



Medicent Electrón. 2024;28:4082

ISSN 1029-3043

Artículo Original

Detección de las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia

Detection of training needs in pharmacy assistants

Eliezer Alemán Fernández^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-6507-1761>

¹Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas. Cuba.

*Autor para la correspondencia: Correo electrónico: eliezer1975@nauta.cu

RESUMEN

Introducción: La capacitación es, sin duda, uno de los temas actuales más importantes cuando se habla de competitividad, innovación y mejora continua de una empresa. Este proceso implica: detección de necesidades, planeación, implementación, evaluación, retroalimentación y seguimiento de resultados. El eje fundamental de este proceso es el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, pues señala de manera precisa los aspectos sobre los cuales ha de trabajar el capacitador.

Objetivo: Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia del Municipio Santa Clara.



Métodos: Para elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se utilizó el método comparativo. Este método se basa en la identificación de las discrepancias entre lo que es y lo debe ser, lo que posibilita constatar los requisitos que son necesarios cubrir. Se utilizaron como técnicas la entrevista y la encuesta.

Resultados: Finalmente, después del análisis de todos los datos obtenidos de las matrices y preguntas abiertas, se elaboró el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación final que se entregó a la Empresa Farmacias y Ópticas.

Conclusiones: Estos resultados mostraron que esta empresa necesita de manera inmediata implementar actividades de capacitación a sus asistentes de farmacia en lo referente a conocimientos.

DeCS: diagnóstico; técnicos de farmacia; capacitación en servicio.

ABSTRACT

Introduction: training is, undoubtedly one of the most important current issues when talking about competitiveness, innovation and continuous improvement of a company. This process involves: detection of needs, planning, implementation, evaluation, feedback and monitoring of results. The fundamental axis of this process is the Diagnosis of Training Needs, since it indicates precisely the aspects on which the trainer must work.

Objective: to carry out a diagnosis of the training needs in pharmacy assistants from Santa Clara municipality.

Methods: the comparative method was use to prepare the Training Needs Diagnosis. This method is based on the identification of discrepancies between what is and what should be; it made possible to verify the necessary requirements to be met. Interviews and surveys were used as techniques.

Results: Finally, after analyzing all the data obtained from the matrices and the open questions, a final Diagnosis of Training Needs was prepared and delivered to the Pharmacy and Optics Company.



Conclusions: these results showed that this company needs to immediately implement training activities for their pharmacy assistants in terms of knowledge.

MeSH: diagnosis; pharmacy technicians; inservice training.

Recibido: 8/11/2023

Aprobado: 29/11/2023

INTRODUCCIÓN

La Real Academia de la Lengua Española⁽¹⁾ hace alusión al término *capacitar*, como, hacer a alguien apto, habilitarlo para algo, acción y efecto de capacitar; de ahí que la capacitación sea uno de los propósitos de este estudio.

Dentro de los compromisos establecidos por la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), para la fuerza laboral farmacéutica se establece que todos los pacientes tendrán acceso a la mejor asistencia farmacéutica, a través de una fuerza laboral farmacéutica capacitada y de alta calidad, y refiere, que no existe atención médica sin una fuerza laboral debidamente calificada.⁽²⁾

A nivel internacional existen varios antecedentes de déficit de capacitación de los asistentes de farmacia; en 2008, un estudio realizado en Costa Rica detectó una elevada presencia de errores durante el proceso de dispensación de medicamentos, debido al exceso de la demanda y a la poca o casi nula capacitación que reciben los nuevos funcionarios. Igualmente, en otro estudio realizado sobre la evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del Centro de Salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, León, Nicaragua, en 2014, se encontró que el cumplimiento del proceso de dispensación que engloba las buenas prácticas en farmacia por parte del personal farmacéutico y auxiliar, era incompleto.⁽³⁾



En Nicaragua se realizaron varios estudios sobre el tema; del análisis evaluativo sobre la calidad del proceso de dispensación obtenido del estudio en el puesto de salud Antenor Sandino, se concluyó que era deficiente el cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia de este puesto, principalmente en el área de información del despachador al paciente, lo que podría llevar a la incorrecta utilización de los fármacos entregados a los mismos.⁽⁴⁾

Durante una investigación efectuada en el 2017 en la Unidad de Farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, se arribó a la conclusión de que el proceso de dispensación se cumplía de manera parcial, ya que la preparación y etiquetado del medicamento y la entrega con información, tenía un porcentaje muy bajo de cumplimiento.⁽⁵⁾ En otra investigación realizada en 2018 a una farmacia en la ciudad de León, Nicaragua, se determinó que existía poco conocimiento acerca de los pasos del proceso de dispensación por parte del auxiliar farmacéutico.⁽⁶⁾

En 2015, en una investigación realizada en el servicio de farmacia de un hospital de la ciudad de Quito, Ecuador, se demostró la falta de conocimientos y planes de superación por parte del personal auxiliar de farmacia.⁽⁷⁾ También en Perú se efectuaron investigaciones al respecto; durante un estudio realizado en 2017 se concluyó, que en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca, no se cumplían las buenas prácticas de dispensación de antibióticos y en el Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” de Huancavelica, durante el 2019, se comprobaron dificultades en el proceso de dispensación por dosis unitaria.^(8,9)

En Cuba, no se constatan estudios que aborden el diagnóstico de las necesidades de capacitación para el caso específico de los asistentes de farmacia, haciéndose alusión mayoritariamente a la preparación de los profesionales farmacéuticos de nivel superior.

En lo relativo a la provincia de Villa Clara, el problema científico está basado en la ausencia de un diagnóstico preciso, basado en las necesidades reales de capacitación de los asistentes de farmacia que laboran en las farmacias



comunitarias del municipio Santa Clara. Partiendo de este análisis, con el propósito de posibilitar a la Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas del territorio de Santa Clara, la elaboración de planes de capacitación ajustados a las necesidades reales, se propone como objetivo de este estudio, diagnosticar las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia en las farmacias comunitarias del municipio Santa Clara.

MÉTODOS

Se trata de una investigación no experimental, de carácter transversal y descriptivo-propositivo con un enfoque mixto. La población quedó conformada por los 114 asistentes de farmacia (100 %) que trabajan en las farmacias comunitarias del municipio Santa Clara al momento de la investigación, así como por 44 jefes de farmacia. La muestra de los asistentes de farmacia fue aleatoria. El estudio se desarrolló durante los años 2022 y 2023.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó una proporción ($p=0,5$) que estima un tamaño de muestra máximo, un error de estimación ($d=0,05$) y un nivel máximo de confianza ($z=95$); finalmente, la muestra quedó conformada por 89 asistentes de farmacia entre los 114 existentes. Para la selección de esta muestra,

se utilizó el método de la trómbola. La muestra de los jefes de farmacia fue intencional no probabilística. A partir de los 89 asistentes de farmacia seleccionados, se identificaron las farmacias comunitarias a las cuales estaban vinculados y los jefes correspondientes.

Para elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se utilizó el método comparativo. Este método se basa en las diferencias entre lo que es y lo debe ser; por comparación, posibilita constatar los requisitos necesarios a cubrir. Las



técnicas empleadas fueron la entrevista y la encuesta. Se diseñaron tres instrumentos claves para la recolección de datos, según aparecen en los anexos.

El instrumento No. 1 es una entrevista inicial dirigida a la directora de la Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas, territorio Santa Clara, para conocer, los requerimientos de la Empresa en torno a los conocimientos necesarios en el personal asistente de farmacia. De este instrumento se generó el listado para la conformación de la matriz y se confeccionaron los instrumentos 2 y 3; para ello, se siguió la técnica empleada por Godínez y los aportes incorporados por López Correa.⁽¹⁰⁾ (Anexo 1)

El instrumento No. 2 es una entrevista dirigida a los jefes de unidades de farmacia. A cada uno se le presentó un par de matrices con ítems idénticos, elaborada a partir del resultado de la entrevista con la directora de la UEB. En la primera matriz se utilizó una escala de Likert del 1 al 9, para estimar el nivel de conocimientos con que cuenta actualmente cada asistentes de farmacia de su subordinación (1 es de menor nivel y 9, el de mayor). Seguidamente, sobre una segunda matriz idéntica, cada jefe señaló, mediante el empleo de la misma escala de Likert, el grado al que se aspira puedan llegar sus asistentes de farmacia, mediante un programa de capacitación. Al final, se incluyó una pregunta abierta que le permitió al entrevistado, tener libertad de extenderse en el desarrollo de sus valoraciones. (Anexo 2)

El análisis de la información fue realizado en dos direcciones:

1. De manera individual: a cada matriz se le agregó una columna, para validar el total de participantes que califica cada ítem y dos filas en la parte inferior, para la suma de puntos de cada columna y el porcentaje representativo de los niveles alto, medio y bajo.

2. De manera comparativa: cada par de matrices idénticas fue comparada, sobreponiéndolas, con la finalidad de apreciar la distancia entre la evaluación de



lo que se tiene y a lo que se aspira tener. Se consideró una diferencia de 1-3 como tolerable y mayores de 3 como graves.

El instrumento No. 3 es una encuesta dirigida a los asistentes de farmacia. Al igual que la entrevista a jefes de farmacia, este instrumento se integró con un par idéntico de matrices de comportamiento y con la pregunta abierta. El método de análisis de la información registrada en el censo siguió el mismo tratamiento que se le dio al instrumento anterior. (Anexo 3)

Además, se desplegó un tercer elemento de contraste, para relacionar los hallazgos generados por los jefes de farmacia con los obtenidos de los asistentes de farmacia. Si un mismo ítem aparecía en ambos resultados, ya sea como grave o tolerable, se interpretaba como un foco rojo que debía incluirse necesariamente, en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación final.

Se aplicaron métodos teóricos y empíricos. Dentro de los teóricos se utilizaron histórico-lógico, analítico-sintético y el enfoque sistémico; dentro de los empíricos se emplearon la observación, modelo de recogida de datos y métodos matemáticos.

Se respetó el principio a la confidencialidad de la información de las entrevistas y encuestas aplicadas. Se realizó una lectura crítica de la información presentada en las tablas. Los resultados se presentan en tablas mediante números absolutos y porcentaje.

RESULTADOS

La muestra se caracterizó por un predominio de edades comprendidas entre los 31 a 40 años (40,4 %), predominó el sexo femenino (98,9 %), mientras, el 58,4 % de los auxiliares de farmacia posee más de 11 años de experiencia, lo que se considera adecuado o favorable.



Como resultado de las respuestas dadas por la Directora de la UEB Santa Clara, aplicada a inicios de septiembre/2022, se identificaron de manera general, los aspectos negativos siguientes: (Anexo 1)

1. No se realiza un diagnóstico de necesidades de capacitación y / o formación a los asistentes de farmacia, para planificar los contenidos que el personal debe recibir.
2. Los planes de capacitación son elaborados por un especialista de la Dirección de Recursos Humanos, quien no domina las necesidades, cambios y tendencias que caracterizan la evolución de los servicios farmacéuticos.
3. Los asistentes de farmacia no reciben otras capacitaciones, además del curso básico, que les permita actualizarse con respecto a nuevos conocimientos relativos a los servicios farmacéuticos.
4. No existen mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar en que medida, los conocimientos transmitidos a los asistentes de farmacia en el curso básico, repercuten en una mayor calidad del desempeño del trabajador.
5. Existe desmotivación entre los asistentes de farmacia al no recibir capacitaciones que les permitan actualizar sus conocimientos.

Al analizar la respuesta a la pregunta 13 de la entrevista realizada a la directora, se identificaron los elementos que permitieron conformar la matriz de conocimientos, que luego se utilizó en los instrumentos aplicados a los jefes de farmacia y asistentes de farmacia. (Anexos 2 y 3)

El cuestionario se aplicó a inicios de octubre/2022 a 30 jefes de farmacia, donde se clasificaron los asistentes subordinados a ellos en los niveles de conocimientos medio (62,8 %) y bajo (30 %), respectivamente. (Anexo 2) (Tabla 1)



Tabla 1. Matriz de conocimientos que poseen los asistentes de farmacia según los jefes de farmacia.

Indicador	Alto			Medio			Bajo			Total
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1			3	4	2	9	6	1	5	30
2			3	3	12	5	5	2		30
3			2	4	10	9	4	1		30
4			2	7	10	7	2	2		30
5			1	6	4	8	6	5		30
6			1	10	4	8	5	1	1	30
7			2	8	4	5	8	1	2	30
8			3	4	5	9	3	1	5	30
9			2	4	7	6	7	3	1	30
10			2	7	8	10	1	2		30
11			2	2	8	7	5	3	3	30
12			3	2	4	7	7	6	1	30
13			2	4	5	7	4	5	3	30
Total	0	0	28	65	83	97	63	33	21	390
% Por nivel	7,18			62,82			30			100

Fuente: Encuesta - Octubre 2022. Pregunta 1, instrumento 2. Diseño propio.

Al encuestar a los jefes de farmacia sobre el nivel de conocimientos que sus asistentes de farmacia deberían tener, casi la totalidad de los mismos indicaron que aspiran a tener asistentes de farmacia con niveles de conocimientos altos. (Tabla 2)



Tabla 2. Matriz de conocimientos que se espera alcancen los asistentes de farmacia según los jefes de farmacia.

Indicador	Alto			Medio			Bajo			Total
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	22	4	3	1						30
2	25	2	2	1						30
3	28	2								30
4	29	1								30
5	29	1								30
6	29	1								30
7	24	2	3	1						30
8	29	1								30
9	25	2	2	1						30
10	24	2	2	2						30
11	27	2	1							30
12	30									30
13	29		1							30
Total	350	20	14	6	0	0	0	0	0	390
% Por nivel	98,46			1,54			0			100

Fuente: Encuesta - Octubre 2022. Pregunta 2, Instrumento 2. Diseño propio.

La diferencia entre los conocimientos que poseen los asistentes de farmacia y los que deberían tener, presentó el siguiente comportamiento:

- 1- Atención y satisfacción al cliente: 8 puntos.
- 2- Expendio de productos a través de certificados de medicamentos controlados y de sustancias consideradas de efectos similares a las drogas estupefacientes y psicotrópicas: 7 puntos.
- 3- Dominio del Manual de Normas y Procedimientos, expendio de productos a través de receta médica, uso de los productos naturales y relaciones humanas: 6 puntos.
- 4- Resto de los ítems: presentaron diferencias de 4 y 5 puntos.

Al interrogar a los jefes de farmacia sobre qué conocimientos, además de los ya incluidos en la matriz, necesitan adquirir los asistentes de farmacia, los primeros



refirieron temas tales como: farmacología, inglés básico y computación. Esta información se recopiló gracias a la pregunta abierta incluida en el cuestionario.

El cuestionario se aplicó a 89 asistentes de farmacia a finales de octubre/2022. Todos los asistentes de farmacia estaban graduados del curso básico impartido en la EPFO-VC, cumpliendo con el perfil académico requerido por la entidad. (Anexo 3)

Al autoevaluarse, el 55,49 % de los asistentes de farmacia consideró tener un nivel medio de conocimientos, mientras que el 44,51 % restante manifestó que su nivel era bajo. (Tabla 3)

Tabla 3. Matriz de conocimientos que poseen los asistentes de farmacia.

Indicador	Alto			Medio			Bajo			Total
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1				13	8	11	22	24	11	89
2				14	10	12	13	24	16	89
3				16	21	22	11	14	5	89
4				21	23	24	6	8	7	89
5				13	21	27	8	13	7	89
6				3	4	20	21	25	16	89
7				10	17	23	11	14	14	89
8				11	24	23	12	9	10	89
9				10	20	22	10	11	16	89
10				6	18	11	18	20	16	89
11				15	19	22	10	11	12	89
12				15	17	22	10	13	12	89
13				12	16	26	11	14	10	89
Total	0	0	0	159	218	265	163	200	152	1157
% Por nivel	0			55,49			44,51			100

Fuente: Encuesta - Octubre 2022. Pregunta 1, instrumento 3. Diseño propio.

Los asistentes de farmacia reconocieron sus deficiencias con respecto a los conocimientos necesarios para realizar su trabajo, pero es de destacar, que aspiran a cambiar esta situación y pasar al nivel alto, lo cual habla favorablemente de su disposición a la superación y al cambio. (Tabla 4)



Tabla 4. Matriz de conocimientos que se espera alcancen los asistentes de farmacia.

Indicador	Alto			Medio			Bajo			Total
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
1	42	40	4	3						89
2	63	15	9	2						89
3	79	6	4							89
4	85	2	2							89
5	84	3	2							89
6	40	40	9							89
7	82	3	2	2						89
8	87	1	1							89
9	80	3	3	3						89
10	82	2	4	1						89
11	40	43	4	2						89
12	86	2	1							89
13	85	1	1	2						89
Total	935	161	46	15	0	0	0	0	0	1157
% Por nivel	98,70			1,30			0			100

Fuente: Encuesta - Octubre 2022. Pregunta 2, instrumento 3. Diseño propio.

Al analizar la diferencia entre en lo que es, con respecto a lo que debería ser, según los propios asistentes de farmacia, todos los conocimientos correspondientes a los diferentes ítems obtuvieron de 5 a 6 puntos de diferencia. Por tal motivo, fueron catalogados como falta de conocimientos graves que requieren de solución inmediata, lo cual coincidió con lo planteado por sus jefes. En la pregunta abierta expresaron la necesidad de contar con conocimientos farmacológicos acerca de los medicamentos, lo que coincidió con las consideraciones dadas por los jefes de farmacias.



DISCUSIÓN

Como se formuló, el objetivo de la presente investigación consistió en diagnosticar las necesidades de capacitación de los asistentes de farmacia del municipio Santa Clara, en torno a los conocimientos necesarios para realizar su labor. En los resultados, se logró detectar importantes necesidades de capacitación que influyeron, en gran medida, en la carencia de un programa de capacitación sistemático y ajustado a las necesidades reales a partir de la aplicación de Diagnósticos de Necesidades de Capacitación.

De acuerdo con lo ratificado en 2022 por Valdivia y col.,⁽¹¹⁾ y expresado por Cruz y col.,⁽¹²⁾ las diversas problemáticas dentro de las organizaciones se deben a acciones dirigidas a las necesidades de capacitación del personal, a la efectividad de identificarlas y, por ende, de atenderlas, ya que no depende exclusivamente de la calidad del aprendizaje que se genere, sino, de la forma en que sean satisfechas, de modo que estas contribuyan al logro de objetivos de cada organización.

Referido a la capacitación, en 2013, Lago planteó que esta consiste en un conjunto de procesos organizados, dirigidos a ampliar y complementar la educación inicial a través de la generación de conocimientos, con el fin de aumentar la capacidad individual y colectiva, y para coadyuvar al cumplimiento de la misión institucional.⁽¹²⁾

En 2021, Salgado y col.⁽¹³⁾ expresaron, que la capacitación constituye un elemento esencial en el desarrollo y competitividad de las organizaciones; esta influye de manera determinante en el funcionamiento de las organizaciones, las cuales necesitan de recursos humanos capaces de adaptarse con celeridad a las tecnologías modernas y con las competencias profesionales necesarias para enfrentar problemas complejos; según Labrador y col.,⁽¹⁴⁾ se identifica como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Además, coadyuva a la recalificación del



personal para adaptarlo a los cambios que se dan en el entorno, dado que permite ajustar sus cualidades personales a una actividad dada, además, mejora y actualiza las capacidades idóneas para su desempeño.

En Cuba, se considera la capacitación, 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 de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso, según la Resolución No. 29/2006 (MTSS, 2006).⁽¹⁴⁾

Granados y col.⁽¹⁵⁾ consideraron, que la adquisición de conocimientos para cumplir mejor con los intereses institucionales se vuelve una tarea fundamental. En un inicio, se hizo énfasis de los aspectos positivos de la capacitación, así como sus implicaciones dentro de las instituciones en función de sus objetivos, este proceso resulta de gran trascendencia, según los autores Bermúdez, Cota y col., Lay y col., Puente y col., Ruiz y col., citados por López Correa,⁽¹⁰⁾ quien considera, que diagnosticar es el factor clave para la detección precisa de necesidades de capacitación.

Por otra parte, este autor retoma la definición planteada por Pereira en 2018, el cual considera el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación como “[...] una herramienta que se utiliza para descubrir huecos entre desempeños adecuados e inadecuados en el trabajo. Proporciona una base para definir necesidades organizacionales y objetivos concretos de capacitación”.⁽¹⁰⁾

De gran importancia es lo planteado por Granados y col.,⁽¹⁵⁾ al referir que la detección de necesidades de capacitación, también denominado Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) representa una opción viable para elaborar planes o programas que incluyan cursos, talleres, seminarios, conferencias, destinados a cumplir con las expectativas de los participantes que los solicitan.



Además, el citado autor afirma, que la detección de necesidades no es una labor simple ni puede considerarse una práctica institucional más, de ahí que retome criterios de algunos teóricos como Méndez, en 2004 y Velázquez y col., en 2010 referidos a la obtención, interpretación y manejo de los datos obtenidos, los cuales deben ser trabajados con la calidad que obliga cualquier estudio científico.⁽¹⁵⁾

Las diferentes herramientas e instrumentos para la recolección de información deben adecuarse a los objetivos y a la muestra en estudio; es por ello, que las metodologías a emplear son variadas y permiten cumplir a cabalidad con propósitos particulares, ya sea que desarrollen una estructura propia o que sumen procesos, fases o etapas, según los autores González-Verde y col., Herrera y col., Maya-Ampudia y col., Polo y Salas, y Vergel y col., citados por Granados y col.⁽¹⁵⁾

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, según Bravo y col.,⁽¹⁶⁾ proporciona la información necesaria para que los directivos de una organización conozcan la situación de sus colaboradores con respecto a su cargo, de este modo, pueden tomar las decisiones correctas y optimizar los recursos. Por lo tanto, se considera una necesidad debido a la carencia de conocimientos del trabajador para desenvolverse adecuadamente en su cargo.

En 2021, Granados y col.,⁽¹⁵⁾ refieren, basados en la teoría de Cruz y col.,⁽¹²⁾ que estas actividades de capacitación deben realizarse de manera continua y periódica, procurando detectar incidentes que puedan resultar problemas potenciales, además de asegurarse de estar dando un servicio acorde a los requerimientos del personal docente. Como ya se mencionó, la detección de necesidades de capacitación es solamente parte inicial de un proceso que permite favorecer al fortalecimiento y desarrollo de competencias.

En términos del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, Granados y col.,⁽¹⁵⁾ precisan, que para las instituciones no solamente debe representar una obligación, sino, una tarea fundamental que exige ir más allá de hacer el



diagnóstico, su contundente alcance hace necesario su realización mediante procesos, técnicas, instrumentos y herramientas que aseguren la calidad de los datos.

En el año 2021, Salgado y otros⁽¹³⁾ retoman lo expresado por Díaz de Casanova y col.,⁽¹⁷⁾ y refieren, en primera instancia, que el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es la vía para identificar las brechas de capacitación de los individuos de una organización, entretanto se convierte en premisa necesaria para diseñar planes de capacitación efectivos.

Igualmente, Díaz de Casanova y col.⁽¹⁷⁾ refieren que las necesidades de capacitación son los conocimientos que pueden ser adquiridos mediante la capacitación, necesarios para construir las competencias deseadas. Con relación a lo anterior, también mencionan, que luego de realizado el diagnóstico de las necesidades de capacitación, sus resultados deben proyectarse y transformarse en planes de capacitación concretos y operativos, partiendo de conocimientos sobre la formación del individuo, del tipo de resistencia al cual se encuentra sometido y de acuerdo con las competencias que desean alcanzarse.

Estos autores consideran, la necesidad de la capacitación como la diferencia entre el desempeño real (perfil de la persona) y el requerimiento (perfil del puesto); tomando en cuenta las debilidades en esta área, con el fin de superar las posibilidades concretas de la organización, es imprescindible priorizarlas y relacionar las necesidades de capacitación, según la magnitud de los problemas a solucionar, con los recursos disponibles.⁽¹⁷⁾

Lo anterior se pudo constatar, ya que las mayores necesidades se encuentran en el área de los conocimientos; en el diagnóstico realizado, todos los conocimientos evaluados se clasificaron como graves, puesto que al hacer la comparación entre las respuestas de la matriz de lo que se tiene y lo que se quiere alcanzar, las mismas están separadas por una distancia de 5 o más puntos.

Se pudo constatar, que existen grandes necesidades de conocimientos, porque en el diagnóstico realizado, todos los indicadores evaluados se clasificaron como



graves, lo cual fue debidamente expresado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación final, entregado a la Empresa Farmacias y Ópticas.

CONCLUSIONES

Se evidenció la necesidad de aprendizaje para los asistentes de farmacia, influenciado en gran medida por el desarrollo ascendente que ha tenido la actividad farmacéutica en los últimos tiempos, lo que permitirá la elevación de su nivel de preparación y consecuentemente, un incremento en la calidad de los servicios prestados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Capacitación. 23a ed. Madrid: España; 2014. pp. 1771.
2. Federación Internacional Farmacéutica [internet]. Farmacia Comunitaria. Europa: FIP; 2020 [acceso 10 ene 2021; citado 11 ago. 2023]. Disponible en: https://www.fip.org/files/fip/CPS/Vision_2020_Spanish.pdf
3. Romero Montenegro MY, Saavedra Suncín MJ, Valle Salazar MC. Cumplimiento de las Buenas Prácticas en Farmacia en el Centro de Salud “Félix Pedro Picado” de Sutiaba, Municipio de León. Período Febrero-Mayo 2014. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2014.
4. Mendoza Zepeda JA, Ortiz Urbina KE. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino, Ciudad de León, periodo septiembre-diciembre 2017. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN; 2018.
5. Altamirano Gutiérrez AG, García García MY, García Ordóñez AG. Cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos en pacientes asistentes a consulta



- externa, Farmacia Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio Chichigalpa, Departamento Chinandega, Mayo-Septiembre 2017. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN; 2017.
6. Millón Murillo ER, Silva Hernández WJ, Urbina PJ. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN; 2018.
7. Gía Narvárez MA. Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito. [Tesis]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2015.
8. Burga Vázquez Y, Huatay Tucumango EN. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca-Cajamarca. [Tesis]. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2018.
9. Ñahui Paitan M, Meza Santivañez CP. Buenas Prácticas de Dispensación en Dosis Unitaria del Hospital Regional “Zacarías Correa Valdivia” de Huancavelica. [Tesis]. Perú: Universidad Privada de Huancayo; 2019.
10. López Correa M. Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo de Xalapa, Veracruz. [Tesis]. México: Universidad de Veracruz; 2018.
11. Valdivia Cobos A, González Montor AI. Detección de necesidades de capacitación en Mipymes de ropa regional estilizada de Tuxtepec (Oaxaca, México). Rev Universidad & Empresa [internet]. 2022 [citado 20 mayo 2023]; 24(43):[aprox. 24 p.] Disponible en:
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/10521/10955>
12. Cruz Pérez OF, Surdez Pérez EG. Detección de necesidades de capacitación: actividad para desarrollar el capital humano. Revista Global de Negocios. 2018;6(3):57-68.



13. Salgado Rodríguez A, Tamayo Rosabal T, Loredó Carballo N, Quiroga Gómez ZM, Morell Morfa R. Diagnóstico de necesidades de capacitación en cooperativas agropecuarias vinculadas a proyectos de desarrollo. COODES [internet]. 2021 [citado 20 jul 2023];9(2):[aprox. 29 p.]. Disponible en:

<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/336/751>

14. Labrador Machín O, Bustio Ramos A, Reyes Hernández J, Carvalhais Cionza Villalba EL. Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. [Internet]. COODES. 2019 [citado 22 ago. 2023];7(1):[aprox. 10 p.]. Disponible en:

<https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/222/393>

15. Granados Muñoz R, Banda Sandoval W. Detección de necesidades de capacitación en docentes de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. Revista De Investigación Académica Sin Frontera [internet]. 2021 [citado 24 jul 2023];35(14):[aprox. 1 p.]. Disponible en:

<https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/382/370>

16. Bravo Pineda YG, Vázquez Morocho JE. Diagnóstico de necesidades y propuesta de capacitación para la empresa ESFEL S.A. Esmaltes Ferro Eljuri. [Tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2012.

17. Díaz de Casanova P, Hernández M, Pérez Y. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en los Funcionarios Públicos. RECITIUTM [internet]. 2018 [citado 22 ago 2023];5(1)[aprox. 14 p.]. Disponible en:

http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/download/85/pdf_1

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.



Contribución de los autores

Contribución, Conceptualización, Curación de Datos, Análisis Formal, Investigación, Metodología, Administración del proyecto, Recursos. Supervisión, Visualización, Redacción–borrador original, Redacción–revisión y edición: Eliezer Alemán Fernández.

Anexo 1

Guía de entrevista inicial dirigida a Directora de la Unidad Empresarial de Base de Farmacias y Ópticas, territorio Santa Clara.

1) ¿Ha utilizado algún Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para la realización de capacitaciones con los asistentes de farmacia de Santa Clara?

a) Sí. ¿Por qué? _____

b) No. ¿Por qué? _____

2) ¿Qué tipo de capacitación han recibido los asistentes de farmacia de Santa Clara? Explique: _____

3) Si ha realizado algún tipo de capacitación, ¿Considera que lo aprendido se ve reflejado en el trabajo cotidiano de los participantes?

a) Sí. ¿Cómo? _____

b) No. ¿Por qué? _____

4) Al momento de realizar alguna capacitación, ¿Establece usted la manera de medir cómo ese aprendizaje regresa a la organización en forma de rentabilidad, productividad y calidad en el trabajo?

a) Sí. ¿Cómo? _____

b) No. ¿Por qué? _____

5) ¿La capacitación que han recibido hasta el momento proviene de personas externas o internas a la empresa?

a) Externas. ¿Quién? _____

b) Internas. ¿Quién? _____



- c) Mixtas. ¿Quién? _____
- 6) Cuando reciben capacitación, ¿qué persona y/o puesto se encarga de su organización? ¿Por qué? _____
- 7) ¿Qué factores toman en cuenta para seleccionar quién recibe y quién no recibe la capacitación?
- a) Antigüedad en el puesto
 - b) Experiencia
 - c) Nivel académico
 - d) Necesidades del puesto
 - e) Nuevo ingreso
 - f) Otro. Especifique: _____
- 8) ¿Considera importante invertir en capacitación para sus trabajadores?
- a) Sí. ¿Por qué? _____
 - b) No. ¿Por qué? _____
- 9) ¿Considera importante que sus trabajadores se encuentren capacitados para el mantenimiento, consolidación y expansión de la Unidad Empresarial?
- a) Sí. ¿Por qué? _____
 - b) No. ¿Por qué? _____
- 10) ¿Considera que la falta de capacitación puede repercutir en el desempeño laboral de sus trabajadores?
- a) Sí. ¿Por qué? _____
 - b) No. ¿Por qué? _____
- 11) Si su respuesta anterior fue SÍ. ¿De qué manera repercute la falta de capacitación en los asistentes de farmacia de Santa Clara?
- a) Desmotivación laboral
 - b) Quejas de los clientes
 - c) Rotación de personal
 - d) Errores o accidentes en el trabajo
 - e) Conflictos interpersonales



f) Otro. Especifique: _____

12) ¿Observa usted dificultades en el desempeño de las funciones de los asistentes de farmacia de Santa Clara?

a) Sí. ¿Por qué? _____

b) No. ¿Por qué? _____

13) Idealmente, ¿qué conocimientos deben poseer los asistentes de farmacia para realizar sus funciones? Especifique: _____

Anexo 2

Guía de entrevista dirigida a los jefes de unidades de farmacia.

Puesto que evalúa: _____

Puesto evaluado: _____

Colocar una X en la casilla que consideró la respuesta adecuada para cada pregunta, utilizando una escala del 1 al 9, siendo 1 el más bajo y 9 el más alto.

1. ¿En qué nivel de conocimientos se encuentra actualmente el asistente de farmacia a su cargo para el cumplimiento de su puesto de trabajo?

	Indicador	Alto			Medio			Bajo		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1
a)	Misión, visión y valores de la Empresa.									
b)	Servicios y/o productos que ofrece.									
c)	Dominio del Reglamento de Farmacias Comunitarias.									
d)	Dominio del Manual de Normas y Procedimientos.									
e)	Expendio de productos a través de receta médica.									
f)	Expendio de productos a través de certificados de medicamentos controlados.									
g)	Procedimientos para la Inscripción y dispensación de medicamentos antirretrovirales y otros asociados al tratamiento.									
h)	Expendio de sustancias consideradas de efectos similares a las drogas estupefacientes y psicotrópicas.									
i)	Expendio de renglones de gastables y otros efectos médicos.									
j)	Procedimientos establecidos para la distribución, comercialización y dispensación de almohadillas sanitarias.									
k)	Uso de los productos naturales.									
l)	Atención y satisfacción del cliente.									
m)	Relaciones humanas.									

2) ¿En qué **nivel ideal** de conocimientos debía encontrarse el asistente de farmacia a su cargo para realizar su trabajo de manera óptima?



	Indicador	Alto			Medio			Bajo		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1
a)	Misión, visión y valores de la empresa.									
b)	Servicios y/o productos que ofrece.									
c)	Dominio del Reglamento de Farmacias Comunitarias.									
d)	Dominio del Manual de Normas y Procedimientos.									
e)	Expendio de productos a través de receta médica.									
f)	Expendio de productos a través de certificados de medicamentos controlados.									
g)	Procedimientos para la Inscripción y dispensación de medicamentos antirretrovirales y otros asociados al tratamiento.									
h)	Expendio de sustancias consideradas de efectos similares a las drogas estupefacientes y psicotrópicas.									
i)	Expendio de renglones de gastables y otros efectos médicos.									
j)	Procedimientos establecidos para la distribución, comercialización y dispensación de almohadillas sanitarias.									
k)	Uso de los productos naturales.									
l)	Atención y satisfacción del cliente.									
m)	Relaciones humanas.									

3) ¿Considera usted que el asistentes de farmacia debe contar con algún otro conocimiento para desempeñar su trabajo? Especifique:

Anexo 3

Cuestionario dirigido al asistentes de farmacia.

I. Información personal del participante

Estudio: Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)

Puesto que desempeña: _____

Edad: _____ Género: _____ Experiencia en farmacia: _____ años.

II. Necesidades actuales de capacitación para el asistente de farmacia.

Colocar una X en la casilla que consideró la respuesta adecuada para cada pregunta, utilizando una escala del 1 al 9, siendo 1 el más bajo y 9 el más alto.

1) ¿Cómo se calificaría a sí mismo actualmente en cuanto a conocimientos?



	Indicador	Alto			Medio			Bajo		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1
a)	Misión, visión y valores de la empresa.									
b)	Servicios y/o productos que ofrece.									
c)	Dominio del Reglamento de Farmacias Comunitarias.									
d)	Dominio del Manual de Normas y Procedimientos.									
e)	Expendio de productos a través de receta médica.									
f)	Expendio de productos a través de certificados de medicamentos controlados.									
g)	Procedimientos para la Inscripción y dispensación de medicamentos antirretrovirales y otros asociados al tratamiento.									
h)	Expendio de sustancias consideradas de efectos similares a las drogas estupefacientes y psicotrópicas.									
i)	Expendio de renglones de gastables y otros efectos médicos.									
j)	Procedimientos establecidos para la distribución, comercialización y dispensación de almohadillas sanitarias.									
k)	Uso de los productos naturales.									
l)	Atención y satisfacción del cliente.									
m)	Relaciones humanas.									

2) ¿Cuál sería **el nivel ideal** de conocimientos al cual usted debería llegar para desempeñar su trabajo?

	Indicador	Alto			Medio			Bajo		
		9	8	7	6	5	4	3	2	1
a)	Misión, visión y valores de la empresa.									
b)	Servicios y/o productos que ofrece.									
c)	Dominio del Reglamento de Farmacias Comunitarias.									
d)	Dominio del Manual de Normas y Procedimientos.									
e)	Expendio de productos a través de Receta Médica.									
f)	Expendio de productos a través de certificados de medicamentos controlados.									
g)	Procedimientos para la Inscripción y dispensación de Medicamentos antirretrovirales y otros asociados al Tratamiento.									
h)	Expendio de sustancias consideradas de efectos similares a las drogas estupefacientes y psicotrópicas.									
i)	Expendio de renglones de gastables y otros efectos médicos.									
j)	Procedimientos establecidos para la distribución, comercialización y dispensación de almohadillas sanitarias.									
k)	Uso de los productos naturales.									
l)	Atención y satisfacción del cliente.									
m)	Relaciones humanas.									

3) ¿Qué otro conocimiento usted considera que necesita para desempeñar de manera óptima su trabajo? Especifique:

