



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE FARMACIA  
QUÍMICA Y FARMACIA

**“EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GENÉRICAS  
DE EMPLEABILIDAD NECESARIAS PARA EL DESEMPEÑO  
DEL QUIMICO FARMACÉUTICO EN FARMACIAS  
COMUNITARIAS DE VALPARAÍSO”**

TESIS PRESENTADA POR:

**CAROLINA WIEDEMAN VALENZUELA**

PARA OPTAR AL TÍTULO DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

DIRECTOR:

**PROF. FERNANDO ROJAS ZÚÑIGA**

VALPARAÍSO – CHILE

OCTUBRE 2011

## INDICE

	Página
Resumen .....	3
Abstract .....	4
Introducción.....	5
I.    Competencias y empleabilidad laboral .....	5
II.   Factores que influyen sobre el desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad.....	6
III.  Estado del Arte respecto de competencias genéricas de empleabilidad .....	7
IV.  Formación de Competencias Genéricas de Químicos Farmacéuticos en Chile..	13
V.   Perfil del Cargo Directivo en Farmacias Comunitaria del País.....	16
Hipótesis.....	18
Objetivos.....	19
Metodología.....	20
Resultados cualitativos .....	24
Resultados cuantitativos .....	29
Discusión .....	44
Conclusión .....	49
Referencias .....	50
Anexos .....	54

## RESUMEN

Cada vez hay más interés en la investigación sobre la naturaleza de las competencias para garantizar la empleabilidad luego de concluido un plan de estudios de pregrado.

Las competencias genéricas son complejas capacidades integradas en diverso grado, que la educación debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en diferentes situaciones y contextos de la vida social y personal, entre ellos lo que respecta a la empleabilidad laboral.

Este estudio contempla identificar y asociar el nivel de desarrollo de las competencias genéricas requeridas para el desempeño profesional del Químico Farmacéutico para trabajar en farmacias comunitarias, tomando como muestra establecimientos de la comuna de Valparaíso, con la experiencia en el cargo, edad, género y condiciones del trabajo desarrollado, desde la perspectiva de quienes ejercen actualmente la labor de dirección de farmacia comunitaria.

Para lograr este propósito, se llevaron a cabo entrevistas a grupos focales para conocer y explorar el significado y las consideraciones del nivel de desarrollo de las competencias genéricas en ésta área, información que posteriormente se consultó por medio de encuestas validadas a una muestra de profesionales Químicos Farmacéuticos directores técnicos de farmacias comunitarias de la ciudad de Valparaíso.

Los resultados de identificación de las competencias genéricas necesarias para el desempeño en ésta importante área laboral para el Químico Farmacéutico, sus niveles de desarrollo y asociación con los factores ya señalados, fueron contrastados con la literatura. Este trabajo contribuye al conocimiento y eventual consideración para la incorporación futura de las competencias identificadas en el curriculum de formación de pregrado, según el dominio correspondiente.

## ABSTRACT

### **“Evaluation of generic employability skills required for the performance of pharmaceutical chemist in community pharmacies of Valparaiso”**

There is growing interest in research on the nature of the skills to ensure employability after completion of a curriculum of undergraduate.

Generic skills are complex integrated capabilities to varying degrees, that education should form on individuals so they can act as responsible individuals in different situations and contexts of social and personal life, among them those which regard to employability at work.

This study looks to identify and associate the level of development of generic skills required for the professional performance of Pharmaceutical Chemists to work in community pharmacies, taking as a sample some of them in the town of Valparaiso, with experience in the job, age, gender and conditions of work, done from the perspective of those who currently hold the work of direction in community pharmacies today.

To achieve this purpose, we conducted focus group interviews to learn and explore the meaning and the considerations of level of development of generic skills in this area, information which was then consulted through validated surveys to a sample of professional pharmaceutical chemists, technical directors of community pharmacies in de town of Valparaíso.

The results of identifying the generic skills required to perform in this important work area for the pharmaceutical chemist, their levels of development and association with the factors already mentioned, were compared with the literature. This work contributes to knowledge and eventual consideration for future incorporation of these identified competencies in the curriculum of undergraduate education, according to the correspondent domain.

## INTRODUCCIÓN

### I. Competencias y Empleabilidad Laboral

Las nuevas formas de organización de la producción, caracterizadas por los adelantos tecnológicos, nuevas estructuras organizacionales y los requerimientos para competir en mercados internacionales, han modificado sustancialmente el mercado de trabajo que hoy se nos presenta mucho más dinámico que hace un par de décadas atrás<sup>(1)</sup>.

Producto de lo anterior cada vez hay más interés en la investigación sobre la naturaleza de las competencias para garantizar la empleabilidad (capacidad para ingresar, desarrollarse y mantenerse en el mundo del trabajo) luego de concluido un plan de estudios de pregrado. En una enunciación amplia el concepto de competencia se puede definir como una *“característica básica que el individuo adquiere y desarrolla a lo largo de su vida y que durante la actividad laboral permitirá un alto desempeño”*<sup>(2)</sup>. Otra definición, señala que las competencias son *“complejas capacidades integradas, en diversos grados, que la educación debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en diferentes situaciones y contextos de la vida social y personal, sabiendo ver, hacer, actuar y disfrutar convenientemente, evaluando las alternativas, eligiendo las estrategias adecuadas y haciéndose cargo de las situaciones tomadas”*<sup>(3)</sup> entre ello lo que respecta a lo laboral.

Las competencias suponen una combinación de características que incluyen conocimientos y la capacidad de aplicación de estos conocimientos a la práctica, así como una constelación de actitudes y destrezas. Además, una competencia ha de poder ser demostrada y evaluada según su nivel de adquisición y dominio<sup>(4)</sup>.

Éstas competencias, también denominadas transversales, están presentes en prácticamente todas las titulaciones universitarias y profesiones con las que se relacionan. Se contraponen a las competencias específicas, que incluyen conocimientos y habilidades relacionados con áreas concretas y que son difícilmente transferibles a otras áreas o especialidades. En la práctica, sin embargo, estas diferencias no son tan evidentes<sup>(5)</sup>.

Lo anterior ha requerido por parte del mercado laboral, de una formación de profesionales capaces de desenvolverse en diferentes contextos y que posean una serie de competencias genéricas usualmente no adquiridas en la educación inicial, y que les permitan mejorar y/o mantener su empleabilidad <sup>(6)</sup>.

## **II. Factores que influyen sobre el desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad.**

A continuación se detallan una serie de factores cuyos estudios han evidenciado que poseen influencia sobre el nivel de desarrollo de competencias genéricas, dentro de los cuales encontramos la edad, experiencia laboral, género y condiciones del desempeño.

### Edad:

Se ha observado que el desarrollo de las competencias genéricas está relacionado con la capacidad de encontrar y conservar un empleo. La tasa de desempleo promedio en América Latina es del 9% con una clara concentración en el sector más joven de la población, lo que pone de manifiesto que la edad es una variable fundamental para la empleabilidad<sup>(7)</sup>.

### Experiencia laboral:

Las competencias genéricas se componen fundamentalmente de habilidades, capacidades, comportamientos y aplicación de conocimientos que nacen a partir de las capacidades que transmite la educación; de ahí la importancia concedida a la escolaridad como indicador de desarrollo de competencias, pero también aluden a habilidades y comportamientos que el trabajador puede aplicar en diferentes contextos de trabajo; motivo por el cual resulta tan significativa la experiencia laboral como generadora de competencias<sup>(7)</sup>.

### Género:

Estudios relacionados con la llamada inteligencia emocional han señalado que el despliegue de las mencionadas competencias estaría relacionado con diferencias de género en la etapa de la niñez, adolescencia y adultez. Esto puede explicarse a partir de los papeles que

socialmente han sido asignados a hombres y mujeres y que, tal vez, podrían ser el motivo por el cual se observan diferencias en el despliegue de competencias que los y las QF reproducen en sus lugares de trabajo<sup>(8)</sup>.

#### Condiciones de desempeño laboral:

Algunos autores concluyen que la interrelación del binomio: evaluación de competencias y el desempeño profesional que se desarrolló sobre la base del análisis de los procesos de salud y de trabajo, que va acompañado del monitoreo y la evaluación de sus resultados, a través de su impacto en el servicio, son los fundamentos de la calidad del trabajo en la salud, motivo por el cual es posible establecer que las condiciones laborales en las cuales se ejecuta el desempeño, tienen relación con los niveles de logro o despliegues de las competencias<sup>(9)</sup>.

Es bien sabido que el horizonte inmediato de calificaciones de la fuerza de trabajo perfilado por muchos países plantea que, para afrontar los retos del nuevo siglo, cada trabajador deberá estar dotado de habilidades básicas y de un dominio técnico productivo, así como de actitudes clave que le permitan adaptarse fácilmente a nuevas condiciones de trabajo. En este contexto, el concepto de competencia cobra un significado relevante como eje de nuevos modelos de educación y organización del trabajo, centrándose en el desempeño y en las condiciones concretas de la situación en que dicho desempeño es relevante<sup>(10)</sup>.

### **III. Estado del Arte respecto de competencias genéricas de empleabilidad**

A continuación se entrega una visión general acerca de los principales proyectos e iniciativas que han sido llevadas a cabo en el área de desarrollo de competencias genéricas. En primer lugar se revisó el proyecto Tuning debido a que otorga un marco de estudio de las competencias genéricas desde la formación profesional de estas, iniciándose en Europa y posteriormente en América Latina. En un segundo apartado se presenta el estudio del Consejo Australiano, el cual permitió establecer las reales demandas en relación a

competencias genéricas desde la perspectiva de los empleadores. Posteriormente se detalla los alcances del Proyecto Mislem, realizado en 4 países europeos, quienes se enfocaron en el análisis de competencias genéricas necesarias para las titulaciones de negocios. Por último se consideró el Programa ChileValora, el cual a pesar de no estar dirigido a profesionales, es importante ya que está destinado a la Certificación de las competencias necesarias para la empleabilidad, por medio del “saber hacer”.

### **Proyecto Tuning**

Respecto de metodologías de trabajo en competencias genéricas, en el año 2001 surgió en Europa un proyecto dirigido desde la esfera universitaria, que tuvo por objeto ofrecer un planteamiento concreto que permita la aplicación del proceso de Bolonia, éste tiene como objetivos facilitar el intercambio de titulados y adaptar el contenido de los estudios universitarios a las actuales demandas sociales. Este proceso se comienza a organizar mediante el llamado proyecto: *“Tuning Educational Structures in Europe”*, el cual puede traducirse como *“Afinar las estructuras educativas en Europa”*. El proyecto Tuning consiste en una metodología con la que se ha vuelto a diseñar, desarrollar, aplicar y evaluar los programas de estudio, estableciendo una estructura común de tres ciclos formativos: la preparación esencial del graduado (primer ciclo), la especialización del magíster (segundo ciclo), y el perfil investigador del doctorado (tercer ciclo), sea cual sea la universidad europea en la que haya cursado sus estudios, facilitando a estudiantes, docentes e investigadores desarrollar su currículum académico y profesional en más de cuarenta países diferentes. La validez de sus resultados puede considerarse mundial por cuanto ha sido probado en varios continentes con fructíferos resultados <sup>(11)</sup>.

Éste proyecto diferencia entre las competencias específicas, propias del área de estudio, y las competencias genéricas, transferibles y comunes a cualquier titulación. Respecto a estas últimas, se remarca su importancia de cara a la preparación de los estudiantes para su integración laboral y social. Para ello, plantean una metodología que



busca integrar las necesidades del contexto y la concepción educativa mediante el diseño de perfiles académico-profesionales <sup>(12)</sup>.

Hasta finales del 2004, Tuning había sido una experiencia exclusiva de Europa, pero luego surge la idea de llevar esta propuesta a América Latina producto de una serie de factores que se detallan a continuación <sup>(3)</sup>:

- En primer lugar, la necesidad de compatibilidad, comparabilidad y competitividad de la educación superior no es una aspiración exclusiva de Europa.
- El actual proceso de globalización al que asistimos está signado, entre otras cosas, por la creciente movilidad de los estudiantes, la cual requiere información fiable y objetiva sobre la oferta de programas educativos.
- La movilidad de los profesionales.
- Los empleadores, actuales y futuros, dentro y fuera de América Latina exigirán conocer fehacientemente lo que significa en la práctica una capacitación o una titulación determinada.
- Finalmente, en una etapa de internacionalización como la que estamos viviendo, la universidad como actor social tiene desafíos y responsabilidades, independientemente del lugar del hemisferio en el cual se encuentre.
- Las instituciones de educación superior deben asumir un rol protagónico en los distintos procesos que van construyéndose en el seno de la sociedad, y ese rol se vuelve mucho más crucial cuando se trata de las reformas en educación superior.

En el marco del Proyecto Tuning europeo se han identificado un conjunto de 30 competencias genéricas (anexo 1) que contribuyen al desempeño de un amplio grupo de empleos, siendo transferibles entre uno y otro <sup>(13)</sup>.

La finalidad del proyecto Tuning América Latina es incorporar los diferentes aspectos de la diversidad de los países que en él intervienen e interactúan <sup>(3)</sup>. Entre las primeras tareas se encuentra la definición de cuáles serían las competencias genéricas para América Latina. Para la elaboración de las mismas se tomó como punto de partida la lista de 30 competencias genéricas identificadas en Europa, así como diferentes aportes realizados por varios participantes del proyecto obteniéndose finalmente un listado de competencias genéricas (anexo 2).

Al comparar los listados elaborados por el proyecto europeo y el latinoamericano, se encuentra gran similitud en la definición de las principales competencias genéricas. Existen 22 competencias convergentes, fácilmente comparables, identificadas en ambos proyectos. Por otro lado, 5 competencias del listado europeo fueron reagrupadas y redefinidas en 2 competencias por el proyecto latinoamericano. Finalmente el proyecto latinoamericano incorpora 3 competencias nuevas:

- responsabilidad social y compromiso ciudadano
- compromiso con la preservación del medio ambiente
- compromiso con su medio socio-cultural;

Así como tres competencias del proyecto europeo no fueron consideradas en la versión latinoamericana:

- conocimiento de culturas y costumbres de otros países
- iniciativa y espíritu emprendedor
- motivación de logro <sup>(3)</sup>

### **Consejo Australiano**

Otra iniciativa similar se llevó a cabo en Australia en el año 2002, El Consejo Empresarial de Australia y la Cámara Australiana de Comercio e Industria consideró que era oportuno obtener las opiniones de la industria para ayudar en el desarrollo de un marco general de competencias de empleabilidad. El objetivo del proyecto fue prestar asesoría sobre posibles nuevos requisitos para las competencias genéricas de empleo que la industria exige, así como también dar definiciones claras de lo que la industria australiana y las principales empresas de negocios entienden por habilidades para la “empleabilidad”.

El foco de la investigación fue identificar el conjunto de habilidades de empleo que los empleadores buscan en sus trabajadores.

La metodología empleada fue de carácter cualitativo, esta comprendió desde una revisión exhaustiva de la literatura, grupos focales y entrevistas individuales con una muestra de 40 pequeñas y medianas empresas hasta estudios de casos en 13 grandes empresas.

Finalmente se realizó un proceso de validación después del término del estudio de casos, grupos focales y entrevista de investigación. El borrador del marco de habilidades para la empleabilidad, desarrollado como parte del proyecto, se evaluó en otras 150 empresas y grupos de empleadores. Esto proporcionó retroalimentación y la aceptación del marco.

Como resultado de la investigación se logró identificar una serie de atributos personales y competencias que contribuyen a la empleabilidad en general, entre los atributos personales se cuentan lealtad, compromiso, honestidad e integridad, fiabilidad, presentación personal, sentido común, autoestima positiva, sentido del humor, actitud equilibrada para el trabajo y la vida familiar, capacidad para lidiar con la presión, motivación y adaptabilidad.

El conjunto de competencias genéricas de empleabilidad identificadas y sus alcances se detallan en el Anexo 3<sup>(14)</sup>.

### **Proyecto Mislem**

Este proyecto<sup>(15)</sup> fue desarrollado por representantes de Educación Superior y Formación Profesional en cuatro países socios, Austria, Rumania, Eslovenia y el Reino Unido, además de representantes de una agencia de empleo para graduados del Reino Unido y la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de Austria.

La primera fase del proyecto fue un estudio exploratorio que se basó en la revisión de la literatura, seguido de entrevistas cualitativas con empleadores, egresados, representantes de Educación Superior y las instituciones de formación profesional. Las entrevistas cualitativas semiestructuradas tenían como objetivo conceptualizar competencias genéricas "clave" para los graduados de Negocios. Tras el estudio exploratorio, la segunda fase del proyecto comenzó con el diseño de dos encuestas cuantitativas. Las cuales permitieron encapsular las perspectivas de los titulados y los empleadores respecto del valor del conocimiento específico de la disciplina y las competencias genéricas de empleabilidad para el ambiente laboral. Un estudio piloto se

llevó a cabo en los cuatro países, después de que los cuestionarios se perfeccionaron, y después se administraron a los recién graduados y los empleadores.

La etapa final del proyecto incluyó el análisis de los cuestionarios, interpretación y difusión de los resultados del proyecto a través de conferencias nacionales e internacionales, informes escritos y trabajos académicos.

El listado de competencias genéricas para la empleabilidad reconocidas en este estudio se detalla en el Anexo 4<sup>(15)</sup>.

### **ChileValora. Programa de certificación de competencias para la empleabilidad**

En Chile existen cerca de 3,5 millones de personas que se desempeñan en el mercado del trabajo y que no disponen de un título, ni reconocimiento formal que certifique lo que saben hacer. Por este motivo el Gobierno de Chile en el año 2008 crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales y perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo con el fin de reconocer las competencias laborales de las personas, a través de procesos de evaluación y certificación alineados con las demandas del mercado del trabajo y propiciando su articulación con una oferta de capacitación laboral basada en competencias.

ChileValora pretende reconocer que el valor está en las competencias, buscando con ello aumentar la empleabilidad y productividad de los trabajadores; y de esta manera aprovechar el capital acumulado en más de 20 mil trabajadores que se desempeñan en distintas empresas de nuestro país. Para ello se requiere disponer de un sistema capaz de identificar y actualizar de manera permanente, las demandas de capital humano de los diferentes sectores productivos y transformarlos en estándares válidos y reconocidos<sup>(16)</sup>.

#### **IV. Formación de Competencias Genéricas de Químicos Farmacéuticos en Chile**

El sistema universitario presenta importantes deficiencias en la organización de los estudios. Frente a la expansión de la matrícula, las instituciones universitarias en Chile, como también sucedió en los países europeos cuando se produjo el fenómeno de la masificación de los estudios superiores, han incrementado las vacantes en los primeros años y colocado asignaturas difíciles de aprobar que operan como filtros que impiden el acceso a los cursos superiores con plazas limitadas, o bien, se han alargado las carreras de manera que las licenciaturas o titulaciones previstas para 4 o 5 años alcanzan hasta 6 o 7 años de duración. A ello se agrega la deserción en los primeros años, por lo que las tasas de titulación son especialmente bajas <sup>(17)</sup>.

Algunos investigadores han indicado que en Chile, la formación universitaria no está lo suficientemente vinculada al ejercicio laboral, a las necesidades y cambios que ocurren en el entorno <sup>(18)</sup>.

Esta realidad no es ajena a las carreras de Química y Farmacia del país, donde hasta hace algunos años en sus currículos no se consideraba en forma habitual la opinión de los usuarios ni los requerimientos de la sociedad por el profesional QF. A esto, se suma la falta de flexibilidad que impide la movilidad del estudiante entre las distintas instituciones que dictan la carrera. La formación universitaria por competencias, permite vincular el mundo laboral y el académico, lo que confiere a los programas de pregrado un alto grado de pertinencia. Por lo mismo, es de gran relevancia diseñar un currículo innovador, articulado con un perfil de egreso basado en competencias, en concordancia con las reales necesidades del medio, que permita la movilidad estudiantil y mejorar los resultados de aprendizaje <sup>(19)</sup>.

En este sentido, nuestra motivación para investigar sobre el enfoque por competencias no pasa sólo por la necesidad de su implementación curricular en el sistema educativo chileno, sino también porque nos sentimos identificados con uno de sus fundamentos básicos: que ser competente no significa “saber más”, sino hacer las cosas bien <sup>(20)</sup>, en el caso particular de este trabajo, centrado en aquellas competencias requeridas para el quehacer de la farmacia comunitaria.

Esto significa que la noción de competencia está vinculada con la eficiencia, la efectividad y también con el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida <sup>(21)</sup>.

Mirado desde el punto de vista de las demandas del mercado laboral, aparece un reclamo complementario de formación de destrezas y flexibilidad. Claramente, como señalan algunos autores *“las voces más representativas demandan que los graduados adquieran competencias generales, cultiven destrezas sociales y comunicativas, reciban formación como emprendedores y sean flexibles”*<sup>(22)</sup>. Otros autores han hablado de la necesidad de que los graduados adquieran a lo largo de su formación un “triángulo de competencias”: académicas (conocimiento especializado, capacidad de aplicarlo, habilidades de resolución de problemas, pensamiento lógico y crítico); personales y de desarrollo social (auto-disciplina, confianza en sí mismo, creatividad, independencia, el deseo de continuar aprendiendo, conocimiento amplio de los asuntos internacionales) y competencias emprendedoras o de negocios (actitud positiva frente a las oportunidades y el riesgo, facilidad para priorizar tareas, capacidades interpersonales y de presentación, de conducción y trabajo en equipo, competencias tecnológicas) <sup>(23)</sup>.

De acuerdo a lo anterior, es posible considerar el conjunto de competencias genéricas de empleabilidad como una mezcla de conocimientos y experiencias laborales, las que permiten capacitar a las personas para que éstas puedan ejercer de la mejor manera posible sus funciones. Por lo tanto, las experiencias profesionales han sido hasta ahora la única manera de adquirir competencias genéricas de empleabilidad, las que en nuestro actual sistema de estudios no han sido certificadas <sup>(24)</sup>. De acuerdo a lo anterior sería esperable encontrar un grado más alto de desarrollo de competencias genéricas en aquellos QF con mayor experiencia laboral.

Según el último informe de evaluación institucional<sup>(25)</sup>, la Universidad de Chile en conjunto con la Universidad de Valparaíso se adjudicaron en el 2004 el proyecto MECESUP UCH 0401 “Profundización de la convergencia de los procesos de renovación del pregrado de las Universidades de Chile y de Valparaíso, introduciendo un sistema de créditos común y la formación basada en competencias a partir de la línea de formación general”, que se desarrolló entre los años 2005 y 2007. El proyecto propuso la formulación de perfiles de egreso basados en competencias, reconociendo un conjunto de cinco

competencias genéricas que se definen como propias del sello de formación institucional, denominadas “Sello Universidad de Valparaíso”, a saber capacidad de aprender y actualizarse; capacidad de abstracción, análisis y síntesis; responsabilidad social y compromiso ciudadano; capacidad para identificar, plantear y resolver problemas; y capacidad creativa. Estas competencias fueron incluidas en un grupo de asignaturas denominadas de formación general (AFG), con el fin de fortalecer la formación integral de los estudiantes en los distintos currículos y por lo tanto son requisito para poder egresar de sus respectivos planes de estudio. En la actual reformulación del plan estratégico de la Universidad estas competencias se encuentran en revisión en cada una de las facultades<sup>(26)</sup>.

En el mismo año 2004 se realizó un proyecto denominado “Innovación y Armonización de los Currículos de Pregrado de la Carrera de Química y Farmacia en una Red de Cooperación Académica” (MECESUP UVA 0401) coordinado por la Universidad de Valparaíso y en el que participaron facultades de farmacia de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Andrés Bello, Universidad Arturo Prat, Universidad Católica del Norte y Universidad Austral de Chile. El objetivo del proyecto fue actualizar el perfil profesional por un perfil de egreso basado en competencias, y a partir de ello diseñar un currículo innovador introduciendo además metodologías de enseñanza-aprendizaje adecuadas para alcanzar las competencias profesionales identificadas y establecer un modelo de evaluación de resultados de aprendizaje. Se definió un nuevo perfil de egreso del QF acorde a las necesidades actuales de la sociedad, se precisaron cinco dominios de desempeño, que conforman el perfil del QF (Regulación y fiscalización, Farmacia asistencial, Farmacia comunitaria, Industria y Laboratorio), con sus respectivas competencias y capacidades. Posteriormente se construyeron las Matrices de Análisis en las cuales se detallan los tipos de atributos que el estudiante debe desarrollar, se establecieron 3 ejes sobre los cuales se configura la matriz curricular: Elaboración de Medicamentos y Cosméticos, Atención y Seguimiento Fármaco-terapéutico, Análisis Farmacéutico y Gestión.

Se logró realizar un “análisis exhaustivo de los tipos de atributos que el estudiante debe desarrollar, así como los recursos externos que el estudiante necesitará para lograr un desempeño profesional competente al momento de su egreso de la carrera”<sup>(19)</sup>.

Para el dominio Farmacia comunitaria se distinguieron dos competencias con sus respectivas capacidades:

1. Competencia: Dirigir técnicamente la farmacia. Dispensar, preparando productos farmacéuticos magistrales u oficinales y aplicando la legislación farmacéutica.

Capacidad: Dispensar medicamentos para obtener resultados específicos, que mejoren la calidad de vida del paciente. Elaborar preparados magistrales y oficinales productos farmacéuticos magistrales y oficinales. Cumplir la reglamentación sanitaria vigente.

2. Competencia: Administrar la oficina de farmacia.

Capacidad: Cubrir demanda reglamentaria, necesaria y complementaria de medicamentos, alimentos e insumos de uso médico, cosméticos y otros resguardando la gestión y control del inventario. Gestionar comercialmente la farmacia. Administrar recursos humanos.

## **V. Perfil del Cargo Directivo en Farmacias comunitarias del País.**

Debido a la división del trabajo y la consiguiente especialización de funciones, las necesidades básicas de recursos humanos para la organización, sea en cantidad o en calidad, se establece mediante un esquema de descripción y especificación de cargos<sup>(27)</sup>.

En el contexto de la farmacia comunitaria la descripción del cargo que ocupa el QF se puede extraer del Reglamento de Farmacia, título II, art 23° - 27° en el cual se establecen las funciones y responsabilidades que le competen en su calidad de director técnico del establecimiento (anexo 5)<sup>(28)</sup>, a partir del mismo es posible realizar una aproximación a los requerimientos de la sociedad con respecto a las funciones que debe desempeñar el QF en farmacias comunitarias revisando el perfil asociado al cargo que ocupa, el cual se ha venido desarrollando en el propio ejercicio.

Esta investigación buscará poner de manifiesto las necesidades del mercado laboral en lo que a competencias genéricas para la empleabilidad en farmacias comunitarias de Valparaíso respecta, tomando como base la opinión de los QF que se desempeñan en



farmacias comunitarias, y sus niveles de desarrollo acorde a la experiencia o ejercicio del cargo directivo, con la finalidad de contribuir a la evaluación e incorporación de éstas en la malla curricular de la carrera de Química y Farmacia, de la Universidad de Valparaíso.

## **HIPÓTESIS**

Los niveles de desarrollo de competencias genéricas necesarias para la empleabilidad de los QF directores técnicos de farmacias comunitarias de Valparaíso, se asocian con la experiencia en el área, edad, género, y condiciones del trabajo desarrollado.

## **OBJETIVOS**

### **General:**

- Evaluar competencias genéricas de empleabilidad requeridas para el ejercicio profesional de químicos farmacéuticos en farmacias comunitarias de Valparaíso y asociar sus niveles de desarrollo acorde a la experiencia laboral, edad, género, y condiciones del trabajo desarrollado.

### **Específicos:**

- Identificar las competencias genéricas más relevantes requeridas para el ejercicio profesional de químicos farmacéuticos que se desempeñan en farmacias comunitarias de Valparaíso.

- Comparar los significados de las competencias genéricas de empleabilidad obtenidas por ésta y otras investigaciones previas, así como las manifestadas en fuentes bibliográficas.

- Establecer niveles de desarrollo de competencias genéricas en QF empleados actualmente en farmacias comunitarias de Valparaíso.

- Asociar las diferencias de niveles de desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad en los QF que se desempeñan en farmacias comunitarias de Valparaíso, con la experiencia laboral, edad, género, y condiciones del trabajo desarrollado.

## METODOLOGÍA

La metodología constó de 2 partes, una cualitativa y una cuantitativa. Desde una perspectiva cualitativa, se realizaron entrevistas semi-estructuradas dirigidas a grupos focales, para recabar información tal como el reconocimiento de competencias genéricas de empleabilidad necesarias, la forma de adquisición y nivel de desarrollo de las mismas<sup>(29)</sup>. En cada una de ellas participaron 5 y 3 QF previamente seleccionados, de acuerdo a criterios como experiencia laboral en farmacia comunitaria superior a 5 años, edades entre 30 y 60 años y que se desempeñan actualmente en farmacias comunitarias de la ciudad de Valparaíso. Los temas tratados durante las sesiones de focus group surgieron de una conversación espontánea de aplicaciones en el área del conjunto de competencias genéricas de empleabilidad detectados por el Proyecto Tuning Latino América.

Con la información recopilada de los focus group, se realizó análisis de discurso por triangulación, metodología definida por Denzin en 1970 como *la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, o métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular*<sup>(30)</sup>.

La triangulación se llevó a cabo por medio del contraste de los resultados obtenidos con 3 perspectivas halladas en la literatura, las cuales corresponden a Proyecto Tuning América Latina<sup>(3)</sup>, Consejo Australiano<sup>(14)</sup> y Proyecto MISLEM<sup>(15)</sup>. Se realizó la reconstrucción de los temas de mayor relevancia surgidos vía saturación de un 66 % de las opiniones vertidas en las entrevistas<sup>(31)</sup>, posteriormente se clasificaron en competencias, las cuales a su vez en algunos casos estuvieron conformadas por sub-competencias, con sus respectivos niveles de logro identificados a través de la conformación de categorías de análisis.

Posterior a esto se construyó el instrumento de recolección de datos cuantitativos (encuesta), validándose dicho instrumento previo a su aplicación masiva, mediante su envío y corrección según la opinión de los integrantes de los grupos focales, para obtener una encuesta estructurada de aplicación masiva<sup>(32)</sup>. La encuesta para la evaluación de competencias genéricas en QF de farmacias comunitarias de Valparaíso, fue estructurada

mediante solicitud de datos requeridos para el estudio como: tiempo de experiencia en farmacia comunitaria, tiempo de experiencia en otras áreas profesionales, edad, género, tipo de farmacia (Cadena ó Franquicia-Independiente), y preguntas cerradas con respuestas alternativas múltiples, acorde al comportamiento más característico en el despliegue de las diversas competencias y sub competencias, las cuales fueron puntuadas para el análisis posterior con cinco categorías de respuesta, las cuales identificaron el nivel de logro de las competencias y sub-competencias, a saber: (a) 2 pts, (b) 3 pts, (c) 4 pts, (d) 5 pts, (e) 1pt, (f) 0 pt <sup>(28)</sup>. (Anexo 6).

Para la aplicación de la encuesta final se utilizó un muestreo aleatorio simple. Se seleccionó una muestra de tamaño  $n$  de una población de  $N$  unidades (número total de QF que se desempeñan en farmacia comunitarias de la ciudad de Valparaíso = 75), cada elemento tuvo una probabilidad de inclusión igual y conocida de  $n/N$ .

Junto con la entrega de las encuestas a los QF participantes de este estudio se incorporó una carta dirigida a los profesionales en la cual se detalla el objetivo del mismo y se les informa que corresponde a una iniciativa que surge desde la Coordinación de Extensión de la Facultad de Farmacia (Anexo 7).

El universo de farmacias comunitarias de Valparaíso cuenta con 47 locales entre farmacias alopáticas y homeopáticas, de cadenas e independientes, en las cuales se desempeñan un total de 75 QF según el registro que posee la SEREMI de Salud Valparaíso – San Antonio a julio del 2010.

Se determinó la muestra de QF a encuestar utilizando la base estadística que se señala a continuación:

Tamaño de la población finito <sup>(33)</sup>:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{75 * (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}{0,05^2 * (75 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5)}$$

$$n = 62,88 \sim 63$$

donde:

Símbolo	Definición	Valor
<b>n</b>	<b>Tamaño muestral</b>	<b>63</b>
N	Tamaño de la población, número total de historias	75
Z	Valor correspondiente a la distribución de Gauss 1,96 para 0,05 y 2,58 para $d = 0,01$	1,96
p	Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable ( $p = 0,5$ ), que hace mayor el tamaño muestral.	0,5
q	$1-p$ (si $p = 0,5$ , $q = 0,5$ )	0,5
d	Error que se prevé cometer. Por ejemplo, para una error del 10%, introduciremos en la fórmula un valor de 0,1. Así, con un error del 10%, si el parámetro estimado resulta del 80%, tendríamos una seguridad del 95% (para 0,05) de que el parámetro real se sitúa entre el 70% y el 90%. Vemos, por tanto, que la amplitud total del inervalo es el doble del error que introducimos en la fórmula.	0,05

Se calcularon promedios ( $\bar{X}$ ) y desviación estándar (DESVEST), para los datos de niveles de logro de las competencias (agrupando las sub-competencias), y sub-competencias individuales obtenidos de la muestra completa, y para los siguientes segmentos de la muestra en estudio:

- Tiempo de Experiencia en Farmacia Comunitaria: agrupándolos en profesionales con más y menos de 5 años de experiencia en el área.
- Edad: agrupándolos en profesionales con más y menos de 30 años de edad.
- Género: agrupándolos en profesionales mujeres y hombres.
- Tipo de Farmacia: agrupándolos en profesionales que laboran en Cadenas Farmacéuticas ó Franquicias y Farmacias Independientes.

El procesamiento estadístico para determinar si existen diferencias significativas entre los  $\bar{X} \pm \text{DESVEST}$  de los niveles de desarrollo de competencias genéricas, asociadas con los distintos segmentos de características de interés de la muestra representativa de la población estudiada (experiencia en el cargo, edad, género, y condiciones del trabajo desarrollado), se realizó a través de la aplicación del test t-student.

Para determinar si existen variaciones de los niveles de desarrollo en los mencionados segmentos de la muestra se realizó análisis en tablas de contingencia mediante la prueba  $\chi^2$ <sup>(34)</sup>. En ambos tests, se consideró significativos valores  $p < 0,05$  y tendencias a valores  $p$  entre 0.05 y 0.1<sup>(35)</sup>. Este análisis se llevó a cabo a través del paquete estadístico PRISMA versión 5.0.

## RESULTADOS

### 1) Resultados Cualitativos

#### **Ficha Focus Group:**

Número de entrevistas realizadas: 2
Número de participantes por grupo focal: 5 y 3
Profesión: Químico Farmacéutico (Área desempeño laboral: Farmacia Comunitaria)
Nivel de años de experiencia (promedio): 21 años
Duración: 1 hora (ambos)
Tipo de entrevista: semi-estructurada
Materiales: - Videgrabadora para registro audiovisual de las actividades - Apuntes de la entrevista - Ficha de datos participantes - diapositivas introductorias a la temática (PowerPoint, PC, Proyector)
Lugar: - Salón Blanco, Rectoría de la Universidad de Valparaíso, Errázuriz 1834, Valparaíso - Salón Rojo, Rectoría de la Universidad de Valparaíso, Errázuriz 1834, Valparaíso
Hora: 17:30 y 20:00 hrs
Temática abordada: - “Evaluación de competencias genéricas de empleabilidad necesaria para el desempeño del químico farmacéutico en farmacias comunitarias de Valparaíso”

A continuación se muestran las categorías de análisis agrupadas en competencias y sub-competencias resultantes de las entrevistas semi.estructuradas dirigidas a los grupos focales (Ver Tabla 1).



Tabla 1. Categorías de análisis de discurso encontradas en Grupos Focales:

Competencias	Sub-competencias	Significado
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Claridad del mensaje</li> <li>- Realizar escucha activa</li> <li>- Capacidad de enseñar</li> </ul>	Expresar de forma óptima los mensajes hacia el personal y los clientes, manteniéndolos informados y manejando un “lenguaje más simple”.
Manejo de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Conducción del personal</li> <li>- Empatía</li> <li>- Trato con el personal</li> </ul>	Guiar a su equipo de trabajo procurando un buen ambiente laboral, “ser justo, objetivo”, “enseñar con el ejemplo”.
Manejo de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Manejo de conflictos con clientes</li> </ul>	Atender las necesidades de los clientes y satisfacer sus expectativas.
Motivación al logro de objetivos	-	Alcanzar las metas de trabajo producto de la cooperación de todo el personal.
Adaptación profesional al actual contexto empresarial de farmacia	-	Desempeñarse exitosamente de acuerdo al actual concepto comercial de farmacia.

Al realizar el análisis de triangulación, se observó que del conjunto de competencias y subcompetencias consideradas como importantes para el desempeño profesional del QF en farmacias comunitarias de Valparaíso, existe un 40% de correlación con las detalladas anteriormente en Proyecto Tuning América Latina, 60% con Consejo Australiano y 27 % con Proyecto MISLEM como se muestra en Tabla 2.

Tabla 2. Paralelo de Competencias y Sub Competencias genéricas encontradas

	Proyecto Tuning	Consejo Australiano	Proyecto Mislem
<b>Comunicación</b>	Capacidad de comunicación oral y escrita.	Comunicación	Habilidades de comunicación
Claridad del mensaje	-	Hablar clara y directamente	-
Realizar escucha activa	-	Atención y comprensión	-
Capacidad de enseñar	-	Entrenar, enseñar y entregar retroalimentación	-
<b>Manejo de personal</b>	-	Manejo de personal	-
Liderazgo	-	-	Habilidades de Liderazgo
Trabajo en equipo	Capacidad de trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
Conducción del personal	-	-	-
Empatía	Habilidades interpersonales.	Empatía	-
Trato con el personal	-	-	-
<b>Manejo de clientes</b>	-	-	-
Atención al cliente	-	-	-

Manejo de conflictos con clientes	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	Resolver preocupaciones de los clientes	Habilidades de resolución de problemas
<b>Motivación al logro de objetivos</b>	Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	-	-
<b>Adaptación profesional al actual contexto empresarial de farmacia</b>	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	Adaptarse a nuevas situaciones	-

(Competencias en negrita)

Por medio del análisis comparativo de las competencias genéricas reconocidas como importantes durante esta investigación y las ya presentes en la literatura, se constató que 8 de ellas fueron descritas previamente por los autores A. Villa y M. Poblete en su texto “Aprendizaje basado en competencias”<sup>(36)</sup> del cual se extrajeron las siguientes definiciones:

Comunicación: (comunicación verbal) expresar con claridad y oportunidad las ideas, conocimientos y sentimientos propios a través de la palabra, adaptándose a las características de la situación y la audiencia para lograr su comprensión y adhesión.

Liderazgo: influir sobre las personas y/o grupos anticipándose al futuro y contribuyendo a su desarrollo personal y profesional.

Trabajo en equipo: integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones.

Empatía: (competencia diversidad e interculturalidad) comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo para desarrollar la convivencia entre las personas sin incurrir en discriminación por sexo, edad, religión, condición social, política y/o étnica.

Atención al cliente: (comunicación interpersonal) relacionarse positivamente con otras personas a través de una escucha empática, y a través de expresión clara y asertiva de lo que se piensa y/o siente, por medios verbales y no verbales.

Resolución de conflictos: (tratamiento de conflictos y negociación) tratar y resolver las diferencias que surgen entre personas y/o grupos en cualquier tipo de organización.

Motivación al logro de objetivos: (orientación al logro) realizar actuaciones que lleven a conseguir nuevos resultados con éxito.

Adaptación profesional al actual contexto empresarial de farmacia: (adaptación al entorno) afrontar situaciones críticas del entorno psicosocial, manteniendo un estado de bienestar y equilibrio físico y mental que permite a la persona seguir actuando con efectividad.

## 2) Resultados Cuantitativos

### a) Nivel de Desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad

En la tabla n° 3 se muestran los datos de 65 QF, respecto al nivel de desarrollo de las competencias genéricas más importantes para la empleabilidad en farmacias comunitarias, según la estructuración de niveles otorgada por los resultados cualitativos obtenidos por medio de la entrevista a grupos focales, encontrándose niveles de desarrollo de magnitud promedio de 3.4 pts, en las competencias de “manejo de personal”, y “manejo de clientes”, las cuales se encuentran en un grado superior en el intervalo de medidas considerado, donde los posibles puntajes van de 0-5 pts. Ambas magnitudes, se consideran significativamente de mayor desarrollo, corroborado por medio de la prueba t-student ( $p < 0.05$ ), al compararlas con la magnitud de nivel de desarrollo promedio más baja encontrada, de 2.8 pts, respecto de la competencia “adaptación profesional al contexto empresarial”. La competencia “motivación al logro de objetivos”, muestra una magnitud de desarrollo promedio de 3.2 pts, resultando con una clara tendencia de mayor magnitud, corroborada por un valor p de la prueba t-student  $< 0.1$ , pero  $> 0.05$ , al comparársele con el desarrollo más bajo.

Tabla 3. Nivel de desarrollo de competencias genéricas para la empleabilidad de profesionales QF de farmacias comunitarias de Valparaíso

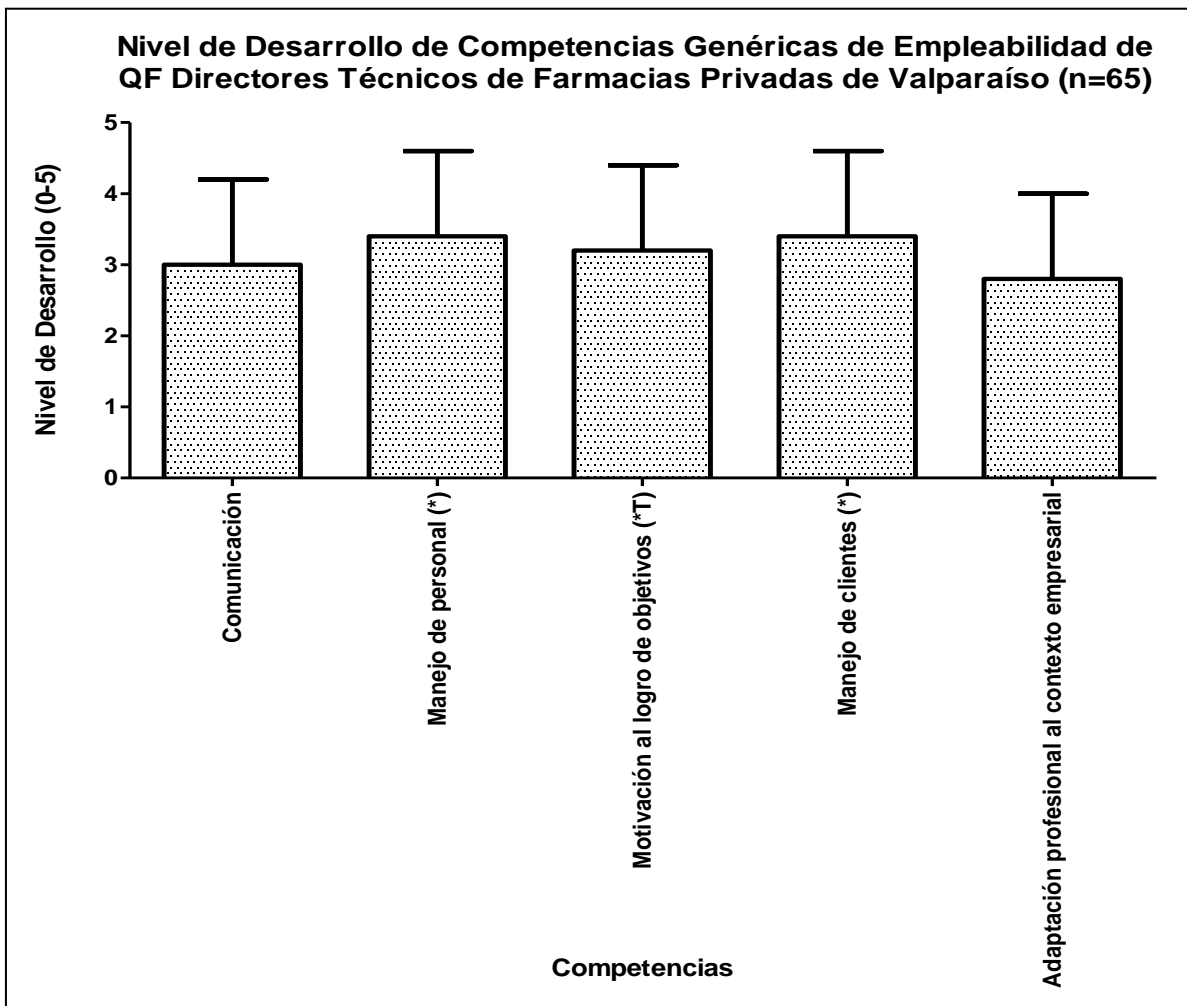
Competencias	Nivel de desarrollo promedio (0 - 5)	Desviación estándar de los resultados (DS)	Cantidad de QF de la muestra (N)
Comunicación	3	1,2	65
Manejo de personal (*)	3,4	1,2	65
Motivación al logro de objetivos (*T)	3,2	1,2	65
Manejo de clientes (*)	3,4	1,2	65
Adaptación profesional al contexto empresarial	2,8	1,2	65

(\*) = diferencia significativa de la magnitud de desarrollo, corroborada por prueba t-student ( $p < 0.05$ ), en análisis comparativo con la magnitud más baja

(\*T) = tendencia de la magnitud de desarrollo, corroborada por prueba t-student ( $0.1 > p > 0.05$ ), en análisis comparativo con la magnitud más baja

En el gráfico número 1, se observa que en términos generales hay magnitudes y volatilidades de los resultados similares, respecto de los distintos niveles de desarrollo de las competencias encontradas; sin embargo, destacan las competencias de “manejo de personal” y “manejo de clientes”, como las de mejor desarrollo general en la muestra considerada, y una tendencia a mayor desarrollo de la competencia “motivación al logro de objetivos”, con respecto a la competencia de menor desarrollo promedio (“adaptación profesional al contexto empresarial”).

**Gráfico 1** Competencias genéricas de empleabilidad con sus respectivos niveles de desarrollo



**b) Nivel de Desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad, en segmentos de tiempos de experiencia laboral.**

La tabla n° 4 muestra el nivel de desarrollo de subcompetencias genéricas de 65 QF separados en 2 segmentos que se diferencian en el tiempo de experiencia laboral en el área de farmacia comunitaria, en mayor de 5 años (72,3%) y menor de 5 años (27,7%). Dentro del conjunto de subcompetencias se observan diferencias significativas en el nivel de desarrollo del “trabajo en equipo” con una magnitud promedio de 3.76 pts, por parte del segmento con mayor experiencia laboral, corroborado por medio de la prueba t-student ( $p < 0.05$ ), al compararlas con la magnitud obtenida por el segmento de menor experiencia laboral de 3.0 pts. Lo mismo ocurre con la “motivación al logro de objetivos”, pero en este caso la magnitud promedio mayor corresponde al segmento de menor experiencia laboral con 3,84 pts comparado con los 2,93 pts del segmento de mayor experiencia.

Las subcompetencias “claridad del mensaje” (2,46 pts.), “capacidad de enseñar” (2.85 pts.) y “adaptación profesional al contexto empresarial” (3.0 pts.) demuestran una clara tendencia de mayor magnitud por el segmento de mayor experiencia laboral, corroborada por un valor p de la prueba t-student  $< 0.1$ , pero  $> 0.05$ , al comparársele con las magnitudes promedio del segmento de menor experiencia laboral con 2.16, 2.52 y 2.47 pts. respectivamente.

En cuanto a la variación del nivel de desarrollo se observan diferencias significativas entre ambos segmentos en la subcompetencia “capacidad de enseñar” con una magnitud de DS de 1,11 en el segmento de mayor experiencia, y 0,61 en el de menor experiencia laboral. Por otro lado se observa una clara tendencia de variación del nivel de desarrollo entre segmentos en las subcompetencias “claridad del mensaje”, “liderazgo”, “trabajo en equipo” y “atención al cliente” de acuerdo a sus magnitudes de DS.

Tabla 4: Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias genéricas de empleabilidad de acuerdo al tiempo de experiencia laboral en el área (mayor o menor de 5 años)

Años de experiencia	> 5 años			< 5 años		
Subcompetencia	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra
I.1 Claridad del Mensaje (*T;**T)	2,46	1,01	47	2,16	0,69	18
I.2 Escucha activa	3,85	1,21	47	4,05	1,22	18
I.3 Capacidad de enseñar (*T, **)	2,85	1,11	47	2,53	0,61	18
II.1 Liderazgo (**T)	3,63	1,14	47	3,68	0,75	18
II.2 Trabajo en equipo (*, **T)	3,76	1,35	47	3	0,94	18
II.3 Conducción del personal	3,41	1,42	47	3,42	1,35	18
II.4 Empatía con personal	3,46	1,11	47	3,47	1,02	18
II.5 Trato con personal	3,20	1,33	47	3,05	1,31	18
III.1 Motivación al logro de objetivos (*)	2,93	1,20	47	3,84	1,12	18
IV.1 Atención al cliente (**T)	3,46	1,38	47	3,68	0,95	18
IV.2 Manejo de conflictos con clientes	3,20	1,13	47	3,26	1,05	18
V.1 Adaptación profesional al contexto empresarial (*T)	3	1,12	47	2,47	1,39	18

\*= diferencia significativa en nivel de desarrollo

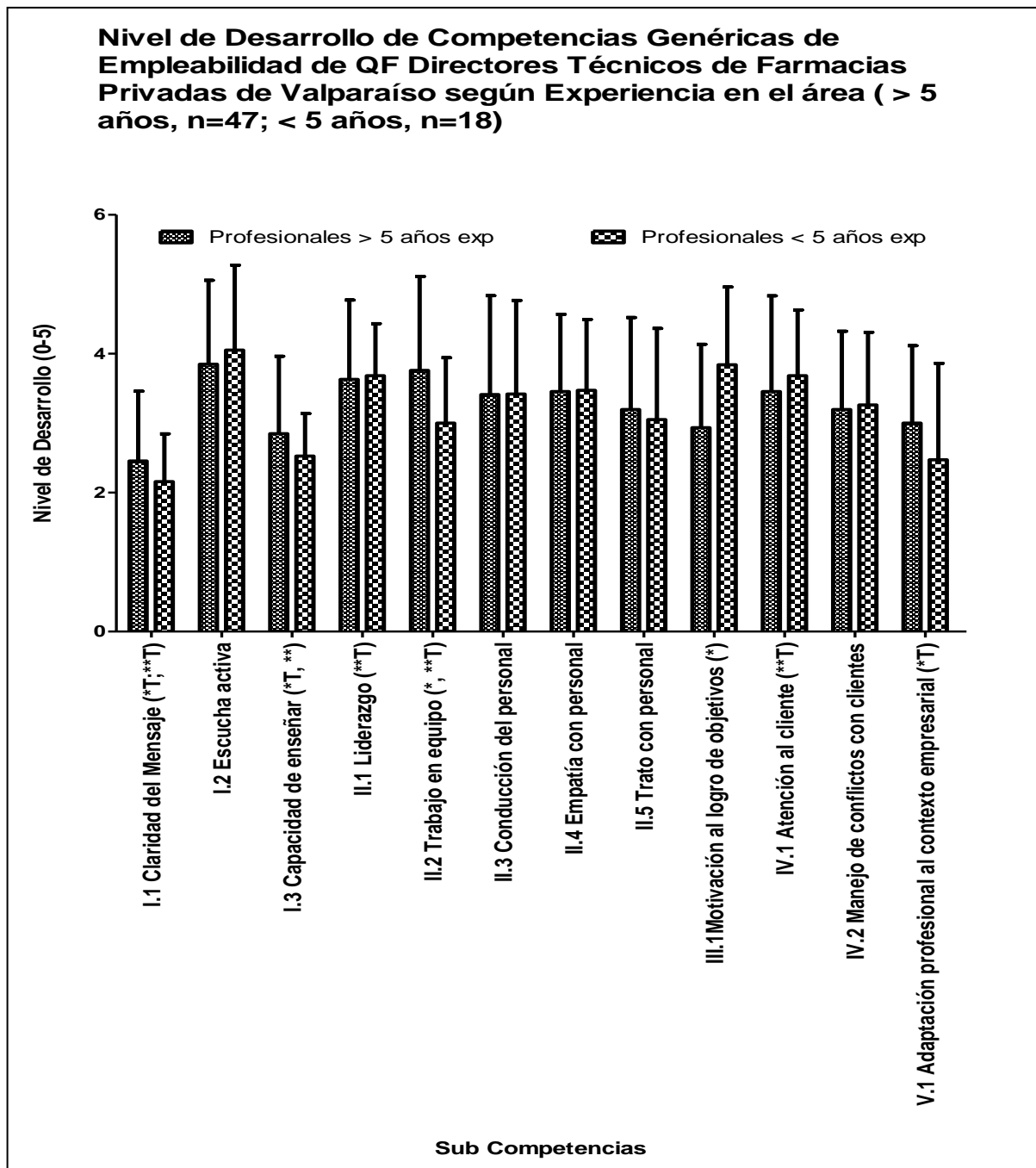
\*\*=diferencia significativa en la variación del nivel de desarrollo

T= tendencia



En el gráfico n° 2 se observa que las subcompetencias escucha activa, liderazgo, conducción del personal, empatía, trato con el personal y manejo de conflictos con clientes presentan niveles de desarrollo similares para los dos segmentos de profesionales (con más y menos de 5 años de experiencia laboral). Por otro lado la capacidad de enseñar, el trabajo en equipo y la adaptación profesional al actual contexto empresarial se ven significativamente más desarrolladas en quienes cuentan con una experiencia laboral mayor a 5 años, lo contrario ocurre con la motivación al logro de objetivos y la atención al cliente, las cuales se presentan más desarrolladas en aquellos QF de menor experiencia laboral. Aunque la claridad del mensaje es la subcompetencia de menor desarrollo promedio, este es levemente superior en QF de mayor experiencia en el área de la farmacia comunitaria.

**Gráfico 2** Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias de empleabilidad de acuerdo al tiempo de experiencia laboral en la Dirección de farmacias comunitarias de Valparaíso



**c) Nivel de Desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad, en segmentos de edad.**

La tabla n° 5 muestra el nivel de desarrollo de subcompetencias genéricas de 65 QF separados en 2 segmentos que se diferencian de acuerdo a su edad, en mayores de 30 años (81.5%) y menores de 30 años (18.5%). Dentro del conjunto de subcompetencias se observan diferencias significativas en el nivel de desarrollo del “trabajo en equipo” con una magnitud promedio de 3.75 pts, por parte del segmento de mayor edad, corroborado por medio de la prueba t-student ( $p < 0.05$ ), al compararlas con la magnitud obtenida por el segmento de menor edad de 2.92 pts. Lo mismo ocurre con la “motivación al logro de objetivos”, pero en este caso la magnitud promedio mayor corresponde al segmento de menor edad con 3.75 pts comparado con los 3.04 pts del segmento de mayor edad.

La subcompetencia “conducción del personal” demuestran una clara tendencia de mayor magnitud por el segmento de menor edad (3.92 pts.), corroborada por un valor p de la prueba t-student  $< 0.1$ , pero  $> 0.05$ , al comparársele con la magnitud promedio del segmento de mayor edad (3.29 pts.)

Por otro lado se observan una clara tendencia a la variación del nivel de desarrollo entre segmentos en la subcompetencia “capacidad de enseñar” con magnitudes de DS de 1.10 y 0.67, en los segmentos correspondientes a mayores y menores de 30 años de edad, respectivamente

Tabla 5 Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias genéricas de empleabilidad de acuerdo a la edad de los QF (mayor o menor de 30 años)

Grupo etario	Profesionales > 30 años edad			Profesionales < 30 años edad		
	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra
I.1 Claridad del Mensaje	2,44	0,99	53	2,25	0,87	12
I.2 Escucha activa	3,96	1,17	53	3,83	1,40	12
I.3 Capacidad de enseñar (T**)	2,81	1,10	53	2,58	0,67	12
II.1 Liderazgo	3,67	1,12	53	3,67	0,89	12
II.2 Trabajo en equipo (*)	3,75	1,30	53	2,92	1,08	12
II.3 Conducción del personal (*T)	3,29	1,40	53	3,92	1,44	12
II.4 Empatía con personal	3,46	1,07	53	3,42	1,16	12
II.5 Trato con personal	3,17	1,29	53	2,92	1,38	12
III.1 Motivación al logro de objetivos (*)	3,04	1,25	53	3,75	1,06	12
IV.1 Atención al cliente	3,48	1,37	53	3,58	0,90	12
IV.2 Manejo de conflictos con clientes	3,27	1,14	53	3	0,85	12
V.1 Adaptación profesional al contexto empresarial (**)	2,98	1,10	53	2,5	1,68	12

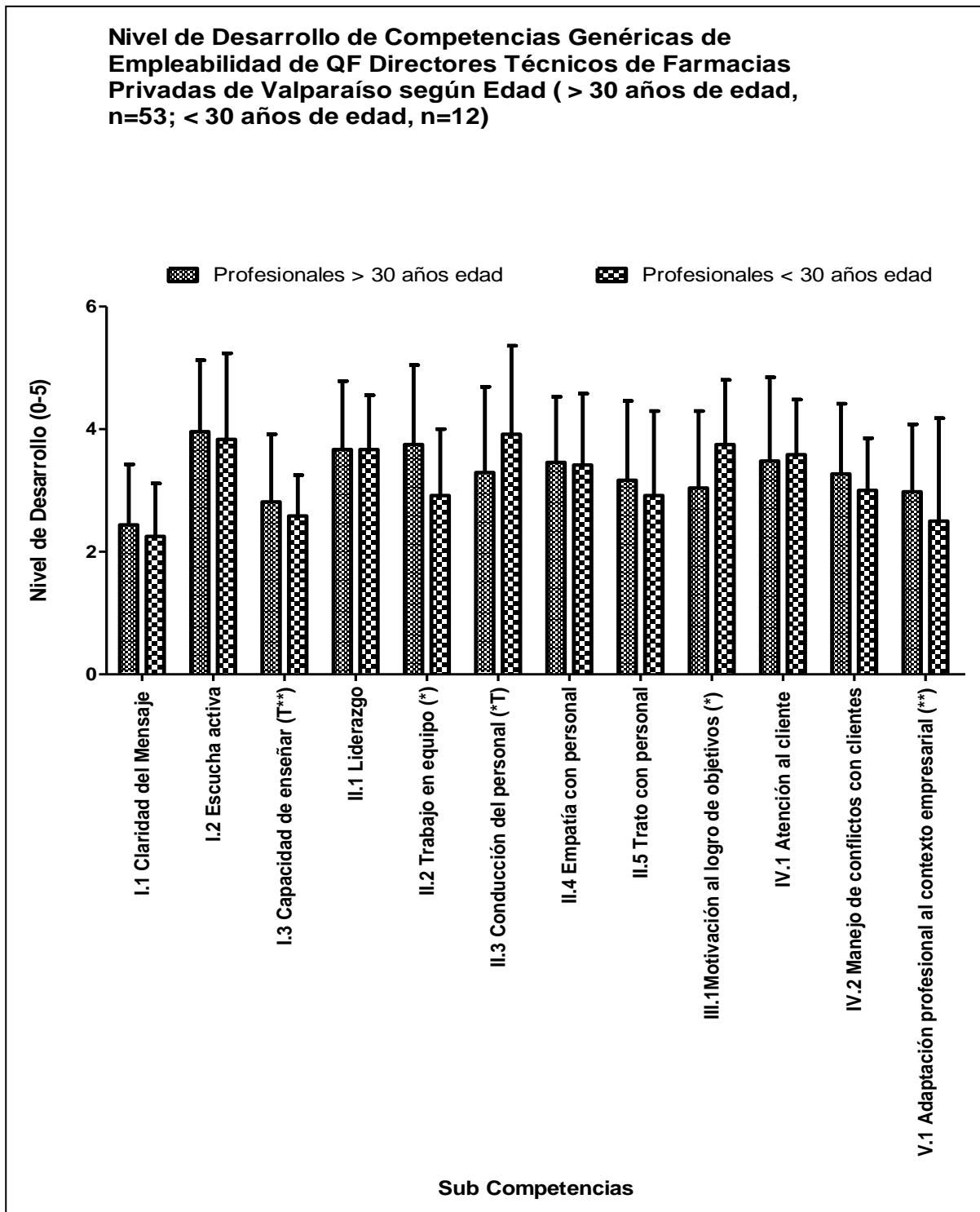
\*= diferencia significativa en nivel de desarrollo

\*\*=diferencia significativa en la variación del nivel de desarrollo

T= tendencia

Como se observa en el gráfico n° 3 existen diferencias en el desarrollo de competencias entre quienes son mayores y menores de 30 años. Competencias como el trabajo en equipo, capacidad de enseñar y adaptación profesional al actual contexto empresarial logran su mayor desarrollo en el grupo de mayor edad, lo contrario ocurre con las subcompetencias conducción del personal y motivación al logro de objetivos, las cuales se encuentran más desarrolladas en el grupo de menor edad.

**Gráfico 3** Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias de empleabilidad de acuerdo a la edad de los QF que laboran en farmacias comunitarias de Valparaíso



**d) Nivel de Desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad, en segmentos de tipo de trabajo.**

La tabla n° 6 muestra el nivel de desarrollo de subcompetencias genéricas de 65 QF separados en 2 segmentos que se diferencian en el tipo de farmacia en la cual de desempeñan, un 21,5% lo hace en farmacias independientes o franquicias y el otro 78.5% lo hace en farmacias de cadena. Dentro del conjunto de subcompetencias se observan diferencias significativas en el nivel de desarrollo de la “empatía con el personal” con una magnitud promedio de 3.65 pts, por parte del segmento que labora en farmacias de cadena, corroborado por medio de la prueba t-student ( $p < 0.05$ ), al compararla con la magnitud obtenida por el segmento de farmacias independientes o franquicias de 2.79 pts.

En cuanto a la variación del nivel de desarrollo se observan diferencias significativas entre ambos segmentos en la subcompetencia “capacidad de enseñar”, con una magnitud de DS de 1,10 en el segmento que labora en farmacias de cadena y 0,50 en el de farmacias independientes o franquicias.

Tabla 6 Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias genéricas de empleabilidad de acuerdo al tipo de farmacias en la que se desempeñan los QF.

Tipo de farmacia	Profesionales F.Independ-Franquic			Profesionales F.Cadenas		
	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra
Subcompetencias						
I.1 Claridad del Mensaje	2,29	0,83	14	2,39	0,96	51
I.2 Escucha activa	4,14	0,86	14	3,84	1,29	51
I.3 Capacidad de enseñar (**)	2,64	0,50	14	2,78	1,10	51
II.1 Liderazgo	3,57	1,16	14	3,67	1,01	51
II.2 Trabajo en equipo	3,43	1,40	14	3,57	1,27	51
II.3 Conducción del personal	3,07	1,27	14	3,51	1,42	51
II.4 Empatía con personal (*)	2,79	1,05	14	3,65	1,02	51
II.5 Trato con personal	2,93	1,14	14	3,22	1,36	51
III.1 Motivación al logro de objetivos	2,79	1,48	14	3,31	1,16	51
IV.1 Atención al cliente	3,50	1,22	14	3,53	1,29	51
IV.2 Manejo de conflictos con clientes	3,36	0,84	14	3,18	1,16	51
V.1 Adaptación profesional al contexto empresarial	2,93	1,21	14	2,82	1,23	51

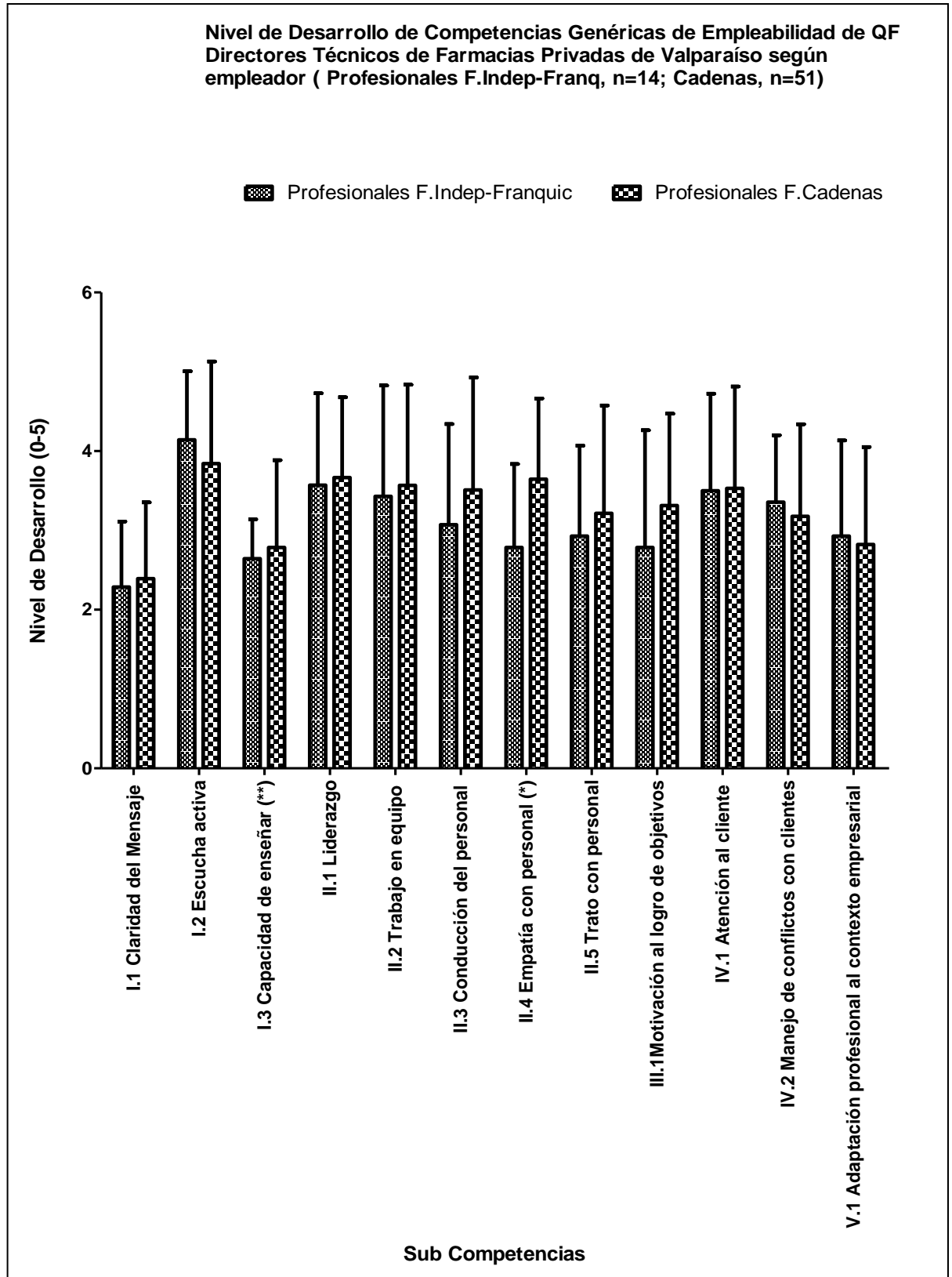
\*= diferencia significativa en nivel de desarrollo

\*\*=diferencia significativa en la variación del nivel de desarrollo

T= tendencia

Como se puede apreciar en el gráfico n° 4 el nivel de desarrollo de competencias varía de acuerdo al tipo de farmacia en la cual se desempeña el QF. La diferencia más significativa la presenta la subcompetencia “empatía con el personal” que logra su mayor desarrollo en QF que laboran en farmacias privadas de cadenas farmacéuticas. La subcompetencia “capacidad de enseñar” se destaca por presentar diferencias significativas en la variación del nivel de desarrollo entre ambos segmentos de QF.

**Gráfico 4** Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias de empleabilidad según el tipo de farmacia en la que se desempeñan los QF (Independiente, franquicia o de cadena farmacéutica)





**e) Nivel de Desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad, en segmentos de género.**

La tabla n° 7 muestra el nivel de desarrollo de subcompetencias genéricas de 65 QF separados en 2 segmentos que se diferencian en el género de los QF, en mujeres (76.9%) y hombres (23.1%). Dentro del conjunto de subcompetencias se observan diferencias significativas en el nivel de desarrollo de “conducción del personal” y “atención al cliente” con una magnitud promedio de 3.42 y 3.52 pts, respectivamente por parte del segmento masculino, corroborado por medio de la prueba t-student ( $p < 0.05$ ), al compararlas con las magnitudes obtenidas por el segmento femenino de 2.93 y 3.0 pts. , respectivamente.

Las subcompetencias “adaptación profesional al actual contexto empresarial” demuestran una clara tendencia de mayor magnitud por el segmento masculino (2.85 pts.), corroborada por un valor p de la prueba t-student  $< 0.1$ , pero  $> 0.05$ , al comparársele con la magnitud promedio del segmento femenino (2.60 pts.).

Tabla 7: Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias genéricas de empleabilidad de acuerdo al género de los QF.

Género	Profesionales Mujeres			Profesionales Hombres		
	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra	Nivel de desarrollo promedio (0 – 5)	Desviación estándar de los resultados	Cantidad de QF de la muestra
I.1 Claridad del Mensaje	2,27	0,97	50	2,37	0,80	15
I.2 Escucha activa	3,93	1,27	50	3,91	1,03	15
I.3 Capacidad de enseñar	2,53	1,02	50	2,75	0,92	15
II.1 Liderazgo	3,80	1,09	50	3,65	0,86	15
II.2 Trabajo en equipo	3,73	1,31	50	3,54	1,22	15
II.3 Conducción del personal (*)	2,93	1,45	50	3,42	1,10	15
II.4 Empatía con personal	3,53	1,07	50	3,46	1,13	15
II.5 Trato con personal	3,00	1,26	50	3,15	1,51	15
III.1 Motivación al logro de objetivos	3,20	1,28	50	3,20	1,15	15
IV.1 Atención al cliente (*)	3,00	1,32	50	3,52	0,93	15
IV.2 Manejo de conflictos con clientes	3,20	1,15	50	3,22	0,94	15
V.1 Adaptación profesional al contexto empresarial (T)	2,60	1,18	50	2,85	1,35	15

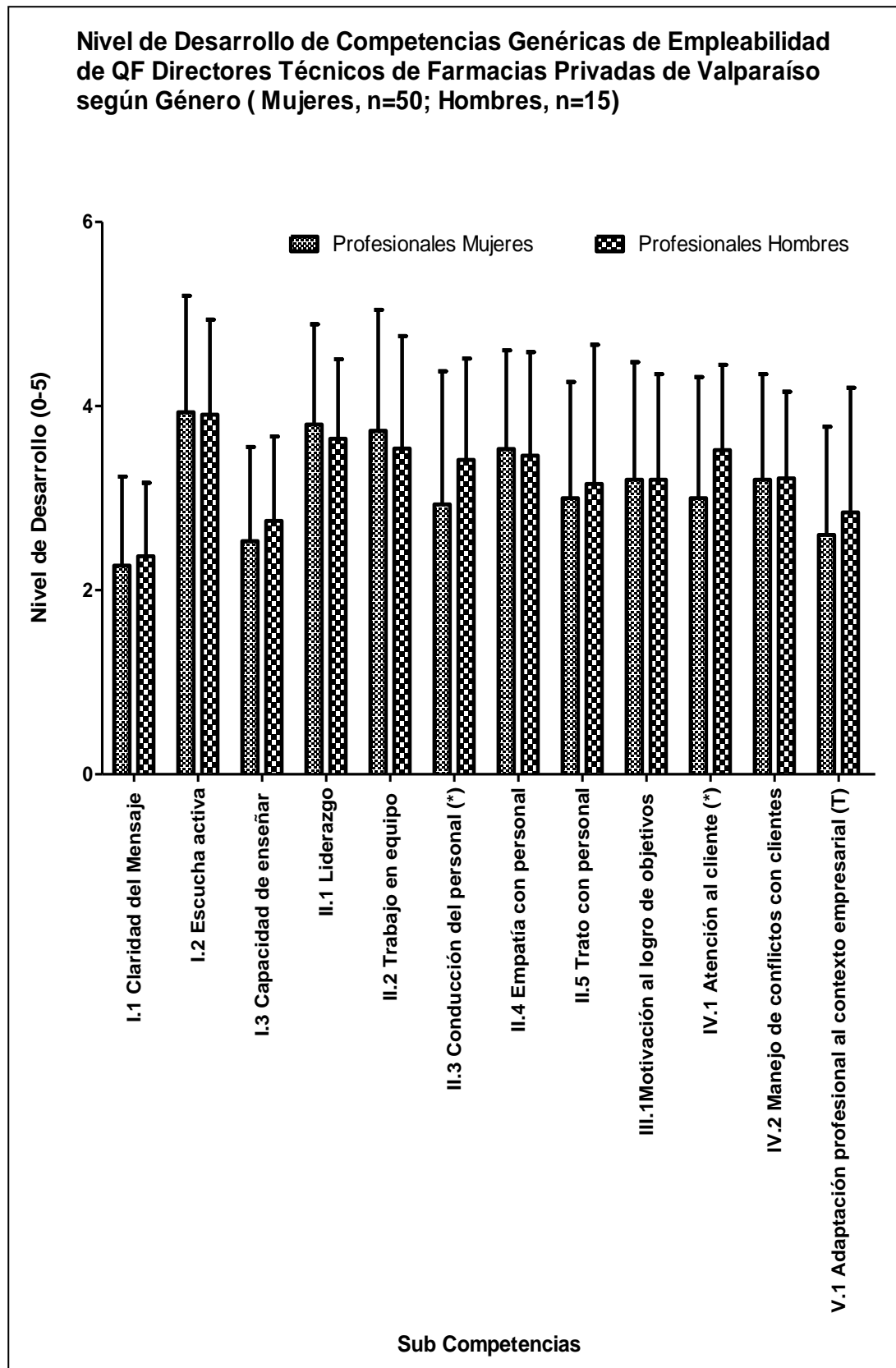
\*= diferencia significativa en nivel de desarrollo

\*\*=diferencia significativa en la variación del nivel de desarrollo

T= tendencia

Como demuestra el gráfico n° 5 el nivel de desarrollo de las competencias varía de acuerdo al género del QF. Esto se hace significativo en subcompetencias como “conducción del personal” y “atención al cliente” que logran su mayor desarrollo en QF hombres. Esta misma situación se presenta como una tendencia en la subcompetencia “adaptación profesional al actual contexto empresarial”.

**Gráfico 5** Nivel de desarrollo de competencias y subcompetencias de empleabilidad según el género de los QF (mujeres y hombres).



## DISCUSIÓN

La investigación llevada a cabo buscó poner de manifiesto las competencias genéricas esenciales para lograr un desempeño laboral óptimo del QF que se desempeña en farmacias comunitarias de la ciudad de Valparaíso, abarcando aspectos cualitativos y cuantitativos. El tamaño muestral (65 QF) corresponde a un 86,6% de la población (Fuente: SEREMI de Salud), por lo que los resultados obtenidos por medio de las pruebas de contraste de hipótesis son representativos y extrapolables a dicha población.

La metodología utilizada constó de 2 partes, una cualitativa y una cuantitativa, ya que la investigación propuesta incrementa su profundidad metodológica a través del uso de ambos métodos de manera complementaria. Esto permitió combinar diferentes perspectivas que provisionaron una imagen más completa de la temática que tratamos de conocer con profundidad<sup>(31)</sup>.

Con la información obtenida de los focus group se realizó análisis de discurso lo que permitió conocer, desde la perspectiva de QF con más de 5 años de experiencia en el área, cuáles son las competencias genéricas más relevantes para la empleabilidad (comunicación, manejo de personal, manejo de clientes, motivación al logro de objetivos, adaptación profesional al contexto empresarial de farmacia y sus respectivas subcompetencias), posteriormente se realizó triangulación<sup>(31)</sup> de resultados con los obtenidos anteriormente por Proyecto Tuning América Latina<sup>(3)</sup>, Consejo Australiano<sup>(14)</sup> y Proyecto Mislém<sup>(15)</sup>, así se obtuvieron porcentajes de correlación de 40%, 60% y 27% respectivamente.

Nuestra investigación al igual que la desarrollada por el Consejo Australiano se centra en las competencias genéricas para la empleabilidad por lo cual los resultados obtenidos son más cercanos, lo cual se demuestra mediante su mayor magnitud de correlación entre los tres estudios considerados. Si bien el Proyecto Tuning aborda las competencias genéricas desde una perspectiva formativa, éste es quien más se acerca al contexto sociocultural en el que nos desenvolvemos, ya que el listado de competencias

contrastado fue el acordado para la versión Latinoamericana. Por otro lado, Proyecto Tuning América Latina y Consejo Australiano evaluaron las competencias genéricas para cualquier programa de titulación, mientras que la investigación que se llevó a cabo es más acotada con respecto al área de análisis. El Proyecto Mislem abarca las competencias genéricas desde el punto de vista laboral, centrándose en titulaciones del área de negocios de cuatro países europeos (Austria, Rumania, Eslovenia y el Reino Unido), área que se encuentra presente actualmente en la farmacia comunitaria, sin embargo, las diferencias observadas podrían ser producto de los distintos niveles de desarrollo alcanzado por los países involucrados en comparación con Chile<sup>(3)</sup>.

Competencias como comunicación, trabajo en equipo, y capacidad de resolver conflictos son transversales a estos tres estudios y también fueron consideradas como importantes por los QF participantes de los focus group,

Las principales competencias identificadas por este estudio (Tabla 1) se pueden clasificar de acuerdo a dos categorías reconocidas anteriormente por Villa y Poblete<sup>(35)</sup>, aquellas que se relacionan con aspectos interpersonales o sociales (comunicación, manejo de personal y de clientes) que corresponden a las capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás, y las de carácter sistémico (motivación al logro de objetivos y adaptación profesional al contexto empresarial de farmacia) que se relacionan con la comprensión de la totalidad de un conjunto o sistema, contextualizado al ámbito más comercial de la farmacia.

Los Comités Técnicos formados por la CNA en 1998 fueron las entidades encargadas de definir los perfiles de distintas titulaciones, permitiendo orientar procesos de autoevaluación y evaluación externa. En el documento “Criterios de evaluación de carreras de Química y Farmacia”<sup>(37)</sup> emitido por la CNA se expresa que “...la carrera debe contar con una clara definición de su plan de desarrollo, incluyendo las metas, los objetivos y el perfil de egreso (competencias y destrezas del profesional que pretende formar, conocimientos y habilidades vinculadas al título profesional que otorga y al grado académico, si corresponde, y áreas esperadas de desempeño)...” A partir de lo anterior el

comité técnico definió el perfil de egreso en el cual el profesional QF es considerado como *“Profesional de la Salud, especialista en medicamentos y otras sustancias biológicamente activas, con sólidos conocimientos en ciencias químico biológicas, con particular énfasis en las ciencias farmacéuticas, capacitado para participar en acciones relacionadas con el medicamento y su aplicación en el individuo, de manera de promover el uso racional de medicamentos y participar en el fomento de la salud pública y el mejoramiento de la calidad de vida”*, en esta definición de perfil de egreso no se ha considerado el nuevo enfoque comercial y el rol de Director Técnico que asume en un área laboral tan importante como lo es la farmacia comunitaria, lo cual permitiría explicar las falencias, con respecto a competencias genéricas para la empleabilidad, detectadas por este estudio.

El nivel de desarrollo promedio de las 5 competencias fundamentales (comunicación, manejo de personal, motivación al logro de objetivos, manejo de clientes y adaptación profesional al actual contexto empresarial) fluctúa entre los 2.8 y 3.4 pts., en una escala de 0-5 (Tabla 3), lo cual nos indica que estas competencias se encuentran en un nivel medio de desarrollo por parte de los QF actualmente empleados en farmacias comunitarias de Valparaíso, es decir, que no han sido desarrolladas totalmente a lo largo de su trayectoria profesional, quizá porque la necesidad de contar con estas competencias ha surgido de la transformación que ha experimentado la farmacia comunitaria este último tiempo, los cuales se relacionan con una prestación de servicios más variada, la masificación repentina de locales, mayor competitividad, entre otras. Por este motivo se hace indispensable la entrega de estas herramientas por parte de las entidades formadoras de profesionales<sup>(38)</sup>.

De acuerdo a la hipótesis planteada en este estudio el nivel de desarrollo de una determinada competencia debiera incrementar con el aumento de la experiencia laboral, medida en años de trayectoria, pero se observó que esta condición solo se cumple en la subcompetencia “trabajo en equipo”, y en menor grado en “claridad del mensaje”, “capacidad de enseñar” y “adaptación profesional al contexto empresarial” (Tabla 4), lo cual nos indica que este conjunto de subcompetencias pueden ser adquiridas y desarrolladas durante el ejercicio profesional. Por el contrario, la subcompetencia “motivación al logro de

objetivos” alcanza su máximo desarrollo en el segmento de menor experiencia laboral, indicando que su nivel de desarrollo no depende del tiempo de ejercicio profesional. Algunos autores sostienen que los sujetos más jóvenes demuestran mayor motivación al logro debido a que presentan un perfil de búsqueda de estatus superior a los sujetos de mayor edad (edades superiores a 30 años) posiblemente debido a que estos últimos ya alcanzaron el status deseado<sup>(39)</sup>.

Al evaluar la influencia de la edad de los QF en el desarrollo de competencias se obtuvo que la subcompetencia “trabajo en equipo” (Tabla 5) alcanzó su máximo nivel de desarrollo en aquellos QF con más de 30 años de edad. En cambio las subcompetencias “motivación al logro de objetivos” y “conducción del personal” se encuentran más desarrolladas en el segmento de menos de 30 años de edad. Teniendo en cuenta que la experiencia laboral, en la mayoría de los casos, se relaciona directamente con la edad, se puede inferir que su desarrollo no depende del tiempo de experiencia laboral, contraponiéndose a una característica considerada por algunos autores como fundamental de las competencias genéricas, su desarrollo continuo durante el ejercicio profesional<sup>(38)</sup>.

Producto de la revisión de la literatura previamente realizada se constató que existe una serie de otros factores que pueden condicionar el desarrollo de competencias genéricas, entre ellos se encuentran las condiciones en que se desempeña cada profesional, por lo cual se diferenció entre aquellos que laboran en farmacias independientes o franquicias y los que ejercen en farmacias de cadena. En este paralelo se observó que la subcompetencia “empatía con el personal” presenta su mayor nivel de desarrollo en los QF pertenecientes a farmacias de cadena, lo que puede deberse a que estas farmacias cuentan generalmente con un mayor número de trabajadores (auxiliares de farmacia, bodegueros, anfitrionas, entre otros) que las farmacias independientes o de franquicias, por otra parte, considerando que las competencias laborales son una construcción social que se desarrollan y se transforman en la interacción entre las personas, adquiriéndose tanto en las instancias de aprendizaje formal, como a través de la experiencia social y laboral<sup>(40)</sup>, es que el periodo de inducción que cursa el QF al momento de comenzar a trabajar en una cadena farmacéutica podría promover un mayor nivel de desarrollo de esta subcompetencia ya que el cambio constante

de local de trabajo lo enfrenta a distintos grupos de personas, a las cuales debe dirigir de manera óptima.

Otro factor condicionante del nivel de desarrollo de competencias genéricas es la diferencia de género de los profesionales QF, al momento de comparar entre hombres y mujeres se observó que subcompetencias como “conducción del personal” y “atención al cliente” se encuentran más desarrolladas en el sector masculino. Estas diferencias han sido analizadas anteriormente por L. Munduate y se ha constatado que los hombres logran ocupar cargos directivos en mayor proporción que las mujeres, pudiendo explicarse a partir de los papeles que socialmente han sido asignados a hombres y mujeres<sup>(41)</sup>.

Finalmente, este estudio permitió reconocer 5 competencias genéricas necesarias para el buen desempeño del profesional QF en el área de farmacia comunitaria, se logró definir e identificar subcompetencias de las mismas, así como se realizó un diagnóstico del nivel de desarrollo de estas en el conjunto de profesionales participantes. Por otro lado se comprobó que existen factores que pueden condicionar el despliegue de competencias genéricas tal como se contempló en la hipótesis planteada para la investigación. Es de esperar que este material sea una contribución a los esfuerzos de las instituciones formadoras, para la mejora y actualización del curriculum de pregrado de la carrera de Química y Farmacia.



## CONCLUSIÓN

- ✓ La ejecución de focus group permitió identificar 5 competencias genéricas necesarias para un desempeño óptimo del QF en farmacias comunitarias de Valparaíso. Estas son comunicación, manejo de personal, manejo de clientes, motivación al logro de objetivos y adaptación profesional al contexto empresarial de la farmacia.
- ✓ El nivel de desarrollo de este conjunto de competencias y sus respectivas subcompetencias alcanzan magnitudes de 2.8 a 3.4 en una escala de 0 a 5, es decir, se encuentran medianamente desarrolladas por los QF que ejercen actualmente en farmacias comunitarias de Valparaíso.
- ✓ Las competencias genéricas señaladas como importantes pueden clasificarse en interpersonales (comunicación, manejo de personal y de clientes) y sistémicas (motivación al logro de objetivos y adaptación profesional al contexto empresarial).
- ✓ Existen una serie de factores que influyen en el nivel de desarrollo de las competencias genéricas, entre ellos se cuentan experiencia laboral, edad, tipo de farmacia y género.
- ✓ Con este estudio se ha logrado poner de manifiesto las principales carencias que presentan los profesionales QF con respecto al desarrollo de competencias genéricas de empleabilidad necesarias para desempeñarse en un área tan importante como lo es la farmacia comunitaria, y la real necesidad de su formación por parte de la esfera universitaria ya que la experiencia laboral no es suficiente para lograr su máximo desarrollo.

## REFERENCIAS

- (1) Ayala y Ayala. Experiencias de incorporación de competencias de empleabilidad en la formación técnica. Chile Califica, 2005. 2 p.
- (2) Díaz J. y Marquez J. Formación por competencias para los programas directores. *Investigación y Postgrado*. 2007. 22(1): 239 – 260. ISSN 1316-0087.
- (3) Beneitone P. Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. RGM SA. 2007. 11-12, 19, 35 pp.
- (4) Pérez C. Las competencias profesionalizadoras en la titulación de pedagogía. 2010. 2 p. [http://www.uv.es/udie/presentacions\\_Trobades\\_2010/Cruz\\_Perez.pdf](http://www.uv.es/udie/presentacions_Trobades_2010/Cruz_Perez.pdf) (página visitada el 13 de octubre del 2010)
- (5) Bernabé I. y Adell J. El modelo WebQuest como estrategia de desarrollo de competencias genéricas en el EEES. EDUTECH. 2006. 5 p.
- (6) Araneda H. Hacia un sistema de aprendizaje a lo largo de la vida: Oportunidad del sistema de certificación de competencias laborales. *Expansiva*. 2006, 3 p.
- (7) Vargas F. Competencias Clave y Aprendizaje Permanente. CINTERFOR. 1º edición. 2004. 88-89 pp.
- (8) M. Sanchez. ¿Es la inteligencia emocional una cuestión de género? Socialización de las competencias emocionales en hombres y mujeres y sus implicaciones. Editorial EOS. 1º ed. 2008. 8 p.
- (9) SALAS PEREA, Ramón S.; HATIM RICARDO, Alberto; REY BRAVO, Rolando. Sistema de monitoreo y control de calidad de la competencia y el desempeño profesional. *Educ Med Super*. Ciudad de la Habana. 1997. 11(1). 17-30 pp. Disponible en <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21411997000100004&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21411997000100004&lng=es&nrm=iso)>. (página visitada el 28 de junio del 2011)
- (10) O. Macías y J. Asenjo. Análisis ocupacional y funcional del trabajo. CONOCER. 1º edición. 2000. 10, 11 pp.

- (11)González J. y Wagenaar R. Una introducción a Tuning Educational Structures in Europe, La contribución de las universidades al proceso de Bolonia. Socrates Tempus. 2006. 3 - 5 pp.
- (12)Palmer A., Montañó J. y Palou M. Las competencias genéricas en la educación superior. Estudio comparativo entre la opinión de empleadores y académicos. Psicothema. 2009. 21(3).433 – 438 pp.
- (13)Vargas M. Perfiles de empleabilidad y desempeño profesional. Ponencia IX congreso Nacional de Investigación Educativa, Universidad Autónoma de Yucatán, 2007.2p.  
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v9/ponencias/at10/PRE1178332449.pdf>  
f (página visitada el 29 de septiembre del 2011)
- (14)Minister for Educacion Australia. Employability Skills for de Future. Commonwealth of Australia. 2002. 16-17 pp.
- (15)<http://mislem.styriatec.com/> (página visitada el 29 de septiembre del 2011)
- (16)<http://www.chilevalora.cl> (página visitada el 18 de junio del 2011)
- (17)Ministerio de Educación. Educación superior en Chile. Educación Superior en Chile. Centro Nacional Tuning Chile. Presentación Educación Superior. 2004. 5 p.  
[http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/chile\\_doc.pdf](http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/chile_doc.pdf)  
(página visitada el 29 de septiembre del 2011)
- (18)Bernasconi A. y Rojas F. Informe sobre la Educación Superior en Chile: 1980 – 2003. IESALC. 2003. 58 – 62 pp.
- (19)Bonilla S, Sánchez V, Acuña P, Carreño P y Sánchez G. Innovación curricular de la carrera de Química y Farmacia de la Universidad de Valparaíso. REDEC. 2008. 2(2):1 – 2.
- (20)Le Boterf G. Ingeniería de las competencias. 1º edición. Gestión 2000. 2001. 36 – 41 pp.
- (21)Guíñez S. y Pavié A. Modelo de adquisición y desarrollo de competencias apoyado por CSCL. Cuadernos de docencia universitaria. 2008.1(1):111 – 128. ISSN 0718 - 4719

- (22)Teichler, U. Changing conditions and challenges. Higher education policy and the world of work. 1999. 12(4): 285 – 312. ISSN-0952-8733
- (23)Brunner J. Nuevas demandas y sus consecuencias para la educación superior en América Latina. IESALC. 2002.12 – 13 pp.
- (24)Escobar M. Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de organizaciones? *estud.gerenc.* 2005. 21(96): 31 - 55. ISSN 0123 - 5923.
- (25)[http://www.uv.cl/acreditacion/archivos/informe\\_institucional\\_\(resumen\)%20.pdf](http://www.uv.cl/acreditacion/archivos/informe_institucional_(resumen)%20.pdf) (página visitada el 11 de agosto del 2011)
- (26)<http://prontus.uv.cl/pubacademica/pubprofesores/l/publandmancecilia/site/artic/20070112184357.html> (página visitada el 11 de agosto del 2011)
- (27)Chiavenato I. Administración de recursos humanos. 5° edición. Mc Graw Hill. 2005. 321- 322 pp.
- (28)Ministerio de Salud. Reglamento de Farmacias, Droguerías, Almacenes farmacéuticos, Botiquines y Depósitos autorizados. Jurídica de Chile. 1985. Decreto n° 466, art 23 – 27.
- (29)Vera A. y Villalón M. La triangulación entre métodos cuantitativos y cualitativos en el proceso de investigación. *Ciencia & Trabajo.*2005. 7(16):85 - 87 pp.
- (30)Arias M. Triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. 1999. <http://www.robertexto.com/archivo9/triangul.htm> (página visitada el 29 de septiembre del 2011)
- (31)Gómez G. Triangulación metodológica: paradigma para investigar desde la ciencia de la comunicación. *Razón y Palabra.* 2010. 72:4 – 7 pp. ISSN 1605 – 4806.
- (32)Solanes A, Núñez S y Rodríguez J. Elaboración de un cuestionario para la evaluación de competencias genéricas en estudiantes universitarios. *Apuntes de psicología.* 2008. 26(1):35 – 49. ISSN 0213-3334.
- (33)Fernández P. Determinación del tamaño muestral. *Cad Aten Primaria.* 2001. 138(14). 2 p.
- (34)Monge J. y Juan A. Estadística no paramétrica: prueba chi – cuadrado. UOC. 2000. 16 – 19 pp.

- (35) Manterola C y Pineda V. El valor de “p” y la “significación estadística”. Aspectos generales y su valoración en la práctica clínica. Rev. Chilena de Cirugía. 2008. 60(1). 86-89 pp.
- (36) A. Villa y M. Poblete. Aprendizaje basado en competencias. Ediciones Mensajero. 2º edición. 2008. 142, 186, 222, 237, 244, 251, 307, 315 pp.
- (37) [http://www.acreditadordechile.cl/pdf/09\\_criterio\\_evaluacion\\_carrera\\_quimica\\_farmacologia.pdf](http://www.acreditadordechile.cl/pdf/09_criterio_evaluacion_carrera_quimica_farmacologia.pdf) (página visitada el 10 de agosto del 2011)
- (38) Guedea I, Fuentes L y Pulido J. Competencias genéricas y transversales de los titulados universitarios. 1º edición. ICE de la Universidad de Zaragoza. 2008. 16, 24, 26, 27, 35, 39 pp.
- (39) Luna-Arocas R. Analisis del concepto multidimensional de la motivación de logro de Cassidy y Lynn. Cuadernos de estudios empresariales. 2002. 12. 113-127 pp.
- (40) PROGRAMA FORMUJER. Género y formación por competencias: aportes conceptuales, herramientas y aplicaciones. 1º edición. Cinterfor/OIT. 2003. 77 pp. ISBN: 92-9088-147-X
- (41) Munduate L. Género y liderazgo Diferencias entre hombres y mujeres en el acceso a los puestos directivos. Revista de Psicología Social, 2003, 18 (3), 1-4 pp. ISSN: 0213-4748
- (42) <http://www.tuning.unideusto.org/tuningeu/index.php?option=content&task=view&id=183&Itemid=210> (página visitada el 13 de octubre del 2010)

## ANEXO 1

Listado de competencias genéricas halladas por el Proyecto Tuning Europa:<sup>(42)</sup>

- 1 Capacidad de análisis y síntesis
- 2 Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- 3 Planificación y gestión del tiempo
- 4 Conocimientos generales básicos en el campo de estudio
- 5 Conocimientos básicos de la profesión en la práctica
- 6 La comunicación oral y escrita en su lengua materna
- 7 El conocimiento de una segunda lengua
- 8 Elementales conocimientos de computación
- 9 Habilidades de investigación
- 10 Capacidad de aprender
- 11 Habilidades de gestión (capacidad de recuperar y analizar información de diferentes fuentes)
- 12 Capacidad crítica y autocrítica
- 13 Capacidad de adaptación a nuevas situaciones
- 14 Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)
- 15 La resolución de problemas
- 16 La toma de decisiones
- 17 Trabajo en equipo
- 18 Las habilidades interpersonales
- 19 Liderazgo
- 20 Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario
- 21 Capacidad para comunicarse con los no expertos (en el campo)
- 22 Apreciación de la diversidad y la multiculturalidad
- 23 Capacidad para trabajar en un contexto internacional
- 24 Conocimiento de culturas y costumbres de otros países
- 25 Capacidad para trabajar de forma autónoma
- 26 Diseño y gestión

- 27 Iniciativa y espíritu emprendedor
- 28 Compromiso ético
- 29 Preocupación por la calidad
- 30 Motivación de logro

## ANEXO 2

Listado de competencias genéricas acordadas para América Latina:

- 1) Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
- 2) Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- 3) Capacidad de organizar y planificar el tiempo.
- 4) Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
- 5) Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
- 6) Capacidad de comunicación oral y escrita.
- 7) Capacidad de comunicación en un segundo idioma.
- 8) Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.
- 9) Capacidad de investigación.
- 10) Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- 11) Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
- 12) Capacidad crítica y autocrítica.
- 13) Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
- 14) Capacidad creativa.
- 15) Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- 16) Capacidad para tomar decisiones.
- 17) Capacidad de trabajo en equipo.
- 18) Habilidades interpersonales.
- 19) Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- 20) Compromiso con la preservación del medio ambiente.

- 21) Compromiso con su medio socio-cultural.
- 22) Valoración y respeto por la diversidad y multi-culturalidad.
- 23) Habilidad para trabajar en contextos internacionales.
- 24) Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- 25) Capacidad para formular y gestionar proyectos.
- 26) Compromiso ético.
- 27) Compromiso con la calidad.

### ANEXO 3

Listado de competencias genéricas reconocidas por el Consejo Australiano:

- 1) Comunicación: habilidades que contribuyen a tener relaciones productivas y armoniosas entre empleados y clientes.
- 2) Trabajo en equipo: habilidades que contribuyen a relaciones de trabajo productivas.
- 3) Solución de problemas: habilidades que contribuyen a obtener resultados productivos.
- 4) Iniciativa y emprendimiento: habilidades que contribuyen a obtener resultados innovadores.
- 5) Planificación y organización: habilidades que contribuyen al planeamiento estratégico a corto y largo plazo.
- 6) Manejo de personal: habilidades que contribuyen a la satisfacción y crecimiento del empleado.
- 7) Aprendizaje: habilidades que contribuyen a la mejora y expansión continua del empleado, las operaciones y resultados de la compañía.
- 8) Tecnología: habilidades que contribuyen a la ejecución efectiva de las tareas.



## ANEXO 4

Listado de competencias genéricas reconocidas por el Proyecto Mislem:

- 1) Comunicación: habilidad para comunicarse de manera clara y concisa usando una variedad de métodos verbales y escritos.
- 2) Trabajo en equipo y construcción de relaciones: habilidad para trabajar en equipo y utilizar habilidades interpersonales apropiadas para construir relaciones con colegas, miembros del equipo y clientes externos.
- 3) Autogestión y gestión del tiempo: habilidad para organizarse, el tiempo de uno y un horario de manera eficaz en cualquier situación relacionada con el trabajo.
- 4) Capacidad para ver el panorama general: capacidad de ver cómo las cosas están interconectadas y abordar cuestiones relacionadas con el trabajo de una manera estratégica e innovadora.
- 5) Capacidad de Influir y persuadir: La capacidad de comunicarse en todos los niveles mediante técnicas de influencia y capacidad de negociación para influir positivamente en otros.
- 6) Habilidades de solución de problemas: Capacidad para analizar los problemas y situaciones de una manera crítica y lógica, y aplicar soluciones viables y lógicas a estos problemas.
- 7) Habilidades de Liderazgo: Capacidad de liderar un equipo, mientras se toma responsabilidad para una tarea, dirigir estructurando y delegando responsabilidades en otros.
- 8) Habilidades de presentación: Capacidad para preparar y realizar presentaciones efectivas para los distintos públicos en una amplia variedad de circunstancias.

## ANEXO 5

Descripción de funciones asociadas al cargo de Director Técnico de farmacia privada estipuladas en el Reglamento de Farmacia, título II, art 23° - 27°:<sup>(23)</sup>

**ARTÍCULO 23°.-** Las farmacias funcionarán bajo la Dirección Técnica de un profesional químico-farmacéutico o farmacéutico, el que deberá ejercer su cargo a lo menos ocho horas diarias, sin que la mera ausencia constituya infracción si ha sido registrada en el Registro de recetas. Podrá ser reemplazado temporal o definitivamente en sus funciones sólo por otro profesional químico farmacéutico o farmacéutico.

Aquellos establecimientos cuya jornada de atención al público sea inferior a ocho horas, podrán contratar un profesional químico-farmacéutico o farmacéutico por el número de horas que comprende dicha jornada.

Además en la parte interior de la farmacia y en sitio especialmente visible al público, se anunciará el nombre completo del Director del establecimiento.

**ARTÍCULO 24°.-** El Director Técnico o su reemplazante, cuando procediere, será responsable de:

- a. Verificar que el despacho de las recetas se efectúe conforme a las disposiciones legales respectivas, cautelando que se cumplan las condiciones de venta indicadas para cada producto farmacéutico;
- b. Despachar personalmente las recetas de productos farmacéuticos sometidos a controles legales especiales: estupefacientes, productos psicotrópicos, otros asimilados a estas disposiciones y los productos de venta bajo receta retenida, dejando constancia en la receta de su nombre y firma, sin perjuicio de las modalidades especiales que se establecen en los Reglamentos de Estupefacientes y Productos Psicotrópicos, según corresponda;
- c. La adquisición, tenencia, custodia y expendio de estupefacientes, productos psicotrópicos, otros asimilados a estas disposiciones y los productos de venta bajo receta retenida.

- d. Preparar y/o supervisar la confección de recetas magistrales y oficinales, preocupándose que en el envase de la preparación aparezcan claramente señaladas las instrucciones para su empleo, como asimismo las condiciones de almacenamiento que aseguren su estabilidad y conservación;
- e. Preparar y/o supervisar el fraccionamiento de envases clínicos de los productos farmacéuticos de acuerdo a las normas que imparta el Ministerio de Salud mediante resolución;
- f. Extender copia de las recetas de medicamentos cuya condición de venta sea "Receta Retenida" o "Receta Cheque", cuando ellas sean solicitadas. La copia deberá hacerse en papel con membrete que individualice el establecimiento, la fecha en que ella se extiende y el nombre del profesional que la suscribe. En caso de que se trate de productos que por disposición de la autoridad sanitaria, esté prohibida la repetición de su despacho, dicha copia deberá indicar esta prohibición;
- g. Velar porque el sistema de almacenamiento de los productos farmacéuticos asegure su conservación, estabilidad y calidad;
- h. Establecer las especificaciones de calidad para la adquisición de los productos que serán utilizados en el recetario magistral y oficial;
- i. Adiestrar al personal auxiliar y supervisar el correcto desempeño de las funciones que en éste se deleguen;
- j. Supervisar que el funcionamiento y actividades de la farmacia se desarrollen dentro del marco de la legislación sanitaria vigente y que se cumplan todas las normas e instrucciones que emanen de la autoridad sanitaria en relación con las farmacias;
- k. Retirar de circulación los productos farmacéuticos a la fecha de su vencimiento;
- l. Mantener al día los Registros indicados en el Párrafo II del Título II del presente reglamento, y
- m. Comunicar por escrito al Director del Servicio de Salud respectivo el horario en que ejercerá sus funciones.

**ARTÍCULO 25°.-** Si la farmacia efectuare importaciones de productos farmacéuticos, el Director Técnico será responsable de la aplicación y cumplimiento de las disposiciones

relativas a la materia en el reglamento del Sistema Nacional de Control de Productos Farmacéuticos, Alimentos de Uso Médico y Cosméticos.

**ARTÍCULO 26°.-** Las responsabilidades que afectan al Director Técnico alcanzarán al propietario del establecimiento, de acuerdo a las normas generales que gobiernan la materia.

En ausencia del Director Técnico, el propietario y el personal auxiliar, no podrán desempeñar las funciones que son propias del químico-farmacéutico o farmacéutico, salvo que tengan esa calidad profesional. En caso de transgredir esta disposición, la responsabilidad recaerá en todos los infractores.

**ARTÍCULO 27°.-** El propietario y el Director Técnico del establecimiento responderán de la adquisición de los estupefacientes, productos psicotrópicos y otros sometidos a controles especiales, en la forma y condiciones que establezca la reglamentación correspondiente.

## ANEXO 6

### **Encuesta “Evaluación de Competencias Genéricas de Empleabilidad que requiere el Químico-Farmacéutico para desempeñarse en farmacias comunitarias de Valparaíso”**

Tiempo de Experiencia en Farmacia Comunitaria:

Tiempo de Experiencia en otras áreas profesionales:

Edad:

Género: Masculino\_\_\_ Femenino\_\_\_

Tipo de Farmacia: Cadena\_\_\_ Franquicia\_\_\_ Independiente\_\_\_

Clase de Medicamentos: Mayoritariamente Alopáticos\_\_\_

Mayoritariamente Homeopáticos\_\_\_

**Competencias genéricas:** son complejas capacidades integradas en diverso grado, que la educación debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en diferentes situaciones y contextos de la vida social y personal, entre ellos lo que respecta a lo laboral.

Favor marcar la alternativa con la cual su comportamiento se siente más identificado en las distintas competencias genéricas del Director Técnico de Farmacia Comunitaria (marcar solo una):

I. **Competencia Comunicación:** Capacidad de expresar de forma optima mensajes hacia el personal y los clientes.

1) Sub Competencia: Claridad del Mensaje

- a. Expresa mensajes en lenguaje comprensible al personal y al usuario.
- b. Responde correctamente consultas de los usuarios

- c. Entrega información confiable al usuario
- d. Adapta los mensajes acorde a la realidad del usuario
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

2) Sub Competencia: Escucha activa

- a. Demuestra respeto por el interlocutor
- b. Escucha para asegurarse la comprensión de las ideas del interlocutor
- c. Realiza retroalimentación con el interlocutor
- d. Con su comunicación genera un clima de entendimiento y diálogo
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

3) Sub Competencia: Capacidad de enseñar

- a. Es capaz de transferir conocimientos a personas de su entorno cercano a nivel personal y familiar
- b. Transfiere conocimientos al personal a cargo
- c. Transfiere conocimientos a alumnos en práctica
- d. Transfiere conocimientos a colegas en inducción
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

II. **Competencia Manejo de personal:** guiar a su equipo de trabajo procurando un buen ambiente laboral

1) Sub competencia: Liderazgo

- a. Muestra grados importantes de autonomía como jefe
- b. Reconoce las distintas personalidades que conforman el equipo de trabajo
- c. Logra objetividad en la gestión del personal a cargo
- d. Logra equidad en la gestión del personal a cargo
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

2) Sub competencia: Trabajo en equipo

- a. Realiza trabajo en equipo con el colega con el cual comparte el desempeño
- b. Participa en la planificación, organización y distribución del trabajo en equipo
- c. Motiva a las personas del equipo para un buen desempeño
- d. Obtiene los resultados esperados mediante el aporte de todo el equipo
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

3) Sub competencia: Conducción del personal

- a. Logra que las personas bajo el mando conozcan y apliquen normativas
- b. Logra dar dirección al quehacer del personal
- c. Delega con relativa confianza en el quehacer del personal
- d. Logra que el personal trabaje de forma autónoma respetando las normativas

- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
  - f. No sabe, no se identifica con ninguna
- 4) Sub competencia: Empatía, Capacidad de comprender a las personas bajo el mando
- a. Es accesible al personal
  - b. Escucha activamente al personal
  - c. Retroalimenta el accionar del personal
  - d. Transmite confianza en el accionar del personal
  - e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
  - f. No sabe, no se identifica con ninguna
- 5) Sub competencia: Trato con el personal
- a. Mantiene un trato cordial con el personal para lograr un ambiente grato en lo laboral
  - b. Obtiene respeto del personal imponiendo autoridad
  - c. Mantiene el estatus de jefe mediante el buen uso de la autoridad
  - d. Gana respeto del personal sin imponer autoridad
  - e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
  - f. No sabe, no se identifica con ninguna

- III. **Competencia Motivación al logro de objetivos:** Alcanzar las metas de trabajo producto de la cooperación de todo el personal.
- a. Clarifica las metas a lograr
  - b. Entrega refuerzos positivos para el avance en el logro



- c. Logra autonomía del personal en cuanto al cumplimiento de metas
- d. Logra que el personal más competente apoye a sus pares en su labor
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

IV. **Competencia Manejo de clientes:** atender las necesidades de los clientes y satisfacer sus expectativas

1) Sub competencia: Atención al cliente

- a. Se adapta al nivel cultural de los clientes
- b. Orienta a los clientes en el ámbito de la salud
- c. Comunica novedades en productos y temas de interés en salud
- d. Realiza atención farmacéutica en el mesón
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

2) Sub competencia: Manejo de conflictos con los clientes

- a. Reconoce las necesidades por las cuales el cliente acude a la farmacia
- b. Logra empatía con el cliente y comprensión de la problemática que lo aqueja
- c. Pone límites a malas expresiones de un problema por parte del cliente
- d. No deja que cargas emocionales negativas afecten su actitud profesional
- e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
- f. No sabe, no se identifica con ninguna

- V. **Competencia Adaptación profesional al actual contexto empresarial de la farmacia:** desempeñarse exitosamente de acuerdo al nuevo concepto comercial de farmacia.
- a. Reconoce la importancia del negocio e identifica al farmacéutico con un rol comercial en la farmacia actual
  - b. Organizar correctamente los recursos humanos y financieros para lograr resultados comerciales
  - c. Conduce comercialmente la farmacia respetando las normativas propias del rubro
  - d. Controla resultado comercial del personal
  - e. Manifiesta un nivel de logro menor al expresado en las anteriores alternativas
  - f. No sabe, no se identifica con ninguna

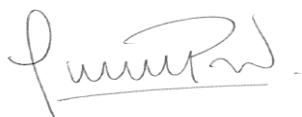
ANEXO 7

Valparaíso, 6 de Mayo 2011.

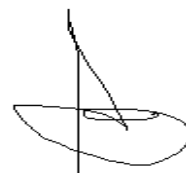
**Estimados Colegas Químico-Farmacéuticos Directores Técnicos de Farmacias Comunitarias de Valparaíso:**

Junto con agradecer su buena disposición a participar en el proyecto: **“Evaluación de Competencias Genéricas de Empleabilidad que requiere el Químico-Farmacéutico para desempeñarse en farmacias comunitarias de Valparaíso”**, con el objetivo de identificar y contrastar las características básicas que nuestros profesionales en formación deben adquirir y desarrollar a lo largo de su vida laboral, en este importante sector para la profesión y que le permitirán un alto desempeño, le hacemos llegar la siguiente encuesta la que nos servirá para dar cumplimiento a los objetivos planteados, los cuales se encuentran impulsados por la Coordinación de Extensión de la Facultad de Farmacia.

Esperando una buena acogida a la solicitud, los saludan cordialmente



Carolina Wiedeman Valenzuela  
**Tesista Programa de Pregrado  
Química y Farmacia**  
Facultad de Farmacia  
Universidad de Valparaíso  
Fono 84353756  
[cpwv\\_87@hotmail.com](mailto:cpwv_87@hotmail.com)



Fernando A. Rojas Zúñiga  
**Coordinador de Extensión, Vínculos  
y Comunicaciones**  
Facultad de Farmacia  
Universidad de Valparaíso  
Fono 2508107  
[fernando.rojas@uv.cl](mailto:fernando.rojas@uv.cl)  
Av. Gran Bretaña 1093  
Valparaíso Chile