trabajo profesional y de dirección."

Elementos comunes con esta definición, tiene la que propone la OEI (1999) cuando expresa que la capacitación está dirigida a “... elevar los niveles de competencia de las personas para el desempeño de las funciones laborales relacionadas con el proceso de producción de determinados bienes o servicios, para la gestión de ese mismo proceso, y para las tareas que implican su propio bienestar y desarrollo.”

Del análisis de estas definiciones la autora llegó a las siguientes consideraciones:

En primer lugar, que no existen diferencias esenciales entre ellas, salvo las acotaciones que precisan su nivel de generalidad, es decir, la que se dirige al desarrollo de la competencia laboral en el puesto de trabajo cualquiera que este sea, o la que tiene este mismo propósito, pero dirigido a la labor del docente o del dirigente.

En segundo lugar que existen una serie de elementos comunes en ellas, estos son:

- El enfoque dialéctico con que se asume.
- Concebirla como un proceso.
- Carácter de continuidad, de permanencia a lo largo de la vida.
- Su enfoque sistémico.
- Carácter planificado a partir de las necesidades detectadas.
- Enfocada al perfeccionamiento.
- Dirigida al mejoramiento del desempeño.
- Promotor del cambio.
- Inversión para el desarrollo profesional e institucional.

Aun cuando existen estos presupuestos, que determinan la concepción de la capacitación como proceso, se requiere precisar que éste, por su esencia, es una actividad pedagógica, que tiene como propósito el perfeccionamiento profesional y humano del dirigente y el trabajador para un desempeño profesional socialmente deseado.

En la definición del concepto capacitación se precisa que su propósito es el perfeccionamiento profesional y humano de los dirigentes y trabajadores, y ello ha de

verse en una doble dimensión. Una de ellas, es su perfeccionamiento como ser humano, como personalidad adulta susceptible de desarrollo, tanto en sus conocimientos, habilidades y capacidades, como en sus valores, motivaciones, intereses, autovaloración y autodeterminación entre otras formaciones psicológicas.

La capacitación se enfoca al perfeccionamiento del desempeño profesional. La determinación de qué entender por desempeño profesional, fue precedida por el estudio de diversos documentos oficiales del Estado, el Gobierno Cubano y el MINED, así como el análisis comparativo de las posiciones teóricas de distintos investigadores: Codina, A. (1998), Sánchez, P. (1998), Roca, A. (2001), Valiente, P. (2001), González, V. (2002), Ugalde, L. (2003) y Santiesteban, M.L. (2003) entre otros.

Sobre esta base se entiende por desempeño profesional: “la actuación concreta y personalizada del dirigente y el trabajador, en la realización de sus funciones, tareas y obligaciones inherentes a su puesto, a partir del despliegue de los conocimientos, habilidades, capacidades, cualidades y valores que posee, y que se expresa en determinados resultados.”, un desempeño profesional responsable y eficiente.

Dado que el desarrollo profesional no puede darse al margen del desarrollo como ser humano, es necesario concebir el tratamiento de ambas dimensiones como una unidad dialéctica, ya que es precisamente así como se manifiesta en su desarrollo como personalidad.

Por otra parte, para que la capacitación de los dirigentes y trabajadores pueda alcanzar su fin, se requiere tener en cuenta las direcciones del desarrollo de este subsistema, en correspondencia con los objetivos socioeconómicos, político e ideológicos del país. Requiere además, atender esos mismos objetivos, pero en el nivel particular del contexto de la entidades laborales, y por último, requiere conocer las condiciones objetivas y subjetivas que existen en estas para que pueda alcanzar su función social.

En tanto que la capacitación de los dirigentes contribuye a perfeccionar la preparación de los hombres para la vida, y a la vez, para que éstos puedan perfeccionar el proceso de formación de otros hombres (subordinados), en consonancia con el problema social

planteado, en la misma se han de establecer vínculos permanentes y estrechos con la realidad social.

Los objetivos de todo programa de capacitación, se subordinan al propósito que se declara en la definición de este concepto, y este a su vez, a la finalidad de la capacitación. Al representar el objetivo la aspiración de la sociedad, es esencia y a la vez, el componente de mayor nivel de generalidad y jerarquía de los que interactúan desde distintos niveles de subordinación en el proceso de capacitación. La atención consecuente de esta relación, es condición esencial para que el resultado del proceso se corresponda con el problema como expresión de la necesidad social.

La capacitación como actividad, es un sistema que posee contenidos (componentes) y funciones. Estos componentes son procesales e intencionales, estos últimos dan dirección, orientación y finalidad a la actividad, en tanto contienen los motivos y objetivos. El componente procesal, subordinado al segundo, debe darle manifestación y expresión al proceso de existencia de cada actividad, en sus acciones y operaciones.

Si un motivo es lo que incita la actuación del hombre para satisfacer una necesidad, entonces, toda actividad responde a un motivo que le da orientación, sentido e intención a la misma.

A su vez, toda acción persigue un fin conscientemente planteado que se constituye en su objetivo, y la misma relación que existe entre motivo y actividad, existe entre acción y objetivo. Por su parte, las operaciones que conforman la acción, dependen de las condiciones externas concretas, de los medios e instrumentos de que disponga el sujeto.

Si se tiene en cuenta que la actividad del hombre es plurimotivada, que en realidad existe todo un complejo de motivos conscientes e inconscientes, que se estructuran como sistema alrededor de los motivos significativos e impulsan la actividad del hombre, entonces, al concebir la capacitación es necesario que:

- Ser consciente, de que los motivos que orientan a los sujetos involucrados hacia la participación activa en su aprendizaje, no son simples ni estáticos, sino que forman un complejo motivacional susceptible de variar, ya sea porque la significación que le da el sujeto se desplaza hacia otros, ya sea porque se incorporan otros nuevos que adquieren importancia y modifican la estructura y dinámica del sistema motivacional. Es sobre la base de este conocimiento, que se puede ejercer influencia hacia el desarrollo de motivos cognitivos y hacia el perfeccionamiento de su desempeño.
- Otro aspecto importante a tener en cuenta, es la relación existente entre los objetivos de las acciones y ese sistema de motivos que dinamizan la actividad. En la medida que el objetivo conscientemente planteado de una acción, dentro de la serie de acciones que conforman la actividad, está más o menos relacionado con los motivos fundamentales del sujeto para realizar su actividad, dicha acción tendrá mayor o menor sentido personal para el sujeto.

Esto tiene significativa importancia en la concepción y ejecución de la capacitación, ya que en ocasiones, las acciones no hacen evidente la relación objetivo – motivo, entonces, éstas carecen de sentido y se realizan de manera formal, sin que se logre la implicación personal en su ejecución.

I.3 Los sistemas de capacitación.

Deben influir en el ambiente de trabajo del formando, de manera que favorezcan el apoyo social dentro de la organización, garantizar los recursos, generar cultura organizacional que favorezca la transferencia al puesto y su mantenimiento.

Esta posición conduce a valorar el entorno de la formación, preferiblemente se opta por lugares y contenidos que se relacionen con el puesto de trabajo y las necesidades de los formados, de manera que el aprendizaje se transforme en una experiencia que ocurre en interacción con un contexto o ambiente que debe semejarse cada vez más al entorno del puesto de trabajo con el que cada individuo interactúa y que dé respuesta a los objetivos establecidos inicialmente, para facilitar la transferencia.

Entonces se puede deducir que la evaluación del comportamiento no solo se debe efectuar después de las acciones de capacitación; es necesario tener en cuenta los conocimientos con que contaba cada formando para poderlo comparar con los adquiridos; así se manifiesta nuevamente la necesidad de asumir la perspectiva temporal de evaluar conocimientos antes, durante y después.

Estos elementos también pueden evaluarse en el ámbito personal, o sea; en el comportamiento del individuo y su influencia en el puesto de trabajo.

La Resolución 29 del Ministerio de trabajo y Seguridad Social define la capacitación para nuestras entidades como el “conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios. Este conjunto de acciones permite crear, mantener y elevar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso.

Desarrollo: es el proceso continuo y simultáneo a la capacitación dirigido a alcanzar multihabilidades, destrezas y valores en los trabajadores que les permiten desempeñar puestos de trabajo de perfil amplio, con las competencias para un desempeño satisfactorio. Este proceso asegura la formación del trabajador durante su vida laboral, que le posibilita promover a cargos de categoría superior, así como a estar más preparado para asumir los cambios y transformaciones que se producen en la entidad.

Acción de Capacitación: expresa en forma descriptiva el objetivo final que se requiere lograr con los trabajadores que participan en la misma, a partir de las necesidades identificadas en el diagnóstico o determinación de necesidades de capacitación realizado.

Modo de Formación: define la vía o método a utilizar, mediante el cual se lleva a cabo la acción de capacitación.

Necesidades de capacitación: Diferencia que existe entre las competencias que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo y el desempeño de la persona, carencia que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización.

Determinación de Necesidades de capacitación: Es el reflejo objetivo de la manera como realmente se trabaja y lo que falta para hacerlo de manera apropiada, es donde se materializa la falta de conocimientos, habilidades y valores del trabajador relacionada con su puesto actual o futuro.

El General de Ejército Raúl Castro Ruz (2007) refiriéndose al tema señalaba que estamos en el deber de cuestionarnos cuanta cosa hacemos en busca de realizarla cada vez mejor, de transformar concepciones y métodos que fueron los apropiados en su momento, pero han sido ya superados por la propia vida. Siempre debemos tener presente, no para repetirlo de memoria como un dogma sino para aplicarlo diaria y creadoramente en nuestro trabajo.

1.4 Métodos que pueden ser adoptados para desarrollar la capacitación.

Los métodos para el desarrollo son muy variados y, en alguna medida, están sujetos a circunstancias particulares de la propia organización y del individuo en sí.

Se aceptan como positivo los métodos siguientes:

- El aprendizaje mediante el estudio sistemático.

Las posibilidades de que el trabajador pueda ejercer cada vez con mejor desempeño el papel correspondiente al puesto que ocupa y se prepare, además, para empeños superiores, viene dado en buena medida, por su participación en actividades de estudios sistemáticos sobre todo en cursos de perfeccionamiento y mediante el estudio individual, estable y organizado.

- El aprendizaje mediante la práctica.

En el presente aspecto desempeña un papel muy importante el superior jerárquico del desarrollo. El papel del superior jerárquico como formador es insustituible; el

aprendizaje mediante la práctica y el estudio teórico se complementan y se influyen recíprocamente. Mendoza (1990).

Cualquier variante para capacitar debe partir por el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje, sucede que los trabajadores se capacitan en ocasiones sin realizarse un diagnóstico previo, lo cual trae consigo la desmotivación por los cursos recibidos, convirtiendo el conocimiento impartido en tiempo perdido. Por tanto es importante resaltar el lugar cimero que tiene la determinación de las necesidades de capacitación en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. De acuerdo con Ferreira (2003) la palabra necesidad implica que algo falta, que hay una limitación en alguna parte.

Por su parte La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UNECA) señala: "...enmarcando la palabra necesidad, está siempre nos da la idea de una carencia o ausencia de algún elemento para el funcionamiento de un sistema. Se refiere a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización.

I.5 Esbozo teórico de las acciones de capacitación.

Para la propuesta de las acciones se asumen determinados rasgos generales, los que han sido aportados por un colectivo de autores del Centro de Ciencias e Investigaciones Pedagógicas del Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela", en el trabajo titulado: Aproximaciones al estudio de las estrategias como resultado científico. En el mismo se enfatiza en las características que distinguen a las acciones:

- Enfoque sistémico en el que predominan las relaciones de coordinación.
- Estructurada por etapas relacionadas con las acciones de orientación, ejecución y control. En esta deben irse registrando los logros, avances, retrocesos de cada trabajador, por lo que deben valorarse categorías como: nivel alto, promedio y bajo según el desarrollo que se vayan alcanzando.
- Un carácter dialéctico que le viene dado por la búsqueda del cambio cualitativo que se producirá en el objeto (estado real a estado deseado).

- **Carácter contextual:** debe responder a las necesidades y condiciones específicas del trabajador de la UEB Farmacias y Ópticas de Cabaiguán en estrecha vinculación de las política trazadas en el XI Congreso del Partido.
- **Carácter personalizado:** poner en su centro la relación dinámica que se da entre el colectivo de trabajadores.
- **Carácter dinámico:** deben ser abiertas, flexibles, sujetas a cambios o rediseños que vayan indicando el proceso de su puesta en práctica.
- **Carácter objetivo:** deben proyectarse, ejecutarse y controlarse sobre la base de las posibilidades reales de materialización.
- **Carácter operativo:** de fácil manejo, asequible a todos los trabajadores involucrados.
- **Carácter formativo:** que involucre en su concepción esencial el desarrollo de conocimientos, hábitos y habilidades, normas de relaciones, valores y rasgos de la actividad creadora.
- **Carácter sistemático:** ejecutable y cumplible en un proceso continuo.

Conclusiones parciales:

Se puede decir que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los sujetos en la labor en cuestión, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Encierra en sí los componentes preparación y superación.

El estudio de toda la bibliografía consultada permitió la base para confeccionar el marco teórico referencial y entender con mayor claridad el propósito de la presente investigación así como la guía para realizar las acciones que se van a proponer.

E. M. P. P. P. P. P. P. P. P.

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Capítulo II: Estado actual de la preparación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán. Fundamentación de las acciones propuestas.

Introducción.

En el presente capítulo se parte de la caracterización del entorno, lo que facilita la aplicación de instrumentos que confirman la existencia del problema antes planteado y de manera secuencial facilitará la fundamentación de las acciones que se proponen.

Caracterización del entorno

El alcance de la excelencia en el trabajo del personal y de un riguroso y confiable control económico son hoy, los objetivos fundamentales de los Servicios Farmacéuticos Comunitarios a tono con las indicaciones de la Máxima Dirección de la Revolución y del Estado.

El Ministerio de Salud Pública consecuentemente viene implementando una serie de medidas con el fin de lograr tales propósitos, determinantes en el grado de satisfacción de la población y en los niveles de eficiencia económica así como en los servicios.

II.1 Caracterización de la entidad.

La Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas de Cabaiguán está ubicada en la Calle Sergio Soto # 25. Fue creada como Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas en el año 2001 a raíz de una estrategia de redimensionamiento de la actividad productora, comercializadora y distribuidora de medicamentos a nivel nacional.

En el año 2003 la Empresa fue aprobada para comenzar la aplicación del sistema de Perfeccionamiento Empresarial y rediseñado su objeto social.

El 1 de Enero de 2008 por una decisión del nivel central todas las Empresas de Farmacias y Ópticas del país pasan a ser Unidades Presupuestadas de Salud,

El 1 de Enero de 2010 nuevamente pasa al sistema empresarial por decisión del nivel central, el 12 de Junio del 2012, es creada la Empresa Provincial de Farmacias y Ópticas, por Resolución 49/12, manteniendo su estructura, patrimonio y el **objeto social**.

- Comercializar de forma minorista y en pesos cubanos medicamentos, materiales de curación y material aséptico de producción nacional y de importación, según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
- Producir, distribuir y comercializar de forma minorista medicamentos de origen natural, peloides, aguas mineromedicinales, remedios homeopáticos y florales; así como medicamentos de producción dispensarial y otros productos que autorice el Ministerio de Salud Publica en pesos cubanos.
- Tallar lentes ópticos, así como confeccionar, reparar y comercializar de forma minorista y en pesos cubanos, espejuelos y otros artículos ópticos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
- Producir y comercializar de forma minorista y en pesos cubanos equipos auditivos y sus accesorios, según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
- Comercializar de forma minorista y en pesos cubanos, efectos médicos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
- Brindar servicios de alquiler de equipos médicos, eventualmente disponibles, en pesos cubanos.
- Brindar servicios de transporte de cargas al Sistema Nacional de Salud y a terceros en pesos cubanos, cumpliendo con las regulaciones vigentes y sin efectuar nuevas inversiones con este propósito.

Para llevar a cabo esta actividad la Unidad Empresarial de Base de Farmacias, cuenta con: (Ver Anexo 1)

- Oficina Central
- Farmacias
- Farmacias con dispensarios.

Dicha entidad cuenta con un total de 15 Farmacias Comunitarias, diseminadas en todos los consejos populares del municipio:

- 1 Farmacia Principal Municipal.
- 3 Farmacias Especiales de Área de Salud.
- 11 Farmacias Comunitarias Normales.

Estas farmacias cuentan con los siguientes servicios de comunicación:

- Centro de Información y Localización de Medicamentos
- Servicios de Mensaje

MISIÓN:

La Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas de Cabaiguán brinda a toda la población, con eficiencia y eficacia, los servicios que presta en la comercialización de productos farmacéuticos de origen químico y natural; y efectos médicos; de importación, nacional y local; con un personal debidamente calificado, con alto grado de responsabilidad y ética; motivado por un elevado sentido de humanismo y solidaridad.

VISIÓN:

La Unidad Empresarial de Base de Farmacias de Cabaiguán cuenta con un personal altamente calificado para brindar los servicios que se prestan a través de sus unidades de producción, reparaciones y comercialización; incrementando continuamente los niveles de satisfacción de la población que concurre a las mismas; alcanzando superiores grados de eficiencia económica que le garanticen un mercado seguro y eficaz y un reconocimiento en la Provincia por su gestión, elevada profesionalidad, conducta ética y demostrado sentido de laboriosidad y honestidad.

La estructura organizativa de la Empresa se observa en el anexo No1.

Para la entidad su actividad principal es la prestación de servicios la cual se viene comportando desfavorablemente puesto que se carece de la preparación requerida por parte de su personal.

Caracterización de la estructura del capital humano:

Plantilla de trabajadores aprobada 109 y cubierta 104 para un 95.4%, son hombres 3 los que representan un 2.9%, cuenta con 101 mujeres para un 97.1% y se representa por edades con 50 trabajadores de 30-40; el 48.08%, con 26 de 41-50; el 25%, 27 de 51-60; el 25.96% y con más de 60 años 1 trabajador para un 0.96%.

Categorías ocupacionales:

- Dirigentes: 10 para un 9.62%.
- Técnicos: 15 para un 14.42%.
- Administrativos: 5 para un 4.81%.
- Servicios: 70 para un 67.30%.
- Obreros: 4 para un 3.85%.

La UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán, no están exentas de esta problemática, si se tiene en cuenta que los 104 trabajadores que laboran en ella forman parte del logro de los objetivos propuestos por el Ministerio de Salud Pública.

Con el propósito de estar a la altura de un servicio de excelencia se procede en esta investigación a realizar un diagnóstico del estado que presenta el personal de la UEB Farmacias y Ópticas en el municipio de Cabaiguán, referido a su preparación para lograr los propósitos antes mencionados, lo que hará posible fundamentar la propuesta de acciones que conlleven a la solución de la problemática planteada.

Teniendo como meta la solución del problema científico que motiva esta investigación se procedió a la recopilación de datos que fueran útiles para realizar una propuesta de solución para el problema planteado.

Métodos utilizados en el diagnóstico del estado inicial del problema.

Para el desarrollo de la tesis se emplean varios métodos que permitieron cumplir con el objetivo trazado.

Del nivel empírico:

- La encuesta, permitió realizar un minucioso trabajo de campo, a fin de conocer los problemas que se presentan en la labor del personal trabajador de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, sin perder en este análisis el contexto histórico.
- La revisión de documentos, posibilitó conocer la profundidad con que se analiza en el personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán el tema a investigar, para lo cual se revisó la Resolución No. 29/06 MTSS Reglamento para la planificación, organización, ejecución y control del trabajo de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos, en las entidades laborales, DNC. Determinación de las Necesidades de Capacitación que existen en el banco de problemas de la UEB.
- Con la observación, se constató en la práctica los problemas existentes en la capacitación, específicamente en el desarrollo de los trabajadores, a través de la participación en diferentes actividades como; interpretación e implementación de las circulares e instrucciones que devienen del organismo superior, así como el enfrentamiento a la solución de problemas relacionados con la población.
- Las entrevistas a técnicos, especialistas, directivos y trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán posibilitó, valorar el contenido y significado de la capacitación, los criterios para evaluar el trabajo, para identificar los logros y deficiencias en la labor de planificación, orientación, control y evaluación que realizan los trabajadores en el logro de los objetivos de trabajo propuestos.
- La encuesta a la población permitió un acercamiento a las necesidades de capacitación de los trabajadores en su proyección a las inquietudes o resolución de problemas que manifiesta la población de forma general.

- La evaluación de la tesis por criterios de expertos se empleó con el objetivo de probar su pertinencia, factibilidad, generalidad, aplicabilidad, originalidad y validez.

Los métodos del nivel matemático

- La estadística descriptiva: fue utilizada en el procesamiento y análisis de los datos (tablas de selección de expertos) para la validación de las acciones, gráficos, para organizar la información obtenida de los resultados de la preparación de los trabajadores en el diagnóstico inicial, que permiten apreciar la misma información de forma más rápida y compacta.

Para la implementación de estos métodos se aplicaron los siguientes instrumentos:

1. Guía de encuesta a la población.
2. Guía para el análisis de documentos.
3. Guía de observación al desempeño de los trabajadores.
4. Guía de entrevista a los técnicos, especialistas, directivos y trabajadores.

Se toma como muestra para la aplicación de los instrumentos y llegar a los resultados del diagnóstico a todos los trabajadores de farmacias.

II.2 Resultados del diagnóstico.

A pesar de todo a lo que se ha hecho mención sobre los problemas que se vienen presentando en la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán se puede decir que las ventas en el año 2012 se comportaron de forma tal que han aumentado con respecto al 2011 así también las prestaciones mejoraron aunque no se cumplió con la meta que es la excelencia en los servicios.

Análisis de los resultados de la observación.

A partir de una observación dirigida al trabajo del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán sobre el comportamiento de las destrezas en el desempeño de los servicios de sus trabajadores se pudo ratificar (Ver anexo No 2).

Durante el desarrollo de sus funciones laborales los trabajadores manifestaron carencias en sus competencias profesionales relacionadas con el buen desenvolvimiento y sus destrezas laborales.

La observación de forma general a los trabajadores de farmacia se sostuvo por un mes con una frecuencia semanal de tres veces a la semana, en diferentes horarios para facilitar la recopilación de información lo que permitió constatar.

- Las respuestas que ofrecen a los pacientes en cuanto a las inquietudes que los mismos manifiestan con las existencias de medicamentos, no siempre son las más correctas, careciendo de información en reiteradas ocasiones.
- Los pacientes no siempre salieron satisfechos con la orientación dada por los dependientes sobre los medicamentos en su localización, pues al no encontrarse estos en el establecimiento no se les proporcionó información para encontrarlos en otras unidades.
- Un punto en la observación fue la agilidad en la búsqueda del medicamento, en el caso de los trabajadores de nuevo ingresos se demoraron en el servicio por no reconocer con exactitud la localización de los medicamentos.
- Se pudo observar que no todos los dependientes presentan habilidad para reconocer las indicaciones de los médicos, teniendo que recurrir a otros compañeros.

Otro momento de la observación estuvo dirigido a los Informes de la Administración.

- Donde se constató que la administración en sus informes no concibe la preparación del personal en toda su magnitud pues consideran importante la discusión a grandes rasgos de las directivas en horarios muy estrechos como matutinos o las asambleas sindicales, por otra parte no consideran apropiado incluir la rotación por otras áreas de trabajo, pues no todo el personal tiene la misma preparación, cuestión esta que limita la generalización del conocimiento.

- Las sanciones no son ni tan severas ni tan consecuentes pues en algunos casos solo se les llama la atención y en otros se les descuenta la estimulación, notándose que la medida no es educativa sino represiva.

A modo de resumen se pudo constatar la dinámica con que se desenvuelven los trabajadores directamente con la población en las Farmacias del municipio de Cabaiguán, la cual no es la mejor ya que existen quejas por morosidad así como incapacidad a la hora de dar una explicación bien argumentada.

Resultados del análisis de documentos.

La revisión de documentos se utilizó para esta investigación con el propósito de conocer la profundidad del análisis de los informes presentados al Consejo de Dirección así como de las actas de las Asambleas Generales de los Trabajadores y los informes económicos. (Ver Anexo No.3).

Al realizar el estudio de las Actas del Consejo de Dirección y de las Asambleas Generales de los Trabajadores de los 12 meses del año 2012, se pudo apreciar que el mismo se reúnen mensualmente, quedando plasmado en dichos documentos el análisis de los indicadores económicos que se debaten, siendo el trabajo con el control interno y su perfeccionamiento la máxima apremiante. Pero padece del trato no convencional en cuanto al tema de capacitación a todo el personal.

De igual modo resultó interesante la revisión de las actas provenientes de las asambleas sindicales donde existen planteamientos de los trabajadores y su preocupación por que se les garantice algunas modalidades de superación con vista a su desarrollo profesional. Notándose que la gestión de los dirigentes sindicales no ha sido suficiente y lo escrito sobre ello no denota fuerza para promover tales acciones.

Se revisaron los informes económicos donde el presupuesto de capacitación no es suficiente y la gestión para incrementarlo tampoco lo es, lo asignado se ha ejecutado pero no cubre las necesidades, en parte la dirección no lo solicita por no considerarlo importante y por ver que no existe motivación por parte de los propios trabajadores.

A partir de la aplicación de este instrumento, se pudo constatar que en la atención de la capacitación no se muestra interés sobre la necesidad de realizar acciones para todos los trabajadores en general, porque no se sabe en qué momento ni de quien se va a necesitar una respuesta oportuna, se constató que los planes de capacitación no tienen el efecto que se precisa para lograr el objetivo principal que son servicios de excelencia.

Resultado de la aplicación de una entrevista la cual fue aplicada de forma verbal a técnicos, especialistas y directivos que se desempeñan en la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, que persigue como objetivo conocer el criterio de los mismos en cuanto a la situación de la efectividad del proceso de capacitación y la necesidad de un mecanismo para el buen desempeño de sus trabajadores.

Este instrumento fue aplicado a la Directora de la UEB, a la Especialista en Gestión Económica y tres técnicos más de dicha área, al Técnico A en Recursos Humanos, a la Especialista en Distribución de Medicamentos, a la responsable de medicina Natural y Tradicional, a dos directoras técnicas de Farmacias, doce técnicos en farmacia y a cinco administradores de Farmacias, lo que representó el 80 % del total (Ver Anexo No. 4).

En la presente investigación, se utilizó la entrevista dirigida, realizando para ello una primera toma de contacto con las personas a entrevistar y facilitando su cooperación, para luego entrar a formular cada una de las cuestiones sin entrar en discusión o evaluación sobre las respuestas.

La entrevista ofreció ventajas e inconvenientes en la detección de las necesidades.

Entre las Ventajas se destacan:

- El tipo de información proporcionada fue más completa y profunda.
- Permitió aclarar el sentido de las preguntas cuando no fueron lo suficientemente comprendidas.
- Se evitó la influencia de terceras personas, pues se creó un ambiente de discreción, intimidad y confianza.

- Proporcionó respuestas espontáneas, así como la observación de expresiones extra verbales que contribuyeron a una mejor comprensión del contenido de las respuestas.

Entre los inconvenientes presentados se identifican:

- Gran dedicación de esfuerzos y tiempo, pues la agenda de trabajo de la Directora Municipal de la UEB y demás personas implicadas condicionó la necesidad de realizarla en varios momentos. No obstante, esto no limitó la profundidad de la información obtenida, sino que contribuyó a ello.
- El adiestramiento dado a los entrevistadores requirió mayor tiempo.
- Intervinieron muchos elementos subjetivos por parte de los entrevistados y del equipo entrevistador.

Una serie de factores determinaron el éxito de la entrevista:

- El contexto material, aunque de menor importancia, permitió el carácter de privacidad de la entrevista; el ambiente tranquilo facilitó el perfecto desarrollo de la misma;
- El estado físico y psicológico de los entrevistadores que lograron la mayor objetividad.
- La situación de la entrevista, con el objetivo perfectamente determinado.
- Las reacciones de los sujetos. Para ello la entrevista se inició procurando que los entrevistados se sintieran cómodos. El tema fue relacionado con la necesidad de capacitación para todos los trabajadores de Farmacia. Durante el desarrollo se pudo percibir la veracidad de la información y sinceridad de los entrevistados.
- La sugestión lograda estuvo dirigida al compromiso, por las responsabilidades profesionales de los entrevistados, en la solución de los problemas detectados. La formulación de las preguntas no sugirió las respuestas a los entrevistados, pues no fueron precedidas por comentarios de la cosecha de los entrevistadores como interpretación de las respuestas del entrevistado.

- La actitud de los entrevistadores que escucharon durante la entrevista, sin interrupciones al interlocutor. Se solicitaron aclaraciones acertadas y con tacto. Evitaron manifestaciones extra verbales como manifestación de sorpresa, crítica, aprobación o desaprobación sobre lo comentado.

Al preguntar si se considera necesaria la capacitación a todos los trabajadores, argumentando su respuesta, el 100% de los entrevistados respondieron de forma positiva alegando que la actividad que se desempeña, es técnica que depende del constante desarrollo científico-técnico por lo que se necesita una actualización sistemática del conocimiento, que todo evoluciona y hay que estar preparado para ello para prestar un servicio excelente, a través de este proceso se pueden perfeccionar en el trabajo con la documentación, conocer la situación que presentan las entidades y sus necesidades , buscando las causas que la motivan lo que será favorable para períodos futuros.

Al referirse a cómo se efectúa este proceso en su entidad el total de los entrevistados para un 100%, manifiesta que la capacitación se efectúa de dos formas por el plan anual de capacitación en cursos para dependientes y administradores y sistemáticamente por las circulares e instrucciones recibidas.

Al hacer referencia a la periodicidad con que se efectúa este proceso, el total de entrevistados para un 100%, respondió que en el caso del curso para dependientes se realiza dos veces al año, a los administrativos se actualizan de forma mensual con las circulares, además en reunión de afiliados y en los matutinos.

Con respecto a si son suficientes o no las valoraciones hechas para demostrar la situación que presentan las unidades de farmacia con respecto a la capacitación de los trabajadores, el 100% concordó en que no son lo idóneamente efectiva para dar una respuesta concluyente ya que se da una panorámica de las circulares e instrucciones pero estos términos se hacen muy complejos para el entendimiento de todos.

En cuanto a si han recibido o no del Órgano superior indicaciones de cómo realizar las capacitaciones, se obtuvo una respuesta del 100% de los entrevistados que si mandando los planes de capacitación por especialidad.

Cuando se pregunta sobre cuál es la base para ejecutar los programas de capacitación a todos los trabajadores, el 60% manifiestan que se basan en los Manuales de Normas y Procedimientos, Código de ética, circulares, resoluciones, reglamento disciplinario del pago y el 40% hace mención al estudio que se le realiza a los trabajadores y sus evaluaciones del desempeño y del control interno para buscar una forma de corregirles.

Al hacer referencia a si son o no suficientes los resultados mostrados con la capacitación, la respuesta fue del 100% que no porque todavía hay un camino muy largo por donde recorrer en cuanto a este tema, además el personal no debería ser escogido a la casualidad convendría tener la posibilidad de seleccionar mejor, no se logra la perfección en la dispensación es decir no es suficiente la calidad de los servicios desde el punto de vista de la información científica y la fármacodivulgación no llega a la excelencia.

Como pregunta se argumentó también acerca de si les permiten tomar decisiones acertadas o no en cuanto al personal y la situación de su capacitación, el 100% respondió que sí que podían valorar las situaciones y solicitar a la Empresa y dar cursos emergentes pero que la mayoría de los trabajadores no presentan una capacitación integral.

En cuanto a si las personas afectadas se les han quejado o no por su propia mala capacitación, el 80% manifestó que sí se le han quejado en cuanto a cursos de técnicos pero estos no dependen de ellos son de responsabilidad de la dirección de salud provincial y el 20% restante afirmó que no se les ha dado este caso.

En el caso de cómo se sentirá su persona por estar mal capacitado, se manifestaron de diferentes maneras pero el 100% fue de mal consigo mismo, frustrados abrumados por esperar cursos con calidad y no ver resultados, que se verían afectados en su desenvolvimiento al desempeñar sus tareas y frustración en la actividad laborar.

Cuando se hizo referencia a si los trabajadores de farmacia se acostumbran a un puesto de trabajo y nada más, el 100% coincidió en que no son todos los casos, que unos si y otros no, que eso depende de otras cosas como la forma de ser de las personas y su inclusión en el colectivo.

En cuanto a cuál sería la evaluación a los subordinados el 100% plantea que regular porque carecen de todos los elementos para sintetizar y aprenderse las circulares e instrucciones a pesar de recibir los cursos no se retiene todo lo que necesita saberse.

Al analizar los resultados de este instrumento se puede afirmar que el mismo cumple su objetivo, ya que se comprobó que en esta entidad no todas las acciones están encaminadas a la capacitación de todos sus integrantes, se pudo confrontar que la aplicación de la capacitación, mediante la planificación del año para dar cursos a los dependiente, no muestra toda la necesidad de realizar acciones sobre las tareas generales de todos los trabajadores, se constató que no existen planes de capacitación efectivos a no ser para los dependientes y administrativos los cuales no dan el fruto esperado.

Resultado de la aplicación de una entrevista la cual fue aplicada de manera verbal a los trabajadores que se desempeñan en la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, que persigue como objetivo conocer el criterio de los mismos en cuanto a la situación que presentan con la efectividad del proceso de su capacitación.

Este instrumento fue aplicado a la 60 trabajadores de farmacias que representan el 81% (Ver Anexo No. 5).

En la presente investigación, se utilizó la entrevista dirigida, realizando para ello una primera toma de contacto con las personas a entrevistar y facilitando su cooperación, para luego entrar a formular cada una de las cuestiones sin entrar en discusión o evaluación sobre las respuestas.

La entrevista ofreció ventajas e inconvenientes en la detección de las necesidades.

Entre las ventajas se destacan:

- El tipo de información proporcionada fue más completa y profunda.
- Permitió aclarar el sentido de las preguntas cuando no fueron lo suficientemente comprendidas.
- Se evitó la influencia de terceras personas, pues se creó un ambiente de discreción, intimidad y confianza.
- Proporcionó respuestas espontáneas, así como la observación de expresiones extra verbales que contribuyeron a una mejor comprensión del contenido de las respuestas.

Entre los inconvenientes presentados se identifican:

- Gran contenido de trabajo de los implicados condicionó la necesidad de realizarla en varios momentos. No obstante, esto no limitó la profundidad de la información obtenida, sino que contribuyó a ello.
- El adiestramiento dado a los entrevistadores requirió de suficiente tiempo.
- Intervinieron muchos elementos subjetivos por parte de los entrevistados y del equipo entrevistador.

Una serie de factores determinaron el éxito de la entrevista:

- El contenido material, aunque de menor importancia, permitió el carácter de privacidad de la entrevista; el ambiente tranquilo facilitó el perfecto desarrollo de la misma;
- El estado físico y psicológico de los entrevistadores que lograron la mayor objetividad.
- La situación de la entrevista, con el objetivo perfectamente determinado.
- Las reacciones de los sujetos. Para ello la entrevista se inició procurando que los entrevistados se sintieran cómodos. El tema fue relacionado con la necesidad de capacitación para los trabajadores de Farmacia. Durante el desarrollo se pudo percibir la veracidad de la información y sinceridad de los entrevistados.

- La sugerencia lograda estuvo dirigida al compromiso, de los trabajadores como entrevistados y su reconocimiento de los problemas detectados. La formulación de las preguntas no sugirió las respuestas a los entrevistados, pues no fueron precedidas por comentarios de los frutos de los entrevistadores como interpretación de las respuestas del entrevistado.
- La cualidad de los entrevistadores que escucharon durante la entrevista, sin interrupciones al interlocutor. Se solicitaron aclaraciones acertadas y con tacto. Evitaron manifestaciones extra verbales como manifestación de sorpresa, crítica, aprobación o desaprobación sobre lo comentado.

Al formular la pregunta en qué nivel se considera que está su capacitación del(1 al 7 de buena para mala), el 20% se manifestó que en el número 1 (buena), el 40% en el 4 para (regular) y el otro 40% en 5 que es insuficiente manifestando inquietud en los resultados mostrados en general.

Cuando se hizo referencia a los principales problemas que afectan su trabajo el 60% declaró que la comprensión de las circulares e instrucciones se les era muy difícil en su comprensión para memorizarlas todas, mientras que el 30% expuso que les era difícil actualizar el cuadro básico y el 10% expresó que no tenían problemas que les afectaran.

Al hacer referencia a como se efectúa el proceso de capacitación en su entidad, el 60% manifiesta que en reuniones de sindicato y con los trabajadores, el 40% hace mención de los cursos de dependientes.

Al preguntar con qué periodicidad se hace la capacitación en su entidad, el 60% dice que cuando se oriente por el nivel superior, mientras que el 40% manifiesta que en las reuniones con los trabajadores todos los meses con la discusión de las nuevas instrucciones y circulares.

Al investigar sobre si son o no suficientes las valoraciones hechas en los informes periódicos y Asambleas Sindicales con respecto a la capacitación, el 100% opina que

no porque debe profundizarse sobre este tema ya que es muy importante y repercute cuantiosamente a la hora de brindar los servicios que es su razón de ser.

En cuanto a si ha recibido o no indicaciones de cómo capacitarse, el 75% afirma que no es un tema muy tocado pero que ha escuchado de los cursos para dependientes, el otro 25% indica que si en los cursos para dependientes.

En la pregunta de cuál es la base para insertarse en los programas de capacitación, el 100% alega que en las evaluaciones del desempeño de los trabajadores así como situaciones que se presentan a nivel municipal o provincial para dar solución a ellos se toma la alternativa de dar estos cursos.

Con respecto a si les satisfacen o no los resultados que se muestran con la capacitación, el 60% no se muestra complacido y conforme con la ella y con los resultados en el trabajo no por carecer totalmente de esta sino porque no todos la asimilas de forma positiva y la llevan a la práctica como debe ser, siendo objetiva el 40% los cuales se manifiestan conformes con todo lo referido al tema.

Al hacer la pregunta de cuál sería su sentir de ser seleccionado para participar en un programa de capacitación a los trabajadores de Farmacia, el 100% coincidió en que sería muy bueno porque podrían desarrollar mejor sus habilidades y superarse en lo que presenta dificultades, sería de gran felicidad y compromiso con su colectivo.

Al argumentar si considera o no necesaria la capacitación a todos los trabajadores, el 100% opina que es de primordial importancia ya que con la capacitación la persona desarrolla su intelecto, aprende más, elimina situaciones desagradables para su trabajo, mejorando el mismo haciéndolo de excelencia para la obtención de buenos resultados con la satisfacción del paciente con el trato recibido.

Al analizar los resultados de este instrumento se puede afirmar que el mismo desempeña su objetivo, ya que se comprobó que en esta entidad no todas las acciones están encaminadas a la capacitación de todos sus integrantes, se pudo constatar que la atención de la capacitación, mediante la planificación del año para dar cursos a los

dependiente, no modela toda la insuficiencia de realizar acciones sobre las tareas generales de todos los trabajadores, se probó que no existen planes de capacitación efectivos a no ser para los dependientes y administrativos los cuales no dan el rendimiento esperado.

La encuesta (Anexo 6) con el fin de recoger información que se necesitaba sobre el conocimiento que poseían los pacientes con respecto a la capacitación del personal de Farmacias.

Las preguntas se realizaron de modo directo e indirecto, dejando que los encuestados respondieran por escrito sin estar presente la investigadora.

Las etapas de su ejecución fueron:

1. Preparación de la encuesta que comprendió: la definición del tema con precisión, el estudio de los medios a emplear, la determinación de los objetivos, la definición de la población a interrogar, la selección de los individuos, la construcción del cuestionario, la elaboración de la tabla para el análisis detallado, la comprobación acerca de la comprensión de las preguntas del cuestionario, la información y entrenamiento de los encuestadores.
2. Desarrollo de la encuesta que incluyó: el interrogatorio a los pacientes con delicadeza y cautela.
3. Explotación de la encuesta en la que: se examinaron las respuestas, analizaron los resultados y se redactó el informe.

En la elaboración del cuestionario, entendido este como el conjunto de preguntas escritas sobre los aspectos relacionados con la preparación profesional (como objeto y proceso) de los sujetos acerca de la capacitación de los trabajadores en farmacia, para el logro de su confiabilidad, un tipo específico, diseñado para el objeto de estudio en el que se determinó el contenido y temas, así como la proporción y tipos de preguntas.

Constó de las siguientes etapas:

1. Determinación de sus propósitos: la que tuvo en cuenta: identificar puntos claves, hacer un listado de lo que se deseaba obtener en cada punto, redactar una pregunta por cada elemento de la lista y eliminar las preguntas redundantes.
2. Determinación del tipo de preguntas a realizar:
 - Abiertas: donde el interrogado puede desarrollar su idea.
 - Cerradas o de elección múltiple, en la que el encuestado debe elegir.
 - Semi- abiertas: una combinación entre las dos anteriores.
3. De las preguntas: de orden cuantitativo (edad, sexo, años de experiencia en el cargo y sector).
4. Redacción y organización del cuestionario: además de la redacción de las preguntas, se informó a los Encuestados sobre el objeto del cuestionario y la explotación que se pensaba hacer del mismo. Para ello fue preciso incluir: un texto a modo introductorio en el que se recoge el tema tratado y la utilización del estudio, el modo de respuesta y una fórmula de cortesía y las de precaución sobre el tratamiento de la información.
5. Revisión o valoración crítica del cuestionario: se examinó cada una de las preguntas diseñadas, su adecuación a la finalidad del estudio, la estructura y disposición de sus partes evitando la reiteración de cuestiones.

Análisis de los resultados de la encuesta

Los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta se muestran a continuación. Se realizaron 85 encuestas las cuales son representativas para la investigación.

Ante la interrogante si conoce cómo se realiza el proceso de capacitación para los trabajadores de farmacia el 100% de los encuestados exponen que no conocen elementos acerca de tal tema.

En el caso de si se han interesado o no por conocer alguna vez este proceso, el 100% puntualiza que no es tema de preocupación para ellos a no ser que le afecte de alguna manera.

El total de los muestreados afirman que es muy necesaria la capacitación porque así la preparación de los trabajadores es más efectiva.

Argumentando la necesidad en cuanto a las temáticas específicas fueron en el 100% de los encuestados que:

- Los servicios se realizarán con mayor calidad.
- Se brindará mejor información en cuanto a los medicamentos.

Al solicitar su contestación en cuanto a si confía o no en las respuestas que le dan los trabajadores de Farmacia fue del 71.29% que no son las más específicas y detalladas, el 18.71% dijo que sí que estaban complacidos y el otro 10% dijo que algunas veces resultaban complacidos y otras no.

Al hacer referencia a la información que brindan los trabajadores de farmacia se pudo observar en el resultado cotejado de la encuesta que da en un 100% que las respuestas no complacen las inquietudes de los pacientes.

Cuando se argumenta en los problemas que ayudarían a resolver con la capacitación a todos los trabajadores de farmacia el total enuncia como No1- Brindar un mejor servicio y como No2 – Ofrecer al paciente mejor información.

En la parte donde se piden algunas sugerencias que desean aportar a esta investigación, hacen mención el 77.23% a capacitar al personal en su totalidad para que se den mejores respuestas ante cualquier pregunta o inquietud relacionada con algún medicamento.

Con la aplicación de este instrumento se pudo fortalecer la necesidad que existe de diseñar acciones de capacitación para todos los trabajadores de farmacia ya que con ellas se mejoraría en el trabajo del personal para desarrollar sus destrezas laborales y brindar un servicio de excelencia a la población.

Con el resultado y análisis en la aplicación de los instrumentos se puedo ratificar de forma general que la problemática declarada con anterioridad es evidente y por tal

razón es de vital importancia diseñar acciones de capacitación en cuanto a las circulares e instrucciones encaminadas a la superación de las destrezas laborales de los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

II.3 Fundamento de las acciones propuestas.

Los supuestos teóricos metodológicos que sustentan la proposición, tienen su base en las disímiles ciencias, las cuales posibilitan una estructura a fin. Los aspectos que ellas tributan al estudio del objeto de investigación, lo relacionan entre sí, por lo que analizar el incidente de cada una por separado condicionaría una fragmentación innecesaria.

La concepción histórico- cultural de L. S Vigostky, plantea el papel de la actividad de la comunicación en la socialización del individuo desde una posición dialéctico materialista. Considera que los seres humanos se desarrollan en una formación histórico- cultural dada, creada por su propia actividad de producción y transformación de la realidad y que es a través de la actividad humana que se produce el desarrollo de los procesos psíquicos y la consiguiente apropiación de la cultura por lo que es siempre social e implica la relación con otras personas, la comunicación entre ellas. (Morenza, 1998, p. 3)

La concepción de la educación como factor de cambio, constituye fundamento sociológico para esta propuesta de acciones. Desde el punto de vista pedagógico se sustenta en la necesaria interrelación entre instrucción, educación y desarrollo, así como en el papel de la práctica y su vínculo con la teoría para lograr la formación de los trabajadores en general de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

En el desarrollo de esta obra se recurre a la búsqueda de diferentes definiciones realizadas por distintos autores sobre capacitación.

Varias son las definiciones según el diccionario de sinónimos y antónimos referentes a capacitación como: aprendizaje, formación ilustración, instrucción, habilitación, preparación, entrenamiento y adiestramiento.

En el Diccionario ARISTOS, según la Real Academia Española, (p. 122) se plantea que capacitación es: la acción y efecto de capacitar, lo cual significa hacer a uno apto, habilitarle para alguna cosa.

Al decir de los autores (Aquino, J. A., Vola, R. E. y Arecco, M. J., 1997: 32).en la época actual la capacitación adquiere una vital importancia en cualquier esfera de la vida. Pero es esencial si se trata de la educación del hombre. Son variados los criterios emitidos por los diferentes autores acerca de la capacitación dentro de ellos: “Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”.

Según lo expresado por (Hill, M. E., Estrada S. y Bosch Z., 2003) la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Martha M. López, et al. (2003: 1) plantea: “La capacitación constituye una actividad permanente, sistemática y planificada que se basa en necesidades reales y perspectivas de una entidad, grupo o personas y está orientada a hacer un cambio favorable a lo que respecta a conocimiento, desarrollo integral y mejor efectividad en el desempeño de su labor”.

Para la autora la capacitación debe entenderse como el proceso de actividad de estudio y trabajo permanente, sistemático y planificado, basado en necesidades reales y perspectivas de una entidad, grupo o individuo y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y valores, posibilitando su desarrollo integral. Permite elevar la efectividad del trabajo y tiene como componentes fundamentales la preparación y la superación.

La propuesta de acciones se fundamenta en un sistema de principios, que a su vez, debe garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Los mismos son los siguientes:

Credibilidad. Para su logro se parte del estudio del nivel de conocimiento que han alcanzado los trabajadores de Farmacia acerca de las diferentes técnicas a dominar en su trabajo, de sus necesidades de capacitación y de los propios recursos para satisfacerlas, como un proceso de autovaloración crítica.

Participación de los actores implicados. Se tuvo en cuenta la participación de todos los trabajadores como muestra, lo que garantiza la legitimación e implicación de los actores en el conjunto de acciones a desarrollar. Debe lograrse al:

- Implicar a todos en el proceso sobre la base del conocimiento de sus necesidades, de la estrategia general y de las acciones específicas relacionadas con el objeto de investigación, así como su significación para cumplimentar la misión de la organización.
- Comprometer, real y conscientemente, a todos. Cada miembro del colectivo debe conocer con exactitud cuál es su contribución al proceso y cómo su esfuerzo se combina con el del resto del colectivo para lograr los resultados con eficiencia y eficacia.
- Responsabilizar a todos los trabajadores con los resultados obtenidos. Con cada logro o desacierto como producto de la acción y conducta de todos.

Contextualización: las acciones se adecuan a las características y complejidades de los trabajadores y al escenario en que transcurre su labor.

Coherencia: ajuste adecuado de las acciones, potenciando las habilidades y los conocimientos, sobre el trabajo con las circulares e instrucciones, así como la disposición para asumirlos en los modos de conducta.

El diseño de las acciones supuso la consideración de las siguientes etapas:

Diagnóstico: aplicación de instrumentos, valoración de los resultados de los instrumentos aplicados, análisis del estado actual sobre las destrezas profesionales con respecto al desarrollo del trabajo con las circulares e instrucciones relacionadas con la cultura económica.

Proyección: análisis del estado deseado, qué acciones desarrollar para alcanzar el estado deseado (trabajadores altamente competentes), barreras objetivas y subjetivas para limitar la brecha, y modos de vencer esas barreras (acciones).

Se analizaron los problemas que provocan la poca capacitación, definiendo aquellos que pueden ser solucionados por esta vía. Ellos son:

- Pocos conocimientos en cuanto a la preparación en técnicas de dirección en los trabajadores para el buen desempeño organizacional.
- Indolencia y pereza por parte de los trabajadores a la superación, ya que muchos carecen de la preparación para alcanzar la idoneidad requerida.
- Necesidad de actualización respecto a la conceptualización de capacitación de acciones y su implementación.
- Existen dificultades con la información a los pacientes, no utilizando el trato más correcto con los mismos.
- No efectividad y correspondencia entre las necesidades de capacitación y el programa de capacitación diseñado y aprobado.
- Insuficiente tratamiento a los contenidos representados en la situación que existe con la poca efectividad para lograr hacer llegar las circulares e instrucciones a los trabajadores de Farmacia.
- En esta fase se definieron las necesidades de capacitación, derivadas de los problemas analizados, lo que permitió proponer alternativas de solución a través de una jerarquización de dichas necesidades. Las mismas son:
 - Desarrollar habilidades para la orientación, asesoría y control de la capacitación en las unidades de Farmacia en correspondencia con las competencias profesionales exigidas.
 - Diseñar la capacitación en correspondencia con las necesidades individuales y colectivas de los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.
 - Elevar la motivación de los trabajadores hacia las acciones de capacitación, a partir del estudio y diagnóstico de sus necesidades y la planeación diferenciada de su preparación.

Conclusiones parciales:

En el presente capítulo se realizó el diagnóstico del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán en el que se pudo constatar la necesidad de diseñar acciones de capacitación encaminados a la solución de los problemas que presentan con las circulares e instrucciones para mejorar el desempeño organizacional, fundamentando de forma teórica como se realizarán las acciones de capacitación para todos los trabajadores.

ES UN MUNDO DE

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Capítulo III: Acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.

Introducción:

El presente capítulo tiene como objetivo proponer acciones que permitan elevar la capacitación de los trabajadores en la entidad, objeto de estudio. Las valoraciones obtenidas a partir de la construcción del marco teórico referencial, el diagnóstico realizado y la experiencia práctica adquirida, constituyen las bases para la propuesta de acciones.

Las acciones que se proponen tienen el propósito de lograr determinado estado de la preparación en los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, dicha propuesta se someterá al análisis por un grupo de expertos con experiencia en la capacitación al personal en las entidades y la aplicación y evaluación de estrategias que se interesan además por dichas acciones, de lo que se dará un juicio a través de la validación por criterio de expertos.

III.1 Propuesta de acciones de capacitación

Se pretende que la presente propuesta de acciones forme parte de la capacitación que se ha de desarrollar con los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán a partir del segundo semestre del año 2013, extendiéndose hasta el 2014.

Determinación por pasos de las acciones a desarrollar según las necesidades surgidas para los trabajadores.

1. Diseño de un conjunto de acciones de Capacitación y Desarrollo Anual: Atendiendo a los resultados de la determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo se propone la participación de las áreas de conjunto con el técnico de Recursos Humanos que atiende la esfera, cuáles serían los programas de estudio correspondientes a los diferentes modos de formación y determinar la frecuencia, así como, las especificaciones de los mismos.

Las acciones del Plan de Capacitación y Desarrollo Anual pueden ser por diferentes modos como se establece en la Resolución 29, quedando definidas como las más comunes en este sector.

- a) AD: adiestramiento al recién graduado.
- b) CH: cursos de rehabilitación.
- c) CP: perfeccionamiento o promoción.
- d) E: entrenamiento en el puesto de trabajo.
- e) POS: curso de post grado.
- f) DIP: diplomado.
- g) S: seminario.
- h) CF: conferencias.
- i) T: talleres.
- j) CD: cursos a distancia.
- k) A: auto capacitación.
- l) O: otros.

Para reflejar las acciones de capacitación y desarrollo anual del área de trabajo se elaboró un registro donde se definieron las acciones a desarrollar, la cantidad de participantes, el modo de formación así como el tiempo de duración de la misma. (Anexo 7).

El plan de capacitación y desarrollo se presentará a los representantes de las organizaciones sindicales, así como en el Consejo de Dirección, lo que de ser aprobado formará parte del Convenio Colectivo de Trabajo.

La organización, en la proyección de sus presupuestos de ingresos y gastos prevé el presupuesto destinado a la capacitación y desarrollo, teniendo en cuenta entre otros aspectos el mejoramiento constante de los medios y condiciones necesarias para la actividad de capacitación y desarrollo.

2. Para la ejecución de las acciones de capacitación y desarrollo: para la actividad de capacitación y actualización de conocimiento se emplearan instructores de la propia organización que puedan ofrecerlas.

La disposición de las acciones de Capacitación y Desarrollo constó de los aspectos siguientes:

- Preparación de Convocatoria.
- Garantizar la matrícula de los trabajadores seleccionados.
- Garantizar la coordinación con los especialistas de Farmacias para el desarrollo de las acciones de capacitación.
- Garantizar la presencia de instructores suficientemente preparados técnica y metodológicamente.
- Garantizar la utilización de las aulas o locales previstos.
- Garantizar las bases para el estudio indispensable.
- Garantizar el cumplimiento del programa de estudio previsto.
- Control y supervisión del desarrollo de la acción a ejecutar.
- Archivar los datos de cada acción por un período de dos años.
- Currículum actualizado del instructor de cada acción.
- Control de la asistencia y las evaluaciones.
- Programa o temario desarrollado según tipo de acción.
- Garantizar la retroalimentación de cada acción de capacitación y desarrollo.

Internamente se seleccionó los instructores por área, según lo establece la Resolución 29, y para esto se mantuvo un registro del personal autorizado. (Anexo 8)

Para controlar el cumplimiento de las acciones de capacitación y desarrollo de la organización y otras previstas en las necesidades individuales y de nuevos ingreso identificadas con posterioridad se elabora el Modelo Control Cumplimiento de las acciones. (Anexo 9).

En el plan de acciones de capacitación y desarrollo debe aparecer como mínimo, lo siguiente:

- Los modos de formación que se utilizarán para ejecutar la acción.
- Fecha de inicio y terminación para cada acción.
- Quienes participarán y cuántos en cada acción de capacitación y desarrollo.
- Lugar donde se ejecutará la acción.
- Responsable.

Control y evaluación.

El control y evaluación de todas las actividades de capacitación se realizará por los jefes de unidades organizativas, por el técnico de capacitación y el especialista de recursos humanos, respectivamente.

- Evaluación de la eficacia (Anexo 10).
 - a) Según la apreciación de los conocimientos que adquieran los participantes como consecuencia de la actividad formativa, se determinará por el resultado de la calidad del trabajo considerado en la evaluación de desempeño.
 - b) En la evaluación de desempeño se detallará las acciones de capacitación y desarrollo que recibirán de forma concreta.

Las valoraciones del cumplimiento del Plan Anual de Capacitación y Desarrollo se sustentaran en los siguientes aspectos:

- El cumplimiento del inicio y terminación de las acciones de capacitación y desarrollo previstas.
- La suscripción real de los trabajadores previstos para participar en cada acción.
- El aseguramiento material, humano y financiero.
- Las principales dificultades presentadas y medidas para resolverlas.
- Resultados del aprendizaje después de la acción.

Acciones a desarrollar.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
1	Impartir conferencias para el desarrollo de la farmacodivulgación.	Fundamentar el papel de los trabajadores de la UEB Farmacias y Óptica en la resolución de problemas, atendiendo a sus dimensiones y funciones.	Especialistas de farmacia en medicina natural y tradicional	Septiembre/13. Todos los lunes en la mañana. Mensualmente

Actividades

a) Ciclo de conferencias especializadas sobre la medicina natural y tradicional.

Entre los temas que la autora sugiere se encuentran:

- La sustitución de medicamentos de la industria farmacéutica por la medicina natural y tradicional.
- El conocimiento de la correcta utilización de estos medicamentos en determinadas enfermedades.
- Ética farmacéutica en cuanto al tratamiento del tema medicina natural y tradicional.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
2	Desarrollo de un taller sobre las circulares.	-Exponer las mejores experiencias adquiridas por los trabajadores sobre los principales requisitos de las circulares, estableciendo la relación que guardan entre sí con la destreza de los trabajadores.	Especialistas.	Octubre/13 Todos los miércoles. Con periodicidad mensual.

Actividades. El trabajador como sujeto activo de su propio aprendizaje, la socialización y la creatividad de los trabajadores, la evaluación con carácter formativo integral de todos los trabajadores: ámbitos cognitivo motriz, de habilidad, de actitud.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
3	Desarrollo de un taller para todos los trabajadores sobre el contenido del concepto de conciencia moral.	Generalizar las experiencias en el tratamiento de la ética del profesional de la salud a través de las actividades de su trabajo, los colectivos tributando a esta labor.	Especialistas y directivos.	Noviembre/13 Los viernes. Cada tres meses.

Actividades.

La conciencia moral como forma de conciencia social, carácter histórico y clasista, los principios éticos, la conducta del hombre en la vida cotidiana ante los problemas personales, familiares y sociales. La educación en valores, las normas de conductas, el sentido de la responsabilidad, la crítica, la autocrítica, el sentido humanista.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
4	Entrenamiento en el puesto de trabajo sobre las tareas de su responsabilidad.	Mejorar la forma de trabajo adquiriendo destrezas en el mismo, como resultado y en correspondencia con el esfuerzo de la persona.	Especialistas y administrativos.	Diciembre/13 Tres secciones por semana, lunes, miércoles y viernes.

Actividades.

El progreso en el trabajo y las destrezas adquiridas están altamente relacionados, es decir son un todo conjuntamente con la actitud de los trabajadores ante las situaciones que se les presenta a la hora de prestar los servicios a la población.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
5	Desarrollo de las potencialidades en los trabajadores y su disciplina laboral que influya en su formación integral.	Fortalecer los vínculos entre las distintas áreas de trabajo con vistas a lograr un trabajo integral en el desarrollo de todos los trabajadores. Así como el trabajo encaminado a lograr la interrelación entre el trabajador y el paciente.	Especialistas.	Enero/14. Los jueves. Mensualmente.

No	Acción	Objetivo	Responsable	Cumplimiento
6	Realización de talleres de retroalimentación donde participen como invitados especialistas de otros municipios.	- Diagnosticar, la situación que presentan las instrucciones y circulares. -Analizar el trabajo por cada implicado para tener medida del avance que van a adquirir. -Fortalecer los vínculos que establece el convenio colectivo para mantener relaciones de trabajo que contribuyan al perfeccionamiento y desarrollo de estas entidades.	Especialistas.	Marzo/14. Cada cuatro meses.

7. Desarrollar un taller donde se expongan los principios que sustenta las circulares e instrucciones y su aplicación, puede contener:

Principios.

- Mejoramiento continuo: se basa en mantener mejoras incrementadas en la entidad comparando etapas anteriores con posteriores.
- Aprendizaje: se basa en la verificación de la evaluación del desempeño individual en los asuntos y tareas claves concernientes con las circulares e instrucciones.
- Pertenencia: se fundamenta en la posibilidad que tiene el proceso en su aplicación y sus efectos positivos.
- Generalidades: se establece en la extensión como material en otras entidades.

Exigencias.

- ¿Qué se debe garantizar?
- ¿A quién se deberá establecer?
- ¿Quién lo instituirá?
- ¿Qué miden las guías a aplicar?
- Identificación del trabajador y su puesto de trabajo.

Forma de evaluar estos talleres:

1- Se seguirá el comportamiento y resultado obtenido por cada empleado en períodos cortos de tiempo, estableciendo en cada puesto de trabajo los aspectos claves por los que se deberá regir su desempeño, esta guía tiene como propósito ser utilizada en la ejecución y perfeccionamiento de la aplicación de las circulares e instrucciones y a la vez mejorar la actuación futura, en coherencia con la estrategia organizacional.

2- Llevar a cabo un registro interno, que permita la evaluación a las principales grietas que hallan en la labor de cada trabajador en períodos de tiempo cortos, con el fin de concretar las dificultades de cada uno, la cual podrá ser discutida y sujeta a un trabajo detallado con cada individualidad.

3- Efectuar diferenciación en la estimulación que distingue cada uno por los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los indicadores a medir, con el propósito de que cada trabajador reciba un pago según su trabajo y capacidad.

4- Realizar un estudio de la destreza del trabajo por puesto, para así definir la situación que presentan todos los trabajadores e implementarse entonces la subsanación de sus dificultades para mejorar su desempeño, haciendo énfasis en sus problemas particulares.

5- Tomar en cuenta las habilidades e iniciativas de los trabajadores para la elaboración de documentos básicos y tareas originales de sus labores y el desenvolvimiento en sus respuestas al paciente, con el fin de la mejora en los servicios y así aumentar la eficiencia y eficacia en su trabajo.

6- Utilizar en matutinos y en los murales propagandas gráficas como vía de comunicación, con el propósito de motivar a los trabajadores y que los mismos muestren interés por los resultados obtenidos, los cuales inciden en las entidades.

Evaluar el impacto y la eficacia de la capacitación, teniendo en cuenta que la organización se orienta en cuatro direcciones fundamentales:

- **Evaluación de la reacción:** se realiza al término de cada acción de capacitación y tiene como objetivo evaluar si la acción fue bien recibida, el criterio que tienen los participantes sobre las actividades del programa, los métodos empleados, la participación, los recursos, la comprensión, la aplicabilidad, etcétera.
- **Evaluación del aprendizaje:** se realiza para conocer el grado de aprendizaje logrado por los participantes a partir de constatar en qué medida se ha cumplido con los objetivos del aprendizaje propuesto, se efectúa a los cursantes antes de comenzar, en períodos intermedios y al finalizar la acción.
- **Evaluación de la transferencia:** se realiza para evaluar cómo los participantes en las acciones de capacitación ponen en práctica y aplican lo aprendido. Para esto es necesario dejar transcurrir un período de tiempo después de concluida la acción de capacitación.

- **Evaluación del impacto:** se realiza para evaluar los beneficios reales que aporta a la organización las acciones de capacitación impartidas.

III.2 Validación de la propuesta según criterio de expertos.

Cálculo del Número de Experto.

Para evaluar la eficacia de las acciones de capacitación propuestas en este trabajo se utiliza un método de Criterio de Expertos, ya que al aplicar este método se alcanza una mayor rigurosidad al trabajo científico cuando como en este caso, no es de obligatorio cumplimiento la realización de un experimento. Se utilizó esta metodología de amplia utilización en las Ciencias Sociales, la que se basa esencialmente en el criterio de profesionales que por su dominio del tema pueden ser considerados expertos en el mismo; en esta metodología se plantea la existencia de diferentes procedimientos para hacer objetiva la selección de los expertos; dicho procedimiento se fundamenta en: la valoración de los expertos, en la valoración realizada por un grupo y en alguna evaluación de las capacidades de los expertos. De ellos se seleccionó el primer tipo de procedimiento porque, como contemplan los clásicos, es el mismo experto la persona más indicada para evaluar su competencia en un tema.

Las opiniones de los expertos se analizaron como magnitudes aleatorias y se valoraron mediante métodos estadísticos, así, la evaluación se realizó a través de un sistema de acciones organizadas, lógicos y estadísticos – matemáticos, enfocados a alcanzar la información de los especialistas y su posterior análisis, para así tomar decisiones confiables con respecto a la propuesta.

Con ello se podrá alcanzar el objetivo de dar respuesta a la pregunta científica ¿logrará contribuir a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán?

Se analizó la pertinencia, confiabilidad y grado de aplicación de las acciones, la autora procedió a realizar un proceso de validación que demostró su posibilidad de aplicación en la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán. Se consultó a un grupo

de personas que poseen sobre el tema poder de expertos, de forma tal que la opinión de estos permitió la validación del procedimiento para su aplicación en la entidad y su generalización futura.

Para determinar el número de expertos a consultar se utilizó la siguiente expresión:

$$N = \frac{p(1-p) * k}{i^2}$$

Dónde:

N: Número de expertos.

p: Proporción de error estimado. 0.01 «««.0.05

i : Nivel de precisión. 0.005 ««.0.10

k : Constante computarizada.

Fiabilidad (%) K

99 6.6564

95 3.8416

90 2.6896

Tomando:

p = 0.01

i = 0.1

Fiabilidad del 99% para una k = 6.6564

Luego N = 6.5 por lo que se utilizarán en el estudio un total de 7 expertos.

Selección de Experto.

Para la selección de los expertos se tomaron especialistas en Farmacia que se desempeñan en la propia actividad. Esta constituye una etapa importante porque se requiere de expertos que tengan una serie de cualidades, tales como: ética profesional, maestría, imparcialidad, intuición, amplitud de enfoques, e independencia de juicios.

Para la realización de esta selección se utilizaron los siguientes criterios:

Competencia.

Creatividad.
Disposición a participar en la encuesta.
Conformidad.
Capacidad de análisis.
Espíritu colectivista y autocrítico.
Efectividad de su actividad profesional.

En la lista inicial fueron considerados 25 personas a las cuales se les solicitó su disposición a participar como posibles expertos en la valoración de las propuestas de este trabajo, quedando reducida a 15 el total de aquellas personas que mostraron esa disposición. A este total de personas dispuestas se les aplicó el cuestionario para la Determinación del coeficiente de conocimiento (K_c) y el Coeficiente de argumentación (K_a), (Anexo 11). Luego de aplicada la encuesta, se determinó ambos coeficientes para la selección de los expertos.

El coeficiente de competencia, K , se calculó según la opinión del candidato acerca de su nivel de conocimiento sobre el tema en cuestión, en la que la competencia $K = 1/2(K_c + K_a)$ y se definió como el coeficiente del conocimiento relativo al tema del cual se pide opinión. Este coeficiente depende del valor, en una escala de 0 a 10, que propone el experto, el cual se multiplica por 0.1 y se obtiene el coeficiente de conocimiento, K_c .

Por ejemplo; si el candidato a experto seleccionó el número 9, este se multiplica por 0.1, luego se obtiene 0.9 por lo que el valor de $K_c = 0.9$.

El coeficiente de argumentación, K_a , toma el valor alto, medio o bajo según la respuesta del posible experto, y se calcula según la fórmula: $K_a = n_i$ donde n_i es el valor que corresponde a la fuente de argumentación "i" y se obtiene contrastando el valor reflejado por cada experto en la tabla con los valores de una tabla patrón. Para la determinación del coeficiente de argumentación se le pide a cada uno de los posibles expertos que indique el grado de influencia; (alto, bajo o medio); que tiene en sus criterios, cada uno de los elementos siguientes: análisis teóricos realizados por él mismo, experiencia obtenida, trabajos de autores nacionales consultados, trabajos de

autores extranjeros consultados, conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su institución.

Finalmente, se realizó el cómputo de la competencia (K) de cada experto, el que se calcula como la media aritmética de los coeficientes de conocimiento y de argumentación, para así determinar cuáles de ellos tomar en consideración (Anexo 12), teniendo en cuenta que:

$0.8 < K < 1.0$ el experto tiene competencia alta.

$0.5 < K < 0.8$ el experto tiene competencia media.

$K < 0.5$ el experto tiene competencia baja.

Posteriormente se seleccionaron los expertos internos:

Directora de la UEB de Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán. Cantidad 1

Especialista en Gestión de Económica. Cantidad 1

Especialista en Distribución de Medicamentos. Cantidad 1

Técnico A en Recursos Humanos. Cantidad 1

Técnicos de Farmacias. Cantidad 3

Total 7

Nivel de concordancia entre los expertos. Con el objetivo de evaluar los criterios de los expertos sobre la integralidad de las acciones, se le envió un cuestionario a cada experto seleccionado (Anexo 13). Para evaluar dichas acciones de capacitación se establecieron diez indicadores.

- 1: Como usted valora la viabilidad de aplicar las acciones de capacitación en las condiciones actuales.
- 2: Que capacidad de respuestas proporcionarán las acciones a los problemas para la eficiente gestión de las situaciones que se presentan en las Farmacias.
- 3: La contribución a la participación de los trabajadores en el proceso de las acciones es:
- 4: Como usted considera será el incremento del desempeño de los trabajadores, a partir de la implantación de las acciones.

- 5: La contribución al mejoramiento continuo del desempeño de la entidad es:
- 6: Como usted valora la adecuación de las acciones a las características de cada departamento de las entidades de Farmacia.
- 7: Como usted evalúa las acciones para el desarrollo de los trabajadores en su labor.
- 8: Como usted considera serán las mejoras en los resultados de la organización con la implantación de las acciones de capacitación:
- 9: El orden lógico de las acciones presenta carácter:
- 10: En general, como usted valora las acciones según las exigencias para las que fue diseñada:

Para recoger el criterio de los expertos referente a las actividades metodológicas propuestas se les ofrecieron las siguientes categorías:

MA: Muy adecuado.

BA: Bastante adecuado.

A: Adecuado.

PA: Poco adecuado.

I: Inadecuado.

La aplicación de este modelo se realizó según el procedimiento siguiente:

Se construyó una tabla de frecuencias absolutas tomando a los indicadores como variables y a las categorías de la escala como sus valores. (Anexo14).

Se construyó una tabla de frecuencias acumuladas (Anexo15) a partir de la tabla del paso anterior, y una tabla de frecuencias acumuladas relativas a partir de la tabla construida en el paso anterior. (Anexo 16).

Cada frecuencia acumulada relativa que aparece en una celda de esta tabla se toma como la probabilidad de que el indicador tome el valor de la categoría correspondiente a esa celda o de categorías inferiores y se considera que los indicadores son variables distribuidas normalmente con varianza 1 y media 0.

En la tabla de percentiles de la distribución normal estándar correspondiente a cada una de las frecuencias relativas acumulativas, (Anexo 17), se encontró:

Las sumas de los valores anteriores por filas y columnas.

La media aritmética de los valores por filas y columnas. Los promedios de las columnas representan los valores de los límites superiores de las categorías llamados puntos de corte.

El promedio general (N).

La diferencias entre el promedio general y el promedio de cada fila. Cada uno representa en valor de escala del indicador correspondiente, (N-P).

Para analizar los resultados obtenidos se ejecutaron dos acciones, la construcción de un gráfico lineal con los puntos de corte (Anexo18), y a partir del mismo se analizó la pertenencia de los valores de escala a cada intervalo de valores de cada categoría.

Con los puntos de corte calculados se operó del modo siguiente:

Muy adecuado: 0,185

Bastante adecuado: 0,740

Adecuado: 3,490

Poco adecuado: 3,490

Al comparar la diferencia (N-P) para cada categoría con los respectivos puntos de corte, obtuvimos la matriz de relación entre los indicadores y las categorías (Anexo 19), la cual se comportó de manera favorable pues 6 de los diez indicadores alcanzaron la categoría de Muy Adecuado (MA) y los restantes la categoría de Bastante Adecuado.

Los expertos hicieron evidente su aprobación de los distintos indicadores sometidos a su criterio valorativo, lo que se corroboró al analizar el comportamiento estadístico de los resultados obtenidos. No obstante, se obtuvo de los expertos una serie de

observaciones, sugerencias y recomendaciones importantes para perfeccionar las actividades de capacitación.

A continuación se describen las valoraciones emitidas por los expertos respecto a cada uno de los indicadores evaluados bajo su consideración.

- Como usted valora la viabilidad de aplicar las acciones de capacitación en las condiciones actuales.

Los expertos coincidieron que en las condiciones actuales es viable aplicar las acciones propuestas, ya que están todas las condiciones creadas desde el punto de vista humano y material para la preparación del trabajador, lo que le permitirá alcanzar un mejor desempeño en su área de trabajo.

- Que capacidad de respuestas proporcionarán las acciones a los problemas para la eficiente gestión de las situaciones que se presentan en las Farmacias.

En este indicador los expertos coincidieron también en que la capacidad de respuesta a los problemas para la eficiente capacitación en la entidad es adecuada a lo que se pretende alcanzar.

- La contribución a la participación de los trabajadores en el proceso de las acciones es:

En este aspecto todos estuvieron muy de acuerdo en que las acciones contribuyen de forma adecuada a la participación de los trabajadores en el proceso del trabajo. De esta manera quedaron definidas las necesidades de aprendizaje del trabajador, se pudo enfatizar en las destrezas y habilidades necesarias para poder ser eficiente en su puesto de trabajo.

- Como usted considera será el incremento del desempeño de los trabajadores, a partir de la implantación de las acciones.

Los expertos consideraron que el procedimiento influirá notablemente en el desempeño de los trabajadores de las Farmacias, ya que de esta manera una vez que se trabaje sobre las dificultades estos podrán desenvolverse con mayor eficiencia en su vida laboral.

- La contribución al mejoramiento continuo del desempeño de la entidad es:

Constituyó el indicador donde más discrepancia hubo entre los expertos ya que en opinión de algunos de ellos consideraron que el procedimiento contribuye de forma sustancial al mejoramiento continuo del desarrollo del trabajo en la entidad no obstante este debe estar sujeto a continuas revisiones para su correcto funcionamiento y adecuación a nuevas circunstancias.

- Como usted valora la adecuación de las acciones a las características de cada departamento de las entidades de Farmacia:

Los expertos coincidieron en que la adecuación del procedimiento a las características de cada departamento de Farmacias es adecuada, teniendo en cuenta que las acciones están sustentadas a partir de resoluciones y circulares vigentes.

- Como usted evalúa las acciones para el desarrollo de los trabajadores en su labor.

En este aspecto los expertos concordaron en que las acciones son adecuadas para el desarrollo de los trabajadores ya que de esta forma el mismo contribuye de manera acertada con la organización en cuanto a la labor que realizan sus integrantes.

- Como usted considera serán las mejoras en los resultados de la organización con la implantación de las acciones de capacitación:

Los expertos concluyeron que las mejoras en los resultados de la organización serán muy adecuadas a partir de la implantación de las acciones de capacitación en la organización.

- El orden lógico de las acciones presenta carácter:

Los expertos opinaron que el orden lógico de las acciones es adecuado ya que cumple con todos los requisitos de la norma cubana.

- En general, como usted valora las acciones según las exigencias para las que fueron diseñada:

En este aspecto todos los expertos estuvieron de acuerdo en que las acciones de capacitación cumplen con las exigencias para las que fueron diseñadas, ya que son integrales y sistémicas, además tratan de manera directa organizar e instituir la capacitación en las Farmacias.

Conclusiones parciales.

En sentido general el método contribuyó a dar un voto positivo a la propuesta de las acciones de capacitación, además de que, como método cualitativo, las valoraciones y observaciones realizadas permitieron mejorarlas. Las valoraciones realizadas permiten considerar positiva las acciones que se proponen.

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Conclusiones

Sobre la base de las reflexiones teóricas y empíricas realizadas a partir de un conjunto de métodos y técnicas de investigación se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. Se realizó el estudio de la literatura especializada sobre el proceso de capacitación y desempeño organizacional que contribuyó con el marco teórico referencial de la investigación
2. Se realizó un diagnóstico sobre la situación actual que presenta la preparación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán determinando las necesidades de capacitación.
3. Se propone un conjunto de acciones dirigidas a la capacitación del personal de la UEB Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán.
4. La validación de las acciones se realizó por criterio de expertos, que sobre la base de los resultados obtenidos se pudo corroborar la factibilidad práctica, generalización y validez, así como su pertinencia que garantizan el aprendizaje efectivo de todos los trabajadores de Farmacia.

TRANSPARENCIA

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Recomendaciones

En correspondencia con los resultados de la investigación se recomienda que:

1. Proponer a la dirección de Farmacias y Ópticas del municipio de Cabaiguán, que utilice las acciones propuestas como estrategia de la organización.

2. Presentar los resultados a la Dirección de Farmacias y Ópticas provincial para su análisis, aprobación y posterior aplicación, socializando los resultados obtenidos en espacios que permitan la reflexión y el debate.

TRANSPARENCIA

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA



Bibliografía

Alhama Belamaric, R. (2000). *Perfeccionamiento Empresarial. Realidades y Retos*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.

Álvarez de Zayas, C., (1995.) *Metodología de la Investigación Científica*. Centros de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran". Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Impresión ligera.

Álvarez, C. (2002). *Didáctica de la Escuela en la vida*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

Armas, N. (2003). *Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa*. Villa Clara, Cuba: ISP Félix Varela.

Barreiro, L (1991). *Características de la Capacitación a Dirigentes*. La Habana, Cuba: Editorial CETED.

Borrego, Orlando., (1989) *La ciencia de dirección. Algunos antecedentes y enfoques actuales*. s.e. s.l.

Cacique Guerrero, A. y Francisco Javier López Chávez. (1996, marzo). *La capacitación en México*. *Revista Laboral* (45).

Castro Ruz, F. (1959, 10 de febrero). (1975). *Informe Central al I Congreso del PCC*. La Habana, Cuba: Editorial Política.

_____. (1977). *Discurso pronunciado en el acto en conmemoración del XXIV aniversario del Asalto al Cuartel Moncada*, Camagüey, 26 de julio de 1977. La Habana, Cuba: Ediciones OR.

_____. (1984, 28 de diciembre). *Discurso pronunciado en la clausura del VII Período de Sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular*. Granma.

_____. (1987, 8 de mayo) *¿En busca de los cuadros ideales?* Granma.

_____. (1989, 27 de julio). *Discurso por los asaltos a los cuarteles Moncada y Carlos M. de Céspedes en su 36 aniversario*. Granma.

_____. (2005) *Discurso en el Acto por el Aniversario 60 de su ingreso a la*

Universidad, Universidad de La Habana, 17 noviembre de 2005, en *Podemos construir la sociedad más justa del mundo*. Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado. La Habana.

Castro, Raúl., (1975) *Discurso pronunciado ante los cuadros y funcionarios del Comité Central*, 4 de mayo de 1973, en *Selección de discursos acerca del Partido*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.

_____. (2007). *Discurso de Clausura del XIX Congreso de la CTC*. La Habana, Cuba: Ediciones David. Centro Coordinador de Estudios de Dirección del Ministerio de Educación Superior. (1998). *Dirección por Objetivos y Dirección Estratégica: Compendio de artículos*. La Habana, Cuba. Editorial CCSD.

Consejo de Estado. (1998). *Acuerdo 187 del Consejo de Estado de la República de Cuba: Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial*. La Habana, Cuba: Editado por Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

¿Cómo determinar las Necesidades de Capacitación en las empresas?
<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/51/neccap.htm>

Cuesta Santos, A. (2001). *Gestión de Competencias*. La Habana, Cuba: Editorial Academia.

_____. (1997). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.

Estrada, M. (1990). *La administración de la capacitación*. Distrito Federal, México: Editorial Norma.

Fraga Puentes, J. (2009). *Acciones para la preparación del docente, en aras del desarrollo de la labor de educación política ideológica*. Sancti Spíritus, Cuba: Escuela provincial de Capacitación.

Font Graupera, E. (2006). *Capital Humano, en busca de un contexto*. La Habana, Cuba: Facultad de Economía, Universidad de La Habana.

García, C y R. Blanco., (2004.) *Socialización y transformaciones en la economía*

cubana. Editorial Páginas, La Habana.

Gárciga, Rogelio., (1986) *Socialismo y la dirección de la producción*. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana.

Guevara, Ernesto Che., (2007) *El socialismo y el hombre en Cuba*. Ediciones Abril, La Habana.

González, L. (2004, 16 de febrero). Una nueva manera de pensar y actuar. *Trabajadores*.

Guevara, E. (1977). *Discurso en la inauguración de la fábrica de galletas Albert Kuntz el 3 de enero de 1962*. La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales,

_____. (1977). *El cuadro columna vertebral de la Revolución*. La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales.

_____. (1996). *Informe de Actividades al Consejo de Ministros en el Che en la Revolución Cubana, Ministerio de la Industria Azucarera*. La Habana, Cuba: Editora Política.

(1997). *El socialismo y el hombre en Cuba*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales.

_____. (1996). *Informe de Actividades al Consejo de Ministros*. La Habana, Cuba: Editora Política.

Gutiérrez, R. (2005). *Indicaciones para la elaboración de estrategias pedagógicas*. Villa Clara, Cuba: Editorial ISP Félix Varela.

Hernández, Enrique., (1984) *Principios de dirección de la economía socialista*, en *Cuestiones fundamentales de la dirección de la economía*. Editora Política. La Habana.

Lee, S. (1998, 22 de agosto). Aprueba el Consejo de Estado Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial. *Granma*.

Lenin, V. I., (1978) *Cuestiones de la dirección de la economía nacional*. Editorial Progreso. Moscú.

Machado, D. (1993). *Nuestro propio camino*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (2000). *El aspecto ideológico del perfeccionamiento empresarial*. La Habana, Cuba: Editora Política.

Mendoza, M. (1990). *Para la Determinación de Necesidades de Capacitación*. Ciudad de México, México: Editorial Trillo.

Metodología para el diagnóstico de necesidades de capacitación.
<http://www.inatec.edu.ni/discae/metodoprint.htm>

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Compendio Metodológico Selección del Personal y Evaluación del Desempeño*. La Habana, Cuba: Editora Política.

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (2000). *Compendio Metodológico # 2: Formación del Trabajo*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. *Compendio Metodológico # 4. Evaluación del Puesto de Trabajo y Diseño del Sistema de Pagos y Estimulación*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (1995). *Concepción Organizativa para la Activación de un Sistema Integral de Gestión de los Recursos Humanos*. La Habana, Cuba: Editado por el Instituto de Investigaciones del Trabajo.

_____. (1998). *Resolución 21 del 98: Reglamento para la Capacitación de los Trabajadores*. La Habana, Cuba: Editado por el Instituto de Investigaciones del Trabajo.

Morenza Padilla, I. (1998). *Escuela Histórico-Cultural*. *Revista Educación* (93).

Muñoz R. y Palacios, R.J. (2002). *Gestión del Conocimiento como una Vía para el Autodesarrollo Empresarial: Simposio Ingeniería Industrial*. La Habana, Cuba: Editado ISPJAE.

Pérez Betancourt, Armando. (2001, 17 de febrero). *Vamos rápido y con Exigencia*. *Granma*.

_____. (2000, 20 de noviembre). *Perfeccionamiento Empresarial: ¿Tortuga o Liebre?* Trabajadores, La Habana.

PCC. (1980). *Resolución aprobada en el II Congreso del PCC*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (1986). *Primer Congreso del PCC. Tesis sobre la Política de Formación, Selección, Ubicación, Promoción y Superación de los Cuadros. Selección de Documentos Políticos, Jurídicos y de Consulta sobre Política y Trabajo con los Cuadros*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (1996). *Informe al V Pleno Comité Central del PCC*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (1997). *Resolución Económica del V congreso del PCC*. La Habana, Cuba: Editora Política.

_____. (2005) *Adjunto de V. Maciñeira que a solicitud del Dpto. Económico remite relación de los acuerdos de la última reunión del grupo gubernamental de perfeccionamiento empresarial del 27.2.2006*. (5). RSB 280 PCE (10/3/06)

Rauber, I. (2001). *Romper el cerco*. La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Sociales.

_____. (2011). *Informe al VI Congreso del PCC*. La Habana, Cuba: Editora Política.

Rey Veitía, L. (1999). *Contrato por la Eficiencia*. Trabajadores.

Rodríguez Derivet, A. (1999). *Las Medidas del Traje*. Juventud Rebelde.

Rodríguez Estrada, M. (1990). *La administración de la capacitación*. Ciudad de México, México: Editorial Norma.

Rodríguez, F. (1990). *Enfoques y Métodos para la Capacitación a Dirigentes*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

MR209

CON SU ENTRAÑABLE TRANSPARENCIA





ANEXO NO. 2.

OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE FARMACIA

Objetivo: observar la dinámica con que se desenvuelven los trabajadores directamente que trabajan con la población en las Farmacias del municipio de Cabaiguán.

Guía:

1. Observación sobre el comportamiento de las destrezas en el desempeño de los servicios de los trabajadores de las Farmacias.
 - Respuesta que ofrecen a los pacientes en cuanto a las inquietudes que los mismos manifiestan con las existencias de medicamentos.
 - Orientación a los pacientes sobre los medicamentos en su localización.
 - Agilidad en la búsqueda del medicamento.
 - Habilidad para reconocer las indicaciones de los médicos.
2. Observación de los Informes de la Administración.
 - Observar si la administración en sus informes concibe la preparación del personal, incluyendo la rotación por otras áreas de trabajo.
 - Si consta de sanciones a los trabajadores que han faltado a la ética del profesional.

ANEXO NO. 3.

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.

Objetivo: obtener información a través de las actas de reuniones de Concejos de Dirección respecto al debate y discusión de los temas relacionados con el contenido de capacitación de los trabajadores.

Guía:

1. Revisión de las actas de los Consejos de Dirección
 - Con la finalidad de evaluar el tratamiento que por parte de la dirección y el sindicato se le da a la capacitación.
2. Revisión de las actas de las Asambleas Generales de los Trabajadores.
 - Constatar los planteamientos de los trabajadores y su preocupación por que se le garantice algunas modalidades de superación con vista a su desarrollo profesional.
 - Nivel de gestión y solución por la sección sindical ante las necesidades de capacitación de los trabajadores.
3. Revisar los informes económicos.
 - Ver si existe presupuesto asignado con fines a la capacitación y su ejecución.

ANEXO NO. 4.

ENTREVISTA A TÉCNICOS Y DIRECTIVOS.

Objetivo: conocer el criterio de técnicos, especialistas y directivos que se desempeñan en la UEB de Farmacias y Ópticas de Cabaiguán con relación a la efectividad del proceso de capacitación y la repercusión de estos para los desempeños de los trabajadores.

Objeto: La capacitación una herramienta para el buen desempeño de todos los trabajadores de Farmacia.

Compañero (a):

La presente entrevista persigue conocer los criterios que usted asume acerca del proceso de capacitación de los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas en Cabaiguán así como su criterio más verás en cuanto a los datos que pueda aportar sobre este tema.

Preguntas:

1. ¿Considera usted necesaria la capacitación a todos los trabajadores?

Argumente su respuesta.

2. ¿Cómo se efectúa este proceso en su entidad?
3. ¿Con qué periodicidad se hace?
4. ¿Considera que las valoraciones hechas en los informes periódicos y Concejos de Dirección son suficientes para demostrar la situación que presentan las unidades de Farmacia con respecto a la capacitación de los trabajadores?
Comente al respecto.
5. ¿Han recibido del Organismo Superior indicaciones de cómo realizar estas capacitaciones?

6. ¿En qué se basan para ejecutar los programas de capacitación a todos los trabajadores?
7. ¿Son suficientes los resultados mostrados?
8. ¿Les permiten tomar decisiones acertadas en cuanto a la capacitación del personal?
9. ¿Algunas de las persona afectadas se le han quejado y cuál sería su criterio?
10. ¿Qué sentiría si su persona está afectada por la poca capacitación al personal?
11. ¿Qué opina, los trabajadores se adaptan a un puesto de trabajo por costumbre y nada más?
12. ¿Cómo evalúa la capacitación a sus subordinados?

ANEXO NO. 5.

ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DE FARMACIA.

Objetivo: conocer el criterio de los trabajadores, que se desempeñan en la UEB de Farmacias y Ópticas de Cabaiguán con relación a la efectividad del proceso de capacitación para su trabajo.

Objeto: La capacitación una herramienta para el buen desempeño de todos los trabajadores de Farmacia.

Compañero (a):

La presente entrevista persigue conocer los criterios que usted asume acerca del proceso de capacitación de los trabajadores de la UEB Farmacias y Ópticas en Cabaiguán así como su criterio más verás en cuanto a los datos que pueda aportar sobre este tema.

Preguntas:

1. En qué nivel considera usted que está su capacitación:

1 2 3 4 5 6 7

Bueno

Mala

2. Enumere por orden de prioridad los principales problemas que considere que afecten su trabajo por insuficiente capacitación:

1 _____ 2 _____
_____ 3 _____

3. ¿Cómo se efectúa el proceso de capacitación en la entidad que usted labora?
4. ¿Con qué periodicidad se hace la capacitación en su entidad?
5. ¿Considera que las valoraciones hechas en los informes periódicos y Asamblea Sindicales son suficientes para demostrar la situación que presentan las unidades de Farmacia con respecto a la capacitación de los trabajadores en sí? Comente al respecto.
6. ¿Han recibido indicaciones de cómo capacitarse?
7. ¿En qué se basan para que se inserten en los programas de capacitación?
8. ¿Les satisfacen los resultados mostrados en cuanto a capacitación?
9. ¿Qué sentiría si su persona es seleccionada para participar en un programa de capacitación a los trabajadores de Farmacia?
10. ¿Considera usted necesaria la capacitación a todos los trabajadores? Argumente su respuesta.

ANEXO NO. 6.

ENCUESTA A LA POBLACIÓN.

Objetivo: constatar los criterios de la población del municipio de Cabaiguán respecto a la necesidad de que el personal en Farmacias cuente con la capacitación requerida para desempeñar sus funciones.

Objeto: valoración de la población sobre la necesidad de capacitación en todo el personal que trabaja en Farmacias.

Aspectos a evaluar en la población:

4. Necesidad de información relacionada con el trabajo de farmacia.
5. Niveles de satisfacción con respecto a los servicios recibidos en estas entidades.
6. Efectividad del desempeño de los trabajadores de Farmacia.

Compañero o compañera:

Necesitamos su valoración sobre la necesidad de capacitación de los trabajadores de las Farmacias y la efectividad que presentan en su trabajo para con el pueblo.

Aspectos generales:

Sexo _____

Edad _____

Labor que realiza _____

1. Aspectos relacionados con la capacitación y la atención a los pacientes en Farmacia

¿Conoce cómo se realiza el proceso de capacitación para los trabajadores de las farmacias?

Sí ____ No ____

- De responder no, se ha interesado en conocer alguna vez este proceso.

Sí ____ No ____

- ¿Considera necesario el proceso de capacitación para los trabajadores de Farmacia?

Sí ____ No ____

- Argumente su respuesta, haciendo mención de las temáticas específicas.

- ¿Confía en las respuestas que le dan los trabajadores de Farmacia?

Sí ____ No ____ A veces ____

Argumente su respuesta;

- ¿Le satisface la información que le brindan los trabajadores de Farmacia?

Sí ____ No ____ A veces ____

Argumente su respuesta;

Sí existiera una capacitación sistemática a todos los trabajadores de Farmacia. ¿Qué problemas ayudaría a resolver?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Otros:

- Algunas sugerencias que desee aportar a esta investigación;
-
-
-

Esperamos que estas cuestiones le hayan servido para reflexionar acerca de la importancia que tiene la capacitación y la necesidad de conocer lo que implica que los trabajadores no cuenten con la superación necesaria.

Muchas gracias por su colaboración.

Todas las sugerencias serán tomadas en cuenta.

ANEXO 7 DETERMINACIÓN DE NECESIDADES Y PLAN DE CAPACITACIÓN INDIVIDUAL.

	Determinación de necesidades y Plan de Capacitación Individual	RP-014-03
		Edición 01
		Año

Área: _____

Nombre y Apellidos: _____

Puesto de trabajo: _____

Necesidades de Capacitación: _____

Acciones a Ejecutar _____

Firma del trabajador: _____ Jefe inmediato: _____

Actualización:

No	Necesidades de Capacitación.	Fecha de Identificación	Firma del Trabajador	Firma del jefe Inmediato

ANEXO 8 PERSONAL AUTORIZADO A IMPARTIR LA CAPACITACIÓN.

Personal Autorizado a Impartir la Capacitación.			RP-014-06
			Edición 01
			Año:
Nombre y Apellidos	Especialidad	Cargo	Capacitación Posible a Impartir

	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado Por	Jefe Inmediato		
Revisado Por	Técnico en Capacitación		
Aprobado Por	Jefe de Recursos Humanos		

ANEXO 9 CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

		Control del Cumplimiento de las Acciones de Capacitación			RP-014-07	
					Edición 01	
					Año:	
Responsable de la Gestión de los RRHH./ Firma:						
Acciones	Modos de formación	Responsables	Fecha		Número de participantes	Lugar
			inicio	terminación		
Total de acciones acumuladas						
Periodo:						
Observaciones:						

	Cargo	Nombre	Firma
Elaborado Por	Técnico en Capacitación		
Revisado Por	Jefe de Recursos Humanos		
Aprobado Por	Rector		



ANEXO 10 ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO.

Estimado Alumno:

El propósito de la presente encuesta es aproximarnos a la evaluación de la aplicabilidad del conocimiento adquirido por Ud. en la **ACCIÓN DE CAPACITACIÓN:** _____ que en meses pasados recibiera relacionándolo con el anterior que poseía. Sus respuestas sinceras y objetivas nos ayudan a mejorar nuestro trabajo. Garantizamos la privacidad.

Ud debe responder marcando la opción que considere.

1) Sobre su estatus en relación con el puesto de trabajo que ocupaba cuando recibió la acción de capacitación que evaluamos y el actual. En este momento Usted ocupa un Cargo:

_____ Más complejo; _____ de igual o similar complejidad; _____ de menor complejidad

2) Evalúe en qué medida se le ha exigido la aplicación del conocimiento recibido en la acción de capacitación por parte de sus superiores:

_____ Totalmente, _____ En gran medida; _____; En parte _____ Poco; _____ No

Si su respuesta es "En Parte" ó "Poco" favor de explicar las razones brevemente:

1) Ha podido Ud. poner en práctica lo aprendido en la acción de capacitación referida?

_____ Totalmente; _____ En gran medida; _____ En parte; _____ Poco; _____ No

Si su respuesta es "En Parte" ó "Poco" favor de explicar las razones brevemente:

2) **¿Considera que esta acción de capacitación contribuyó a la mejora de los resultados y la eficiencia de su trabajo?**

_____ Totalmente; ___ En gran medida; __ En parte; ____ Poco; ___ No

Si su respuesta es “En Parte” ó “Poco” favor de explicar las razones brevemente:

3) **¿Los resultados obtenidos por Ud. en las evaluaciones del desempeño han mejorado en relación con los obtenidos antes de recibir esta acción de capacitación?**

_____ Totalmente; ___ En gran medida; __ En parte; ____ Poco; ___ No

Si su respuesta es “En Parte” ó “Poco” favor de explicar las razones brevemente:

Muchas Gracias por su colaboración.

ANEXO 11

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL COEFICIENTE DE COMPETENCIA (K).

Presentación.

Estimado/a colega, si usted tiene la disposición de cooperar en calidad de posible experto, se le solicita que complete las dos tablas siguientes elaboradas con el objetivo de valorar el coeficiente de conocimiento y de argumentación acerca de la actividad de capacitaron.

Cuestionario:

1. Marque con una X en la escala creciente del 0 al 10 el grado de conocimiento o información sobre el tema abordado:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Valore los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación que usted posee sobre el tema objeto de estudio. Marque con una X la categoría de su respuesta en la columna correspondiente.

Fuentes de argumentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted.			
Experiencia obtenida.			
Trabajos de autores nacionales consultados.			
Trabajos de autores extranjeros consultados.			
Conocimiento del estado actual del problema en el extranjero.			

ANEXO 12

DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE DE COMPETENCIA DE LOS SUJETOS DE LA POBLACIÓN SELECCIONADA COMO POSIBLE EXPERTOS.

Expertos	Coeficiente de conocimiento (Kc)	Coeficiente de argumentación (Ka)	Coeficiente de competencia (K)
1	0,8	0,8	0,800
2	1	0,1	0,550
3	0,8	0,3	0,550
4	1	0,9	0,950
5	0,9	0,8	0,850
6	1	0,9	0,950
7	0,9	0,8	0,850
8	0,9	0,9	0,900
9	0,5	0,4	0,450
10	0,9	0,8	0,850
11	0,8	0,5	0,650
12	0,8	0,9	0,850
13	0,8	0,9	0,850
14	0,5	0,4	0,450
15	1	0,7	0,850

TABLA PATRÓN

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	Alto (a)	Medio (m)	Bajo (b)
1. Análisis Teóricos Realizados	0.3	0.2	0.1
2. Experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
3. Trabajos de autores nacionales.	0.05	0.05	0.05
4. Trabajos de autores Extranjeros.	0.05	0.05	0.05
5. Conocimiento del estado actual del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
6. Intuición	0.05	0.05	0.05
TOTAL	1	0.8	0.5

ANEXO 13

INSTRUMENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS CRITERIOS VALORATIVOS DE LOS / AS EXPERTOS/AS.

Estimado/a colega, solicitamos su colaboración con la finalidad de someter a su criterio como experto/a sobre la viabilidad de las acciones de capacitación en la UEB Farmacias y Óptica de Cabaiguán con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores.

De antemano, le agradecemos su valiosa contribución.

Nombre: _____

Grado Científico o Título Académico: _____

Institución en que labora: _____

I. Marque con una (X), según su opinión, respecto a los aspectos siguientes relativos a las actividades metodológicas atendiendo a las siguientes categorías:

- MA: Muy adecuado
- BA: Bastante adecuado
- A: Adecuado
- PA: Poco adecuado
- I: Inadecuado

No.	Aspectos a valorar en las actividades metodológicas.	MA	BA	A	PA	I
1	Como usted valora la viabilidad de aplicar las acciones de capacitación en las condiciones actuales					
2	Qué capacidad de respuestas proporcionarán las acciones a los problemas para la eficiente gestión de las situaciones que se presentan en las Farmacias					
3	La contribución a la participación de los trabajadores en el proceso de las acciones es:					

4	Como usted considera será el incremento del desempeño de los trabajadores, a partir de la implantación de las acciones.					
5	La contribución al mejoramiento continuo del desempeño de la entidad es:					
6	Como usted valora la adecuación de las acciones a las características de cada departamento de las entidades de Farmacia.					
7	Como usted evalúa las acciones para el desarrollo de los trabajadores en su labor.					
8	Como usted considera serán las mejoras en los resultados de la organización con la implantación de las acciones de capacitación:					
9	El orden lógico de las acciones presenta carácter:					
10	En general, como usted valora las acciones según las exigencias para las que fue diseñada:					

ANEXO 14

**TABLA DE FRECUENCIAS ABSOLUTAS CORRESPONDIENTES A LAS
EVALUACIONES DE CADA INDICADOR.**

Indicadores	Muy adecuada	Bastante adecuada	Adecuada	Poco adecuada	No adecuada	Total
1	4	2	0	1	0	7
2	6	0	1	0	0	7
3	1	3	3	0	0	7
4	4	0	2	1	0	7
5	5	1	1	0	0	7
6	4	1	1	1	0	7
7	3	2	1	1	0	7
8	4	1	2	0	0	7
9	4	2	1	0	0	7
10	5	1	1	0	0	7

ANEXO 15

TABLA DE FRECUENCIAS ACUMULADAS CORRESPONDIENTES A LAS EVALUACIONES DE CADA INDICADOR.

Indicadores	Muy adecuada	Bastante adecuada	Adecuada	Poco adecuada	No adecuada
1	4	6	6	7	7
2	6	6	7	7	7
3	1	4	7	7	7
4	4	4	6	7	7
5	5	6	7	7	7
6	4	5	6	7	7
7	3	5	6	7	7
8	4	5	7	7	7
9	4	6	7	7	7
10	5	6	7	7	7

ANEXO 16

TABLA DE FRECUENCIAS RELATIVAS ACUMULADAS CORRESPONDIENTES A LAS EVALUACIONES DE CADA INDICADOR.

Indicadores	Muy adecuada	Bastante adecuada	Adecuada	Poco adecuada
1	0,571	0,857	0,857	1,000
2	0,857	0,857	1,000	1,000
3	0,143	0,571	1,000	1,000
4	0,571	0,571	0,857	1,000
5	0,714	0,857	1,000	1,000
6	0,571	0,714	0,857	1,000
7	0,429	0,714	0,857	1,000
8	0,571	0,714	1,000	1,000
9	0,571	0,857	1,000	1,000
10	0,714	0,857	1,000	1,000

ANEXO 17

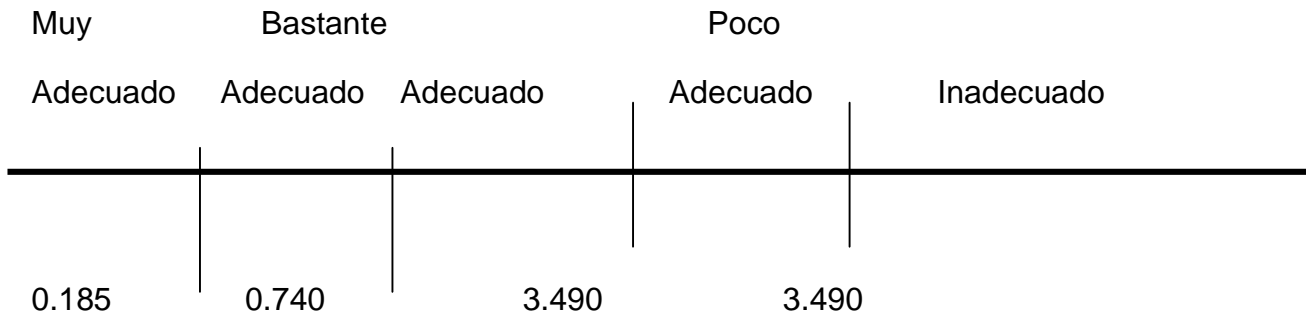
TABLA DE PERCENTILES DE LA DISTRIBUCIÓN NORMAL ESTÁNDAR
CORRESPONDIENTES A CADA UNA DE LAS FRECUENCIAS RELATIVAS
ACUMULATIVAS.

Indicadores	Muy adecuada	Bastante adecuada	Adecuada	Poco adecuada	Suma	Promedio	N-P
1	0,180	1,068	3,490	3,490	8,228	2,057	-0,081
2	1,068	1,068	3,490	3,490	9,115	2,279	-0,303
3	-1,068	0,180	3,490	3,490	6,092	1,523	0,453
4	0,180	0,180	3,490	3,490	7,340	1,835	0,141
5	0,566	1,068	3,490	3,490	8,614	2,153	-0,177
6	0,180	0,566	3,490	3,490	7,726	1,931	0,045
7	-0,180	0,566	3,490	3,490	7,366	1,841	0,135
8	0,180	0,566	3,490	3,490	7,726	1,931	0,045
9	0,180	1,068	3,490	3,490	8,228	2,057	-0,081
10	0,566	1,068	3,490	3,490	8,614	2,153	-0,177
Suma	1,852	7,396	34,900	34,900	79,05		
Puntos de corte	0,185	0,740	3,490	3,490	1,976		

Indicadores	Categorías
-------------	------------

GRÁFICO

LINEAL CON LOS PUNTOS DE CORTE PARA CADA CATEGORÍA.



	MA	BA	A	PA	I
1	X				
2		X			
3	X				
4		X			
5	X				
6		X			
7		X			
8	X				
9	X				
10	X				

ANEXO 19

**MATRIZ DE
RELACIÓN
INDICADORE
S-
CATEGORÍAS**