

Satisfacción de los profesionales de los Servicios Farmacéuticos con los talleres como vía para la formación en el marco de la Gestión del Conocimiento

Liliana Mateu López¹, Vivian Estrada Sentí², Caridad Sedeño Argilagos³

^{1,3} Universidad de la Habana; Habana, Cuba.

mateu.liliana@gmail.com

vianestrada4@yahoo.es

²Universidad de las ciencias informáticas; Habana; Cuba

vianestrada4@yahoo.es

Recibido: 5 oct. 2019

Aceptado: 11 mayo. 2020

RESUMEN

Partiendo de un diagnóstico previo de las necesidades de aprendizaje de los profesionales de los servicios farmacéuticos comunitarios y hospitalarios de La Habana, se diseñaron y evaluaron un conjunto de talleres como vía para la formación continuada. Los talleres se evaluaron a través de criterios de los usuarios empleando la técnica de IADOV. Para la aplicación de la técnica de IADOV se confeccionó un instrumento de seis preguntas, de las cuáles tres se relacionan a través del cuadro lógico de IADOV y cuya relación es desconocida para los usuarios. Como resultados fundamentales se obtuvo que 20 de los 26 encuestados se sintieron muy satisfechos con los talleres como vía para la formación continuada y como grupo se obtuvo un Índice de Satisfacción Grupal de 0.86. Estos resultados muestran un alto grado de satisfacción y conformidad de los profesionales que participaron en los 4 talleres realizados.

PALABRAS CLAVE: Gestión del conocimiento; Talleres de formación; Satisfacción de usuarios

ABSTRACT

Satisfaction of the Pharmaceutical Services professionals with the workshops as a way of training in the framework of Knowledge Management. Based on a previous diagnosis of the learning needs of professionals in the community and hospital pharmaceutical services in Havana, a set of workshops were designed and evaluated as a way of continuing education. The workshops were evaluated through user criteria using the IADOV technique. For the application of the IADOV technique, an instrument of six questions was prepared, of which three are related through the IADOV logical table and whose relationship is unknown to users. As fundamental results, it was found that 20 of the 26 respondents felt very satisfied with the workshops as a way to continue training and as a group a Group Satisfaction Index of 0.86 was obtained. These results show a high degree of satisfaction and conformity of the professionals who participated in the 4 workshops held.

KEYWORDS: Knowledge management; Information workshops; User satisfaction

INTRODUCCIÓN

Actualmente en la literatura se pueden encontrar varios conceptos de Gestión del Conocimiento (GC) que, si bien es cierto que tienen sus matices, por lo general coinciden en su visión de la GC como un proceso que aporta ventaja competitiva a la organización. En este sentido parece apropiado el concepto aportado por Bueno E. que plantea: “la gestión del conocimiento se entiende como el desarrollo de sistemas y procesos destinados a adquirir y compartir activos intelectuales, en los cuales el conocimiento aporta la ventaja competitiva de éxito en las organizaciones”

(Bueno, 2000). Como parte de los modelos, sistemas y estrategias de GC cobra un papel importante la formación de las personas que conforman las organizaciones no solo en GC sino también en aspectos relacionados con las profesiones que contribuyan a la adquisición de competencias y el logro de elevados niveles de desempeño.

Las normas ISO 9001-2015 plantean que:

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas (IOS, 2015).

Además, se plantea en esta norma que el conocimiento puede provenir de fuentes externas o internas (ISO, 2015):

a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos).

Evidentemente el conocimiento que atesora la organización está conformado por el conocimiento de cada uno de sus empleados, que los hace competentes, en tanto muestran niveles elevados de desempeño. Las competencias individuales consisten en los conocimientos (competencias) de los profesionales / empleados, técnicos y son la base de los activos intangibles de una organización ya que a partir de ellas se desarrollan las estructuras internas o “conocimientos compartidos” y sistematizados de los miembros de la organización y la estructura externa o relaciones de todos ellos con clientes, proveedores y otras organizaciones externas (Albors y Hidalgo, 2003).

Igualmente, en las normas ISO 9001-2015 se hace referencia a las competencias y se plantea que la organización debe (IOS, 2015):

a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;

b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;

c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;

d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Para que las personas sean competentes se necesita gente más calificada, por lo que se debe de hacer más hincapié en la formación, en la educación, y aquellas organizaciones que fomenten la modernización constante de las capacidades de sus empleados van a tener más éxito (Ponjuán, 2006).

Es por ello que como parte de las acciones relacionadas con la GC en los Servicios Farmacéuticos se ha prestado una especial atención a los aspectos relacionados con la formación y la satisfacción de los trabajadores con la misma. Existen diferentes vías para medir la satisfacción de los usuarios entre las que se encuentra la Técnica de IADOV. Esta técnica, en su versión original, fue creada por su autor para el estudio de la satisfacción por la profesión en carreras pedagógicas (Kuzmina, 1970). La técnica ha sido empleada por otros autores en la evaluación del grado de satisfacción de estudiantes y profesores sobre la utilidad de metodologías y modelos aplicados en el contexto de las Ciencias de la Educación, como fue el caso de la evaluación de la satisfacción por la profesión en la formación profesional pedagógica (González, 1989) y más reciente en la valoración por los usuarios de una metodología para gestionar el progreso del potencial humano de las Sedes Universitarias Municipales en la provincia La Habana

(Fernández, 2007). Fue utilizada, para determinar la satisfacción del sistema de indicadores para prever, diseñar y medir el impacto en los proyectos de investigación del sector agropecuario (Padrón y Fernández, 2014).

El objetivo del presente trabajo es validar mediante la Técnica de IADOV el grado de satisfacción de los usuarios con la implementación de los talleres, como vía para la formación continuada de los profesionales de los servicios farmacéuticos en La Habana.

Materiales y Métodos

Los talleres fueron diseñados empleando el método de Tormenta de Ideas, a partir del diagnóstico previo de las necesidades de los profesionales de los servicios farmacéutico comunitario y hospitalario.

El total de participantes en los cuatro talleres fue de 101 farmacéuticos. Una vez concluido el ciclo se realizó una evaluación empleando la técnica de IADOV, para conocer la satisfacción de los usuarios. El procedimiento de selección de la muestra para determinar la distribución de esta con respecto a la población, fue de tipo no probabilística, intencional, que permitió seleccionar directa y explícitamente los profesionales que habían participado en los cuatro talleres realizados, quedando conformada la muestra por 26 profesionales.

Se aplicó la técnica de IADOV para obtener una valoración de los usuarios sobre los talleres como vía para garantizar la formación continuada de los profesionales. La técnica de IADOV constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre tres preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario y cuya relación el sujeto desconoce. Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el "Cuadro Lógico de IADOV" y se presentan en la tabla 1 (López y González, 2002; Padrón, Fernández, 2014, Hernández, 2013)

	¿Está satisfecho con las temáticas de superación abordadas en el taller?								
	No			No Sé			Sí		
¿Le satisface la forma en que se ha desarrollado el taller?	Si pudieras elegir libremente los modos de superación. ¿Elegiría la realización de talleres similares a éste?								
	Sí	No Sé	No	Sí	No Sé	No	Sí	No Sé	No
Me satisface mucho	1	2	6	2	2	6	6	6	6
Más satisfecho que insatisfecho	2	2	3	2	3	3	6	3	6
Me es indiferente	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Más insatisfecho que satisfecho	6	3	6	3	4	4	3	4	4
No me satisface	6	6	6	6	4	4	6	4	5
No puedo decir	2	3	6	3	3	3	6	3	4

Tabla 1: Adaptado del original (elaboración propia)

El número resultante de la interrelación de las tres preguntas, indica la posición de cada sujeto en la escala de satisfacción, o sea su satisfacción individual.

El número resultante de la interrelación de las tres preguntas indica la posición de cada encuestado en la siguiente escala de satisfacción (López y González, 2002); (Padrón, Fernández, 2014); (Hernández, 2013):

1. Clara satisfacción

2. Más satisfecho que insatisfecho
3. No definida
4. Más insatisfecho que satisfecho
5. Clara insatisfacción
6. Contradictoria

El índice de satisfacción grupal (ISG) se expresa en una escala numérica que va desde +1 (máxima satisfacción), hasta -1 (máxima insatisfacción). Para obtenerlo se trabaja con los diferentes niveles de satisfacción obtenidos para cada encuestado de la forma que se muestra en la siguiente fórmula:

$$ISG = (A(+1) + B(+0.5) + C(0) + D(-0.5) + E(-1))/N$$

donde A, B, C, D y E son la cantidad de encuestados colocados, respectivamente, en las posiciones de satisfacción 1; 2; 3 o 6; 4 y 5, y N es la cantidad total de encuestados.

Los factores utilizados tienen el significado que se muestra en la tabla 2.

+1	Máximo de satisfacción
+0.5	Más satisfecho que insatisfecho
0	No definido o contradictorio
-0.5	Más insatisfecho que satisfecho
-1	Máxima insatisfacción

Tabla 2: Valores de los coeficientes de la técnica de IADOV para la satisfacción grupal

Los valores de ISG que se encuentran comprendidos entre -1 y -0,5 indican insatisfacción; los comprendidos entre -0,49 y +0,49 evidencian contradicción y los que caen entre 0,5 y 1 indican que existe satisfacción (López y González, 2002); (Padrón, Fernández, 2014); (Hernández, 2013)

El instrumento empleado para evaluar la satisfacción de los profesionales de los Servicios Farmacéuticos con los talleres realizados fue el siguiente. (figura 1)

Gestión del Conocimiento en los Servicios Farmacéuticos

Estimados colegas:

Para la investigación que realizamos es importante conocer su opinión, como beneficiario de la Estrategia Gestión del Conocimiento en los Servicios Farmacéuticos, sobre las actividades de superación que se han llevado a cabo como vía para fortalecer las competencias de los profesionales y a crear espacios de socialización del conocimiento.

Su colaboración será de gran ayuda por lo que le agradecemos el tiempo dedicado.

1. Le ha servido este espacio para compartir experiencias con el resto de sus colegas

SI _____ NO _____ NO SE _____

2. Marque con una X el grado en que le satisface la forma en que se ha desarrollado el taller.

Me satisface mucho	_____	Más insatisfecho que satisfecho	_____
Más satisfecho que insatisfecho	_____	No me satisface	_____
Me es indiferente	_____	No puedo decir	_____

3. Marque con una x la utilidad que, para la mejora de su desempeño, tienen las temáticas tratadas.

Mucha _____ Poca _____ Ninguna _____

4. ¿Está satisfecho con las temáticas de superación abordadas en el taller?

SI _____ NO SE _____ NO _____

5. Mencione los aspectos que a su juicio deben mejorarse.

6. Si pudiera elegir libremente los modos de superación. ¿Elegiría la realización de talleres similares a éste?

NO _____ NO SE _____ SI _____

Figura 1. Instrumento diseñado para evaluar la satisfacción de los profesionales de los Servicios Farmacéuticos con los talleres diseñados

RESULTADOS

Los talleres fueron concebidos de manera tal, que en un primer tiempo se trabajaron los temas de manera teórica y en un segundo tiempo se analizaron casos reales correspondientes a la temática tratada con un posterior espacio para el debate y la socialización de las experiencias particulares de los participantes. La distribución en el tiempo y la cantidad de participantes (101 participantes) se presentan en la tabla 3.

Fecha del taller	# de participantes
febrero de 2015	29
octubre de 2015	30
mayo de 2016	27
enero de 2017	15

Tabla 3: Distribución en el tiempo de los talleres de formación y cantidad de participantes por talleres

Los temas abordados fueron los siguientes:

- Alfabetización en Gestión del Conocimiento
- Aplicación de la Gestión del Conocimiento en Cuba y en los Servicios Farmacéuticos cubanos
- Presentación y discusión del Proyecto de Gestión del Conocimiento en los servicios Farmacéuticos.
- Metodología de la Investigación.
- Herramientas de Comunicación.
- Competencias de los profesionales de los Servicios Farmacéuticos
- Atención Farmacéutica.
- Experiencias en el servicio de mezclas del Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.
- La formación de pregrado y postgrado del profesional farmacéutico: oportunidades

Los resultados de la satisfacción individual se presentan a continuación (tabla 4):

Resultado	Cantidad	%
Clara satisfacción	20	76.92
Más satisfecho que insatisfecho	5	19.23
No definida	1	3.85
Más insatisfecho que satisfecho	0	0
Clara insatisfacción	0	0
Contradictoria	0	0
Total	26	

Tabla 4: Satisfacción individual de los usuarios de los talleres como vía para la formación continuada en los Servicios Farmacéuticos

En la tabla 5 se muestra la relación entre la satisfacción individual y la escala de satisfacción para el cálculo del ISG.

Escala	Significado	Satisfacción individual
+ 1	Máximo de satisfacción	20
+ 0,5	Más satisfecho que insatisfecho	5
0	No definido y contradictorio	1
- 0,5	Más insatisfecho que satisfecho	0
- 1	Máxima insatisfacción	0

Tabla 5: Relación de la satisfacción individual con la escala de satisfacción

El ISG resultó ser de 0.86. Como se muestra en la figura 2, este índice indica que existe satisfacción y reconocimiento de los profesionales de los servicios con los talleres como vía para la formación continuada.

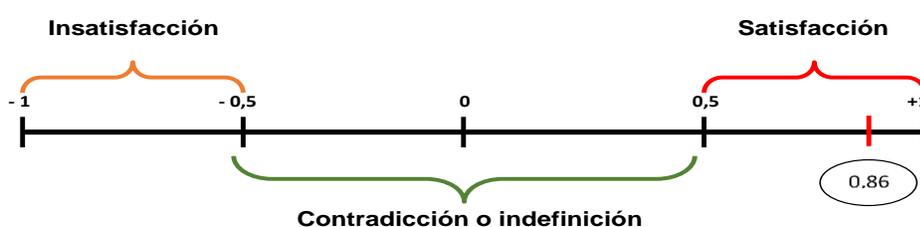


Figura 2: Ubicación del índice de satisfacción grupal con los talleres como vía para la formación continuada en los Servicios Farmacéuticos

Estos resultados se corresponden con la respuesta de los usuarios al resto de las preguntas del instrumento, donde el 100% reconoce que los talleres les ha servido para compartir experiencia con el resto de los profesionales y el 96.15% considera de mucha utilidad para su desempeño las temáticas tratadas. En cuanto a los aspectos que son susceptibles a mejorar los usuarios plantearon los siguientes:

Que los talleres se realicen con más periodicidad (20 participantes)

Que en los talleres participen los directivos (18 participantes)

Que se traten otras temáticas de interés como la farmacoeconomía (22 participantes) y los ensayos clínicos (6 participantes)

Que se divulgue más el taller (11 participantes)

DISCUSIÓN

Con relación a la formación, existe consenso entre los autores en plantear que para que se logre el éxito, el proceso de formación de los trabajadores debe estar integrado dentro de la estructura del trabajo diario (Gairín J., 2000). En este sentido se podría pensar en la formación en el trabajo o sea la formación-acción.

Los autores de este artículo concuerdan con lo expresado anteriormente, sin embargo, consideran que este tipo de formación no puede ser aplicado en la totalidad de las organizaciones. La formación continuada del farmacéutico que labora en los SF, con vistas a garantizar las competencias que propicien niveles de desempeño superior, todo esto en un ambiente de GC, no resulta propicia la formación-acción. El papel del profesional de los servicios farmacéuticos ha cambiado hacia una filosofía centrada en el paciente (OMS/OPS, 2016) y no en el medicamento como era anteriormente. A pesar de que, en el mundo ya se cuenta con experiencia teórica y práctica en este sentido, en Cuba esta filosofía se ha adoptado desde la academia y se ha plasmado en los Manuales de Normas y Procedimientos de los Servicios Farmacéuticos, pero no se ha generalizado en la práctica, por lo que no se podría aprender en la "acción". Por otra parte, existe un déficit real de profesionales en los servicios que dificulta la

transferencia de ese conocimiento de una persona a otra. Es por ello que se ha propuesto como técnica para contribuir a la formación y a la socialización de los conocimientos y experiencias a los Talleres de Formación.

La amplia aceptación de los profesionales por la modalidad del taller, avalada por los índices de satisfacción individual y grupal, así como por la respuesta al resto de las preguntas, puede estar dada por los siguientes factores:

- Posibilidad de actualización en temáticas de interés para los profesionales de los servicios.
- Corto tiempo de dedicación, a diferencia de los cursos, diplomados etc. que requieren de varias frecuencias a la semana o dedicación exclusiva una semana al mes
- Posibilidad de intercambio de experiencias y criterios con el resto de los profesionales.
- Calidad de las presentaciones de los profesores y dominio de los temas tratados.

Los resultados obtenidos en esta investigación, coinciden con los obtenidos por Hernández R. en la investigación titulada "Evaluación de la satisfacción con el servicio de capacitación del INIMET", donde emplearon precisamente la modalidad de curso-taller y realizaron la evaluación de la satisfacción mediante la técnica de ladov, obteniendo un ISG de 0.92 (Hernández, 20113).

En cuanto a las temáticas tratadas es lógico el resultado obtenido, puesto que las mismas fueron seleccionadas teniendo en cuenta el diagnóstico realizado a partir de la determinación de las necesidades de aprendizaje, en los Servicios Farmacéuticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Albors J. y Hidalgo, A. (2003). Las redes transnacionales de transferencia de tecnología. Un análisis del estado del arte y de la red europea de IRCs. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=668086>
2. Bueno, E. (2000). Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual. Madrid: Instituto Universitario Euroforum Escorial. Nuevas claves.
3. Fernández, A. (2007). Metodología para Gestionar el progreso potencial humano de las SUM en la Habana. Tesis (en opción al grado científico de Doctor en Ciencias de la Educación). Universidad Agraria de la Habana.
4. Garín, J. (2000). Cambio de cultura y organizaciones que aprenden. Educar 27, 2000 **31-85**
5. Hernández, R. (2013). Evaluación de la satisfacción con el servicio de capacitación del INIMET Boletín Científico Técnico INIMET, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 18-27.
6. IOS (2015). International Organization for Standardization. ISO 9001:2015. Fecha de consulta: 6 de marzo de 2017] Disponible en: <https://www.iso.org/search/x/query/ISO%209001%202015Ref>. Normas ISO
7. Kuzmina, N. (1970). Metodías investigativas de la actividad pedagógica Leningrado. Editorial Leningrado.
8. López, A. y González, V. (2002). La técnica de ladov. Una aplicación para el estudio de la satisfacción de los alumnos por las clases de Educación Física", Revista Digital Lecturas: Educación Física y Deporte [en línea] 2002, Disponible en: <http://www.efdeportes.com> [Consulta: febrero 23 2016]. Revista Digital, - Año 8 - N° 47 - Abril de 2002, Buenos Aires, Argentina, 2002.
9. OMS/OPS, (2016). Organización Mundial de la Salud-Organización Panamericana de la Salud. Conferencia Panamericana de Educación Farmacéutica (CPEF). Propuesta de Plan Básico de Educación Farmacéutica y Competencias del Farmacéutico para la práctica profesional. Noviembre 2016.
10. Padrón A., Fernández A. (2014). Validación mediante criterio de usuarios del sistema de indicadores para prever, diseñar y medir el impacto en los proyectos de investigación del sector agropecuario. Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias [en línea] 2014, 23 (Julio-Septiembre): [Fecha de consulta: 6 de marzo de 2017] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93231384010>
11. Ponjuán, G. (2006). Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela.