



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de
establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur

ASESOR:

Dr. Freddy Ochoa Tataje

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ- 2017

Página del Jurado

.....
Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente

.....
Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretario

.....
Dr. Fredy OchoaTataje
Vocal

Dedicatoria

A mis señores padres quienes con todo su amor, dedicación y de manera constante me guiaron por el camino del saber obteniendo un buen desarrollo profesional.

A mi hijo André quien fue el motivo de impulso para el logro de mi éxito académico como parte de mí legado familiar.

Agradecimiento

A mi alma mater quien me formo profesionalmente y a todos los colaboradores que contribuyeron en el aporte de la información para lograr el éxito de este trabajo.

A los docentes en general de la maestría quienes fomentaron el espíritu investigador, de modo que se pudo concretar aspectos metodológicos de este trabajo.

Declaración de autoría

Yo, Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017”, presentada, en 141 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Mayo de 2017

Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur

DNI. 09054780

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando que los aportes del minucioso estudio contribuyan en parte a la solución de la problemática sobre el Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	15
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentos teórico científico de las variables	20
1.2.1. Desarrollo de la Practica de Farmacia	20
1.2.2. Bases teóricas del Actitud laboral	38
1.3. Justificación	53
1.4. Problema de investigación	54
1.4.1. Problema general	56
1.4.2. Problemas específicos	56
1.5. Hipótesis	56
1.5.1. Hipótesis general	56
1.5.2. Hipótesis específico	57
1.6. Objetivos	57
1.6.1. Objetivo general	57
1.6.2. Objetivos específicos	58
II MARCO METODOLOGICO	59
2.1. Variables	60
2.2. Definición operacional de las variables	60

2.3.	Metodología	62
2.4.	Tipo de investigación	63
2.5.	Diseño de investigación	63
2.6.	Población y muestra	64
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.8.	Método de análisis de datos	70
2.9.	Métodos de análisis métodos estadísticos	70
2.10.	Aspectos éticos	71
III	RESULTADOS	72
3.1.	Análisis descriptivos de las variables	73
3.2.	Resultados de la prueba de hipótesis	79
IV	DISCUSIÓN	84
V	CONCLUSIONES	89
VI	RECOMENDACIONES	91
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
	ANEXOS	99
Anexo A	Matriz de consistencia	100
Anexo B	Matriz de operacionalización	103
Anexo C	Base de datos de prueba piloto	105
Anexo D	Instrumentos de medición	107
Anexo E	Base de datos de la muestra	111
Anexo F	Artículo científico	117
Anexo G	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	127
Anexo H	Carta de Presentación 0203-2017EPG –UCV LN	128
	Oficio de Autorización N° 718-2017-DG-DISA IV LE	129
Anexo I	Validación de Instrumentos	141

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Desarrollo de la práctica de farmacia	61
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Actitud laboral	62
Tabla 3. Población y muestra del estudio	64
Tabla 4. Validez del cuestionario sobre Desarrollo de la práctica de farmacia	68
Tabla 5. Validez del cuestionario sobre Actitud laboral	68
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	69
Tabla 7. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide Desarrollo de la práctica de farmacia	69
Tabla 8. Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Actitud laboral	69
Tabla 9. Baremos del Desarrollo de la práctica de farmacia	70
Tabla 10. Baremos de la Actitud Laboral	71
Tabla 11. Distribución de los niveles de Desarrollo de la práctica de farmacia	73
Tabla 12. Distribución de los niveles asignados a la Actitud laboral de los trabajadores de las farmacias de Ceres. Ate Vitarte	74
Tabla 13. Distribución de los niveles comparativos entre la Actitud laboral y el desarrollo de la práctica de farmacia	75
Tabla 14. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable de los trabajadores	76
Tabla 15. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas	77
Tabla 16. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la competencia laboral	78
Tabla 17. Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud laboral	80
Tabla 18. Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud responsable de los trabajadores	81
Tabla 19. Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y las relaciones humanas	82
Tabla 20. Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la competencia laboral	83

Lista de figuras

- Figura 1. Distribución de los niveles de Desarrollo de la práctica de farmacia 73
- Figura 2. Distribución de los niveles asignados a la Actitud laboral de los trabajadores de las farmacias de Ceres. Ate Vitarte 74
- Figura 3. Distribución de los niveles comparativos entre la Actitud laboral y el desarrollo de la práctica de farmacia 75
- Figura 4. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable de los trabajadores 76
- Figura 5. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas 78
- Figura 6. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la competencia laboral 79

Resumen

La investigación titulada “Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017”, presento como objetivo general Determinar la relación entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017.

El tipo de investigación es básica, siendo el diseño de la investigación descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo. La población finita está conformada por 150 trabajadores de las farmacias situadas dentro de la Urbanización Ceres del distrito de Ate Vitarte y la muestra probabilística conformada por 108 colaboradores seleccionados mediante el sistema de aleatorización simple. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos escalas de percepción sobre el desarrollo de la práctica de la farmacia y de la actitud laboral. Dichos instrumentos fueron sometidos a la verificación mediante el criterio de jueces para determinar su validez, así como se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cron Bach dado que se trata de un instrumento con respuestas politómicas.

Se determino la relación significativa y positiva entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017, demostrado con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,609**) lo que indica que las características del desarrollo de la práctica de farmacia determinan el nivel de actitud laboral de los trabajadores de dichos establecimientos farmacéuticos..

Palabras Clave: Práctica de farmacia - Actitud laboral

Abstract

The research entitled "Development of the practice of pharmacy and work attitude in workers of pharmaceutical establishments of the Urbanization Ceres - Ate 2017", present as general objective To determine the relation between the Development of the practice of pharmacy and work attitude in workers of pharmaceutical establishments Of the Urbanization Ceres - Ate 2017.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The finite population consists of 150 pharmacy workers located within the Ceres Urbanization of the district of Ate Vitarte and the probabilistic sample made up of 1 collaborators selected through the simple randomization system. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two scales of perception about the development of pharmacy practice and work attitude. These instruments were subjected to verification by judges to determine their validity, as well as a pilot test to determine the reliability by means of the Cronbach Alpha coefficient given that it is an instrument with multitonic responses.

The significant and positive relationship between the development of pharmacy practice and work attitude in workers of pharmaceutical establishments of the Ceres - Ate 2017 Urbanization, demonstrated with the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = 0.609 **) which indicates that the characteristics of the development of pharmacy practice determine the level of work attitude of the workers of these public centers.

Keywords: Pharmacy practice - Work attitude

I. Introducción

En el Perú, una de las profesiones que resalta en la atención de la salud pública en definitiva se trata de los centros de atención en expendio y tratamiento de la farmacología, por ello en ocasiones se encuentran trabajadores de institutos superiores de salud, así como de estudiantes universitarios, sin embargo esto no es acreditable para la buena atención al usuario quienes en su calidad de paciente no solo requieren de la atención de la medicina adecuada recomendada por los médicos tratantes sino que esto debe realizarse con un alto grado de conocimiento profesional, para poder diversificar bajo la necesidad de la población usuaria.

Por ello, en este estudio se aborda la problemática de la forma como se desarrolla la práctica de la farmacia ya que según la teoría existente refiere que estas condiciones deben realizarse en el amplio conocimiento de la farmacología con el propósito de coadyuvar al orden del cuidado de la salud de la ciudadanía así como la diversificación de los componentes químicos y otros que son de la naturaleza directa para cada caso en la cual los médicos recomiendan la ingesta de la medicina científica.

Otro de los aspectos tratados en este estudio se refiere al conocimiento de la capacidad laboral de los mismos trabajadores así como de los practicantes en las distintas farmacias, dado que la forma como se concentran para la atención del usuario o cliente dictamina la calidad de la atención, por ello, el análisis desde su propia perspectiva debe darse en función al trato que reciben de los dueños de las farmacias, de las relaciones que existen entre los trabajadores denominados profesionales, así como de los asistentes o practicantes en dichos establecimientos.

Por ello, la metodología empleada lleva a probar el grado de relación entre dos variables concomitantes que invitan al análisis de la linealidad que determinaría en función a la operatividad de las funciones lo que lleva a predecir que si existe una buena práctica farmacéutica la actitud laboral debe darse de manera directa y con gran disposición laboral.

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Segura (2014) presentó la tesis de maestría realizada en la Universidad Pública Autónoma de Guadalajara titulada “Sistema de evaluación de las droguerías urbanas y la satisfacción del cliente en el centro urbano de Santa Marina de los Huyos,” tuvo como objetivo; Describir las relaciones entre el Sistema de evaluación de las droguerías urbanas y la satisfacción del cliente en el centro urbano de Santa Marina de los Huyos en el análisis del proceso de la relación cliente y proveedor, estudio realizado en el enfoque cuantitativo en el estudio de nivel descriptivo correlacional para ello selecciono una muestra de 30 establecimientos farmacéuticos encuestando a los trabajadores de las farmacias llegando a la conclusión que: Los dictámenes de los evaluadores en materia de conocimiento de los medicamentos, disponibilidad y asistencia directa están relacionadas con la atención oportuna, el asesoramiento, así como las indicaciones clínicas asistenciales cuando el proveedor o farmacéutico recomienda el consumo de medicamentos alternativos que solicita el usuario o cliente, con lo que también se encontró que existe un 40% de desconocimiento en los trabajadores de las farmacias del tipo de riesgo o de uso directo lo que implica la desconfianza del cliente por lo tanto no brinda una satisfacción plena.

Sifuentes (2014), en su tesis de maestría denominada: “Los servicios de farmacología y las actitudes del Farmacoterapéutico en la Población de Santiago de Canyon”, presentada a la Universidad de San Cristóbal de República Dominicana, presento el objetivo de: Explicar el nivel de los servicio de farmacología comunal en relación a la actitud del farmacéutico con la atención al paciente. El estudio se realizó en la metodología cuantitativa, analiza un total de 65 responsables de las farmacias públicas del centro poblado de Santiago de Canyon, la conclusión es: El modo de la asesoría al paciente está relacionada con el uso eficaz de los medicamentos considerando la efectividad del tiempo, También encontró relación moderada entre el costo de los medicamentos y el trato en explicación de los componentes de los medicamentos que se expende de modo que el paciente pueda hacer mejor uso de los remedios para su propio tratamiento.

Cáceres (2013) desarrollo la tesis de maestría titulada “Atención de los farmacólogos y la calidad de servicio en el Hospital Central José Valera Santos – Veracruz” desarrollado en la Universidad de San Luis, México. El objetivo del estudio fue: Describir la relación entre la Atención de los farmacólogos y la calidad de servicio en la dispensación de los medicamentos hacia las área de desarrollo de servicios ambulatorios” capto una muestra de pacientes internos por tratamiento y recuperación, seleccionando una muestra probabilística de 110 pacientes, aplica cuestionarios de percepción respecto al tipo de atención que brindan los trabajadores especialistas de formación, el estudio presenta la conclusión de que: Existe relación directa entre la Atención de los farmacólogos y la calidad de servicio dado que el 35% indica que la calidad de servicio es mala, mientras que un 28% menciona que es buena y 37% precisa que es Regular. Asimismo explica que la dotación de medicina a los pacientes según prescripción médica es relativa ya que no existe medicinas subvencionadas, y esto se percibe como una desatención lo que afecta la calidad de servicio.

Sumaran (2013), en su tesis de maestría titulada: Evaluación de la calidad y las actividades de farmacotecnia en los servicios farmacéuticos comunitarios, sustentada en la Universidad San Cristóbal de República Dominicana, cuyo objetivo general fue: Evaluar la calidad en las actividades de Farmacotecniay la relación con los Servicios Farmacéuticos Comunitarios del Municipio Guanabacoa. Es una investigación cuantitativa descriptiva de nivel correlacional en el tipo de investigación básica de diseño no experimental transversal, para ello tomo una muestra intencional de 174 gerentes de las farmacias el estudio concluye que: El comportamiento de los servidores en las actividades de Farmacotecnia Comunitarios se relacionan con la aplicación de la guía para evaluar los criterios de calidad de la Farmacotecnia, asimismo explicar que las dimensiones estructura física, recursos humanos y documentación, se relacionan con el plan de acción de mejoras para ser ejecutado por las instancias superiores.

Heredia (2011), en su tesis de maestría titulada: Estudio de la atención farmacéutica y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida, sustentada en la Universidad de Granada, presento como objetivo: Determinar la magnitud de las relaciones de los servicios directos de farmacia y el tratamiento de pacientes en el área de urgencia del Hospital General La Mancha-Centro, es una investigación descriptiva correlacional del enfoque cuantitativo tomo una muestra de 185 pacientes, con diseño No experimental transversal y concluyó: Existe relación moderada entre la promoción de la concienciación de los trabajadores y el reconocimiento de las competencias de atención así como del tipo de servicio que requieren los pacientes que son tratados de manera recurrente con los medicamentos y que de esta manera se encuentre los procesos directos en la logística así como de la dotación del servicio. Otra conclusión indica que: Existe relación alta entre la pertinencia y calidad de los medicamentos en las farmacias de autoservicio, asimismo los usuarios opinan que se encuentra variedad y seguridad, así como se observó relación baja entre la calidad de la atención en costos, asesoría, difusión de las características químicas con la percepción del medicamento a consumir, estos datos se reiteran en la mayoría de las farmacias de la cadena municipal lo que indica la importancia del tipo de atención, el conocimiento de la atención del paciente así como de las condiciones en la que se brinda dicha atención.

Antecedentes nacionales

Casimiro (2015), en su tesis de maestría titulada: Correlación entre la Práctica de Farmacología y la dotación de medicamentos en servicios de farmacia hospitalaria, sustentada en la Universidad Federico Villarreal, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre la Práctica de Farmacología y la dotación de medicamentos en servicios de farmacia hospitalaria, el estudio se realizó en el enfoque cuantitativo utilizando el tipo de investigación sustantiva de diseño correlacional, con una muestra de 108 estudiantes de la Facultad de farmacia concluyendo que: Existe correlación directa entre la práctica de farmacología y la implementación de los elementos

químicos limpios de esterilizaciones; Existe relación directa entre la Capacitación en el uso del equipamiento para el cuidado y la manipulación de los productos químicos y evitar su posible contaminación; Existe relación directa entre la dotación de medicamento y las formas de tratamiento de la enfermedad, esto hace que se deteriore las formas de cuidado de la medicina por lo que es pertinente su reformulación.

Barrios (2015), en su tesis de maestría titulada: Relación entre la Capacidad de atención y la satisfacción del cliente en la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional María Auxiliadora. Estudio presentado a la Universidad San Juan Bautista, presentando como objetivo: Establecer la Capacidad de atención y la satisfacción del cliente en la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional María Auxiliadora. Estudio realizado en el enfoque cuantitativo del tipo de básica de diseño correlacional en una muestra de 130 usuarios de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital María Auxiliadora, concluyó lo siguiente: Existe relación directa entre la Capacidad de atención y la satisfacción del cliente en la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional María Auxiliadora, asimismo se explica que desde el punto de vista emocional, la actitud se propone como el acto de aceptación, o no aceptación o la muestra de la indiferencia hacia algún objeto o bien material o recurso humano, en este caso se concluye las personas que trabajan en centros de atención al cliente presentan ciertas resistencias hacia el cambio de trabajar con personas pacientes de alto riesgo, lo que amerita que se realice un proceso de interrelación y capacitación de modo que esto pueda ayudar al proceso mejoramiento en general de todas las personas en el marco de sus derechos.

Fernández (2014), en su tesis de maestría titulada: Factores relacionados con la actitud hacia el trabajo de los profesores Universitarios: implicaciones en su rol como docente, desarrollada en la Universidad Ricardo Palma, para la misma formulo el objetivo de: Identificar las características y presunciones de discriminación que se relacionan con la actitud hacia el trabajo de los docentes de educación superior en función a los profesionales con discapacidad, con una muestra empírica de 82

profesores, con diseño correlacional transversal y concluyó lo siguiente: Existe relación directa y significativa entre las actitudes mostradas por los docentes frente al proceso de inclusión referidos hacia los salarios así como a las funciones que desempeñan en el marco del desarrollo profesional, Los estudios actitudinales relacionados a la docencia son muy limitados, principalmente, si se trata de profesores universitarios. Por ello, los investigadores carecen de un modelo estructural que guíe su trabajo y se les hace muy difícil poder llegar a conclusiones sólidas sobre cuáles son los factores que verdaderamente inciden en la actitud de este profesional y cuáles deberían descartarse finalmente por haberse probado que tienen una ínfima o ninguna relación con la variable en cuestión.

Sandoval (2012), en su tesis de maestría titulada: relación entre hábitos de vida y actitud laboral en trabajadores de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería, sustentada en la Universidad Nacional de Ucayali, cuyo objetivo general fue: Establecer la relación entre los hábitos de vida y la actitud laboral en trabajadores de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería con una muestra empírica de 36 trabajadores, con diseño descriptivo correlacional transversal y concluyó lo siguiente: Los resultados obtenidos reflejan una relación significativa a nivel de 0.05 entre hábitos de vida y actitud laboral en los sujetos del área de producción de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería. Esto indica que a mayor nivel de hábitos saludables de vida existe una mejor actitud laboral en los sujetos., Existe relación significativa entre los hábitos de vida de los trabajadores y las actitudes laborales que predominan en los trabajadores dentro de la empresa, se encuentran la actitud positiva; Existe relación directa entre el sexo, la edad y los años de labor de los sujetos con los que se trabajó y estos son factores que se relacionan con la actitud laboral.

Ocampo (2012), en su tesis de maestría titulada: Implementación y desarrollo de programas de atención farmacéutica en la asistencia sanitaria, sustentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo: Establecer el grado de correlación entre la implementación y el desarrollo de programas de atención

farmacéutica. El estudio asume la metodología hipotética deductiva en la investigación de tipo básica de diseño no experimental, transversal correlacional trabajó con una muestra empírica de 118, farmacéuticos, concluyó lo siguiente: Existe relación significativa entre el tipo y característica de la implementación sanitaria y el desarrollo de los programas de atención de los servidores de farmacias; asimismo existe relación entre los resultados de alta densidad de la información y el tipo del tratamiento farmacológico de los pacientes.

En resumen las investigaciones observadas demuestran que las actitudes laborales se presentan de acuerdo al nivel de satisfacción que presentan los trabajadores, asimismo está demostrado que la inclusión de nuevos trabajadores así como el grado de inclusión de practicantes o personas con discapacidad requiere de un proceso de capacitación al personal en general para poder relacionarse de manera positiva y aprovechar el buen manejo de las habilidades laborales, lo que es propósito de este trabajo de investigación relacionado hacia la búsqueda del conocimiento sobre la el desarrollo de la práctica farmacéutica de los centros de atención en farmacias de un distrito limeño que inserta en su contexto usuarios de toda condición económica.

1.2. Fundamentos teórico científico de las variables

1.2.1. Desarrollo de la práctica de farmacia

Definiciones de Desarrollo de la práctica de farmacia.

Dragana (2014), define que el desarrollo de la práctica de farmacia es el servicio de atención de los medicamentos hacia la atención de los pacientes de nivel de urgencia como las hospitalizaciones así como de la forma como se atiende a los consumidores de forma ambulatoria, en esta situación se involucra el nivel de conocimiento del manejo de los procesos farmacológicos, así como del compromiso laboral que demanda los usuarios para con su atención en la cual esperan un asesoramiento oportuno para su buena medicación.

Otra definición encontrada es la de Ocampo (2012;p.66) quien sostiene que el

termino de farmacéutico fue traducido e interpretado como la atención en establecimientos boticarios en España sin embargo esto fue concebido por Brody en 1960. Desde esa óptica se inició una nueva concepción hacia la profesión de quienes atienden en estos establecimientos desde un punto de vista profesional sin embargo aún persistía la escases de profesionales dedicados al tratamiento de la medicina y su correspondiente distribución así como de consejería sobre la utilidad apropiada por los pacientes, el autor menciona que es en la década de los 70 en la cual se fundó la Asociación Americana de Colegios de Farmacia (AACP), mediante la cual se buscó fortalecer las condiciones de quienes asumían dicha característica de desarrollo profesional. Es a partir de ello que se pone de manifiesto una nueva tendencia de la formación profesional y del tipo de atención que se busca entre la comercialización, el tratamiento y sobre todo la asesoría del uso del medicamento hacia los pacientes.

Así también en 1990 se observa que la OMS y la Organización Panamericana de Salud (OPS) definen los Servicios Farmacéuticos (SF) como la acción de servicio especializado para la entrega inmediata de los medicamentos a los pacientes en los distintos niveles de atención ambulatoria y hospitalizada, dado que el buen tratamiento logístico permite asegurar las condiciones fundamentales de cuidado de la salud de los pacientes así como la mejora de la percepción pública de las mismas.

Enfoque de las relaciones de la práctica de farmacia con la actitud laboral

Considerando los enfoques psicológicos, organizacionales analizadas en este estudio se concibió que el desarrollo de la práctica en farmacia es el conjunto de procesos que se requieren para el suministro de medicamentos hacia los usuarios en diversos contextos sociales donde es necesario el cuidado de la sanidad personal así como de la salud pública.

Teoría fundamental de la práctica de la farmacia

El estudio se encuentra dentro del ámbito laboral, del desarrollo humano, por tanto las características en las cuales se sustenta está relacionado con la teoría general de

sistema que es especificado por Bertalanffy (1972) quien en un sentido amplio, “la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad” (Arnolly, 2014, p. 12)

Es en ese campo en la cual las prácticas de gestión y del campo laboral son observadas de manera transdisciplinarias. Por ello se afirma que el paradigma de la ciencia articula el todo de manera holística integrando los procesos así como busca la forma del desarrollo humano en el marco de sus principios y relaciones de manera dinámica. En ese sentido se precisa que “la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades. Bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica” (Arnold & Rodríguez, 1990, p. 43).

De ahí que el análisis de del desarrollo de la gestión en la práctica de la farmacología direcciona sus objetivos hacia el conocimiento de las relaciones y explicaciones en el contexto dado que la evolución de la misma hacen posible de ser captados, en ese marco de análisis es que los objetivos originales de la Teoría General de Sistemas:

Buscan(a) Impulsar el desarrollo de una terminología general que permita describir las características, funciones y comportamientos sistémicos. (b) Desarrollar un conjunto de leyes aplicables a todos estos comportamientos y, por último, (c) Promover una formalización (matemática) de estas leyes. La primera formulación en tal sentido es atribuible al biólogo Ludwig von Bertalanffy (1901-1972), quien acuñó la denominación "Teoría General de Sistemas". ” (Arnold& Rodríguez, 1990, p. 43).

Por ello al hablar de la gestión en la actualidad así como de las competencias de los trabajadores se tiene que incidir que el sustento se encuentra en el mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales dado que el campo

de acción es esclarecer los conceptos acordes al tiempo así como a las leyes buscando la promoción de nuevos modelos de gestión y del desarrollo humano con el propósito de reducir la duplicación de los esfuerzos teóricos de esta manera fomentar la unidad de la ciencia a través de principios conceptuales y metodológicos unificadores.

Cabe resaltar que para Núñez y Vicente (2013) es importante el tratamiento y seguimiento de la formación profesional de la farmacología, mientras que para Aguilar (2013) se traduce en la responsabilidad social que se asume frente al tratamiento de las enfermedades a través de la dosificación y entrega de los medicamentos a los pacientes, el mismo refiere que la necesidad de una adecuada formación técnica o profesional facilitara la inserción hacia la adecuada orientación del consumo de la medicina a favor del paciente considerando que el tipo de servicio de la farmacia recae en los niveles de asistencia del solicitante ya que de ello se trata la calidad del servicio prestado, por ello Román (2015) sostiene que el primer concepto que surge de todo lo expuesto es el de RAM. La definición más actual de RAM viene dada en el RD 577/2013, de 26 de julio, por el que se regula la farmacovigilancia de medicamentos de uso humano. En ella concuerda con Ocampo (2012) resaltando que es política del estado y política institucional la búsqueda del servicio fundamental de la farmacología hacia el nivel de necesidad del individuo.

Del Castillo y Ruiz (2011) consideran que las autoridades son los responsables de vigilar el cumplimiento normativo a nivel del servicio así como del suministro dentro de los nosocomios públicos y privados ya que esto está determinado por la forma de asistencia directa, la calidad de atención oportuna que deriva en la satisfacción del cliente, para ello las organizaciones deben resguardar celosamente el código de ética del servidor de la práctica farmacéutica. En ese sentido para la OMS, (2006) la Calidad implica unas necesidades, un modelo de referencia para poder comparar, y la satisfacción del paciente en cuanto que cubre sus expectativas. Por tanto la calidad de un servicio no está predeterminada por los fallos, sino que puede ser programada, medida y mejorada.

Respecto a la comprensión de las Competencias Laborales, Márquez (2012) refiere al espacio en donde se encuentra la farmacia. Los clientes dijeron que les parecía demasiado pequeño en comparación a la cantidad de gente que acude a él; además, les parecía un ambiente desordenado debido a la ubicación que tiene la zona de dispensación con respecto a las ventanillas, ya que en las horas punta se mezclan las colas para ambas áreas. Asimismo sostiene que la falta de señalización en el servicio se refiere a que, por ejemplo, una persona que por primera vez acude al servicio no sabe qué es lo primero que se tiene que hacer. Si bien la Farmacia cuenta con una señorita que se encuentra al inicio para dar orientación, esta no se encuentra todo el tiempo en el lugar, debido a que la mandan a realizar trabajos en otras partes de la Clínica. Dado esto, las personas se sienten fastidiadas, ya que muchas veces hacen la cola incorrecta, pasando mucho tiempo en ella; se debe de tener en cuenta que el fastidio es mayor a cualquier otro servicio debido a que son personas que están, en su mayoría, enfermas.

Morales (2011) refiere que se trata de una acción en la cual el servidor está dotado de las fortalezas para realizar el trabajo de manera efectiva y oportuna, en el campo laboral esta es determinada por el éxito que alcanza frente a las expectativas de los diversos procesos de gestión organizacional, por ello la adherencia se encuentra centrada en la búsqueda constante de la condición de salud organizacional ya que la competencia en muchas ocasiones deriva en el nacimiento del conflicto social.

Sustento técnico de las variables

Ocampo (2012) sostiene que el marco normativo sobre medicamentos en el Perú está definido por la Ley 29459 del 2009 (1), que tiene como antecedente directo el documento de la Política Nacional de Medicamentos del 2004 (12). El documento de Política fijó el enfoque sanitario para el manejo de los medicamentos en el Perú. Contiene el marco filosófico los elementos que luego se incorporaron dentro del marco legal vigente. En este sentido, fijó que el objetivo fundamental de las normas relacionadas con medicamentos debe ser la satisfacción de los usuarios y el uso

racional de los medicamentos. Román (2015) señala que el concepto Error de Medicación (EM) fue introducido por el National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention (NCC MERP), organización formada por distintas asociaciones y agencias de Estados Unidos, cuya misión es maximizar el uso seguro de medicamentos, promoviendo la presentación de informes, el análisis y la comunicación del uso seguro de medicamentos, los EM y los procesos que pueden causar estos errores, así como las estrategias de prevención. El acto de dispensación es la actuación profesional del farmacéutico comunitario por el cual este entrega el medicamento al paciente o a su cuidador. Es la actuación más demandada por parte del paciente y donde se garantiza a la población un acceso al medicamento cumpliendo unas garantías de calidad.

Fundamentos del desarrollo de la práctica de farmacia.

El marco normativo sobre medicamentos en el Perú está definido por la Ley 29459 del 2009, que tiene como antecedente directo el documento de la Política Nacional de Medicamentos del 2004. El documento de Política fijó el enfoque sanitario para el manejo de los medicamentos en el Perú. Contiene el marco filosófico los elementos que luego se incorporaron dentro del marco legal vigente. En este sentido, fijó que el objetivo fundamental de las normas relacionadas con medicamentos debe ser la satisfacción de los usuarios y el uso racional de los medicamentos

Cabe mencionar que para la OPS, (2005) el servicio y tratamiento de los servidores de las farmacias están incluido los distintos niveles desde la previsión del medicamento, el conocimiento de la composición química así como el grado de consumo de tal modo que la eficacia este centrado en la atención oportuna al cliente quienes deben ser los directos beneficiarios de esta atención, por ello las recomendaciones giran en torno a la eficacia del servicio así como de la oportuna entrega de los medicamentos ya sea de urgencia o de tratamiento.

En ese sentido, Delbert (2015;p.24) asegura que el propósito fundamental es que para las organizaciones farmacéuticas no solo debe representar el mercadeo o la

comercialización del producto sino que esto debe involucrar el sentido de calidad humana ya que son ellos quienes consumen y de ellos se espera las calificaciones de calidad de servicio.

Bajo esa perspectiva se espera pues que la organización pueda estructurar las funciones del personal, la capacitación para la prevención de los procesos de atención al cliente así como de la definición de los roles en la manipulación de los medicamentos genéricos como especializados para las distintas necesidades de los usuarios.

Para Aguilar (2013) la atención al cliente desde las funciones de la farmacia no solo se trata de un servicio directo sino que esto debe involucrar la satisfacción de las necesidades dado que esta condición determinara la calidad de las personas en el proceso mismo de la entrega del medicamento a pacientes con hospitalización así como de los consumos ambulatorios, de ahí que el desarrollo propio de los trabajadores de farmacias debe corresponder al nivel de una atención humana y sensible dado que se trata de acciones que deben servir al bien común y no solo ser visto como parte del negocio empresarial.

En este caso en la realidad peruana se observa cierta desidia de los servidores, tal parece que la formación profesional en ese sentido se encuentra limitado solo al tipo de conocimiento y manipulación de los insumos médicos hacia la atención clínica u hospitalaria, por ello la determinación de las características laborales incide en la calidad de atención de los pacientes.

En ese respecto Castrillón (2012) señala que los servicios que se obtiene de los trabajadores no solo debe ser percibido como el vasto conocimiento de la atención sino que esto debe ser extensivo hacia el buen uso y dosificación del consumo, esto a razón que son muchos los pacientes quienes reciben su receta de tratamiento sin embargo el lenguaje médico no es de uso racional por el paciente lo que se advierte en la necesidad de buscar el puente del comprensión y para ello el servicio de la

farmacia debe ser la orientación específica al consumidor lo que elevaría la calidad del tipo de tratamiento farmacológico. Para Avilés (2012) la formación profesional o técnica de los farmacéuticos debe ser una profesión al servicio de la comunidad dado que trata directamente con el bienestar de la población que requiere cuidado y apoyo constante dado que la sanidad se convierte en una necesidad pública.

Otro aporte teórico práctico es la que se observa de la Federación Farmacéutica Internacional (2009) quienes consideran que la buena práctica de desarrollo de la atención de los farmacéuticos se centra en el cumplimiento de los niveles de atención y de la práctica de la humanidad lo que determina la calidad del establecimiento.

Asimismo, para los Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2011) tener adecuadas formas de atención y tratamiento al cliente no solo corresponde a los espacios o a la interacción entre quien atiende y quien solicita el medio, sino que esta debe ser una relación técnica es decir la orientación como base fundamental de la atención al cliente.

Del mismo modo para la OMS (2014) se ha evidenciado un deterioro de las buenas prácticas farmacológicas dado que el sentido comercial está elevando el nivel de competencia entre las distintas organizaciones que brindan este tipo de servicio lo que amerita la nueva reestructuración de las condiciones de atención hacia el cliente.

Bajo esta premisa en algunos contextos del Perú, especialmente en la capital se observa que se están implementando centros de atención de farmacología dedicado a la atención oportuna del servicio médico, para ello el sistema de atención a domicilio se hace cada vez más imperativo dado que los profesionales asumen el rol de tratantes y aplicación de los medicamentos a pacientes con escasa disposición de atención ambulatoria.

Estas condiciones, fueron facilitados por el Ministerio de Salud, en la cual los dispositivos normativos permiten en la actualidad que cada establecimiento

farmacéutico pueda registrar profesionales altamente capacitados para la atención directa de los pacientes, de modo que la condición de espera o de servicio sea mejorada sin embargo esta forma de atención ha encarecido el servicio y solo está destinado a una población de mayores recursos económicos, discriminando la calidad de atención a pacientes de menores recursos así como quedando relegado los que se encuentran en riesgo.

Otro de los aspectos tratados en el análisis se revierte de la forma como se inician los servicios de la salud, si bien es cierto que los distintos nosocomios se encuentran asociados por una área denominada farmacia, es también preciso señalar que se distingue entre el servicio privado y el servicio público.

Así en el servicio público el tratamiento de los medicamentos y su alcance al usuario se ve limitado a la disposición de los medicamentos, así como al nivel de conocimiento de quienes están a cargo de dichos establecimientos, ya que su pertenencia al estado determina del nivel de presupuesto destinado para su real control y crecimiento de la misma.

En el ámbito privado se observa una organización estructural y funcional, así como también existe difusión de las características de los medicamentos, sin embargo hablar de farmacología y tratamiento de medicina hacia el paciente desde esta óptica solo se referiría a los usuarios quienes tengan posibilidades de adquirirlos en otras condiciones económicas.

Ante ello se espera que el aparato público del estado a través del sistema de salud revierta en la real condición de elaboración, preparación así como de dotación de medicamentos alternativos a los que se generan en las grandes empresas que solo observan el nivel comercial mas no el nivel social humano. En la realidad los informes del Instituto Nacional de Estadística indica que solo el 20% de los pacientes pueden adquirir servicios de tratamiento farmacológico, mientras que la mayoría es decir el 60% se encuentra en la condición de solo recibir el medicamento mas no

tiene la orientación del caso, por ello las deficiencias en el consumo parecen superar a la real necesidad de generar satisfacción poblacional.

Por ello, la concepción de las universidades en cuanto a la formación del profesional de farmacia se encuentra relacionada con la formación de las cadenas farmacológicas, donde el practicante está desarrollando el tipo de atención directa, de manipulación y control de los medicamentos así como de suministro al paciente, entre ellos se puede distinguir la atención hacia el suministro del medicamento que indica la forma como debe ingerir la sustancia el paciente, asimismo el acompañamiento en la forma de dosificar el tratamiento frente a las indicaciones médicas o clínicas especializadas.

Otro aspecto visible del desarrollo de la atención en farmacia se trata de la práctica de atención para ello los egresados de las distintas escuelas de educación superior no universitaria referidas a la salud pública, inciden en su curricular la inclusión de procesos de atención al cliente, con lo que se espera se mejore la calidad de servicio de estos establecimientos.

Dimensiones de variable Desarrollo de la práctica de farmacia

Para el estudio se tomó como base fundamental la teoría de Dragana (2014 p. 2), quien señala que el Desarrollo de la práctica de farmacia está compuesto por las siguientes dimensiones: Nivel de conocimiento, Compromiso laboral, Asesoramiento y orientación.

Dimensionamiento:

Dimensión 1 Nivel de conocimiento

Dragana (2014), señala que el conocimiento es la condición fundamental que todo servidor de farmacia debe desarrollar para el cumplimiento de sus funciones como tratante farmacológico hacia la atención del cliente usuario de los medicamentos, este tipo de conocimiento debe incluir el tipo de composición química, así como de la forma de uso, la asesoría del costo así como el alcance de la magnitud de los

dispositivos de carácter médico de manera que no solo represente la forma de generar los procesos de salud sino que esta se desarrolle de manera extensa hacia la ciudadanía en general.

Desde el enfoque social, el conocimiento es la característica de manejo de la información de un objeto que debe ser utilizado con un fin determinado, así de modo que la designación de una persona con conocimientos permite la acreditación sobre el manejo de alguna situación propia de la necesidad que se refrenda en el contexto.

Desde el punto de vista de la ciencia Bunge (1974) señala que el conocimiento en su esencia es impreciso vago por ello el conjunto de ideas asociadas solo corresponden al conocimiento social o vulgar, mientras que el conocimiento científico es ordenado sistemático y responde a las pruebas siendo verificable, ya que es analítico racional y experienciales.

Navarro y López (2012) sostienen que el conocimiento es el conjunto de experiencias sobre alguna materia en la cual es de dominio de las características que la componen así como determina el grado de su manipulación para ser promovido o transferido desde una persona hacia otra con algún propósito determinado.

Para Bondy, (1974) es el acto en la cual la aprehensión es básica en la determinación del conocimiento ya que esa experiencia facilita la identificación de las características así como de la estructura y función del elemento en la cual se establecen los procesos cognitivos.

Por ello para este estudio el conocimiento es el grado de manejo de la información obtenida en distintos contextos y espacios dado que la inserción y desenvolvimiento sea acorde a la necesidad imperativa de modo que se acredite a la persona como un ser con capacidad de determinación funcional.

Lecca y Pinchi (2012) señalan que el proceso del conocimiento es formativo y

esto es concebido como la capacidad que posee el individuo para poder asimilar las distintas formas de los elementos objetos del conocimiento, para ello las funciones mentales se traducen desde la acción social externa y esta se internaliza a través de distintos procesos sensoriales dentro del individuo lo que hace que el reflejo sea de la determinación de las propiedades de los elementos que constituyen un acto, o servicio realizado por la misma situación dado que las respuestas sean pertinentes hacia la forma de alcanzar los niveles deseados.

Considerando la complejidad que representa el conocimiento, se puede afirmar que en la farmacología requiere el proceso de adquisición de conocimientos de las diversas composiciones químicas de los medicamentos, así como de sus características dado que la multiplicidad de productos debe servir hacia un solo fin determinado.

A decir de Díaz (2015) el conocimiento son el conjunto de experiencias traducidas en parámetros que identifican las particularidades de cada objetivo aprendido la misma que son captadas mediante los sentidos así como por la transmisión de la cultura social, de este modo el conocimiento se traduce en objetivo cuando es concreto medible y perceptible, sin embargo es subjetivo cuando es abstracto y solo llega a los niveles de sensaciones y de estos se derivan en diversas concepciones

Para el caso de este estudio es necesario precisar que el conocimiento es formativo dado que se trata de profesionales o técnicos en el conocimiento de la farmacología, sus procesos frente a la atención del cliente así como de la forma en la cual se lleva el tratamiento del sistema de manipulación del medicamento lo que involucra la logística de la misma así como el tipo de almacenamiento que se requiere para su mantención y su posible cuidado de contaminación externa.

Otro indicador del conocimiento de la atención en farmacia se refiere al nivel de interpretación de los requerimientos clínicos, para ello una es la atención de

medicamentos y otra de los elementos o herramientas como son los medios auxiliares de las mismas, por ello el conocimiento de los practicantes de la farmacología revierte en el manejo de los procesos de uso de las mismas ya que la atención requiere de una combinación de habilidades frente a la necesidad de servicio.

En conjunción el conocimiento de servicio también es esencial y esta es formativa por ello la necesidad de contar con profesionales idóneos en las farmacias recae en el nivel de concepción social y comercial que se tiene, concepción social dado que abarca la condición humana y la concepción comercial ya que se trata de una industria que está destinada a la conservación de la salud, por ello se dice en algunos contextos especialistas del cuidado de la sanidad externa, ya que son los responsables del buen uso del medicamento.

Dimensión 2 Compromiso laboral

Dragana (2014), define que el compromiso laboral es una condición intrínseca del sujeto que se identifica con la organización a la cual presta servicio, de ello se desprende la misión que asume es decir el rol fundamental con el propósito de coadyuvar al logro de las metas establecidas por la empresa de modo que esta pueda ser atendida con eficiencia.

En este respecto se puede afirmar que el compromiso se deriva de la forma como una persona asume una responsabilidad, frente al cumplimiento de la propuesta encargada, ante los distintos estímulos externo o internos que se producen en beneficio mutuo, así por ejemplo una persona comprometida asume el rol y la iniciativa en desarrollar acciones a favor de la organización.

En cuanto a las labores de los farmacéuticos, se debe distinguir los niveles de compromiso dado que existen, grandes empresas farmacológicas así como de pequeños establecimientos esto en forma privada, sin embargo en el aparato estatal, se observa que las dependencias farmacéuticas son parte de los distintos nosocomios y su apego laboral está en función a la especialización así como del grado de oportunidad de desarrollo que existe.

En ese respecto Peralta (2013), acota que el compromiso va más allá de un contrato laboral o de una dependencia institucional ya que esto no solo es una condición psicológica del individuo sino que está basado en un conjunto de patrones morales que hacen que el sujeto responda a distintos niveles de exigencia por ello la condición básica es la de demostrar su valía.

Funes (2013), sostiene que el compromiso en el ámbito laboral, es la forma directa en la cual se manifiesta el cariño o apego a la empresa, de ello depende el nivel de desarrollo propio para con la organización siendo esto una condición esencial en el trabajador que se busca en la gestión del talento humano.

Cabe precisar que para este autor el compromiso es la fortaleza que desarrolla una organización y lo hace de manera recíproca ya que otorga lo que adquiere de la manera más equitativa posible con el trabajador y esto es correspondido de manera sustancial, por ello en las grandes empresas el elemento principal que se requiere para la gestión del talento humano se refiere precisamente al grado de compromiso de los trabajadores, cabe precisar que este enfoque social a determinado el verdadero nivel de éxito organizacional, ya que se ha demostrado que la imposición no ha llevado a desarrollar las habilidades de los trabajadores.

En consecuencia en las farmacias se observa contrataciones sistemáticas y poco duraderas dado las normas laborales que se imperan en el país en la cual la mayoría de los pequeños establecimientos farmacéuticos se encuentran dentro de la informalidad, lo que es diferente a los trabajadores de las entidades públicas como son los hospitales, los centro médicos o las postas médicas que son de menor alcance de atención a la salud, sin embargo en ella se observan trabajadores formados a nivel de instituciones técnicas como de universidades.

De ahí que el compromiso que se busca como forma de análisis del desarrollo de la práctica de farmacia se traduce en dos vertientes, como son el espacio privado y del régimen público y de ellos también se desprende las condiciones de los

Trabajadores quienes provienen con alta formación profesional universitaria y otros de una condición técnica lo que en la mayoría de ocasiones colisionan a razón de los niveles de compromiso que se genera como parte del apego a la organización.

Dimensión 3 Asesoramiento y orientación

Dragana (2014), sostiene que los profesionales son los responsables en la orientación de los servicios que requiere el consumidor en afán de buscar el mantenimiento de su salud, por ello es importante la influencia de estos profesionales dado que la forma como se desprende el tratamiento debe ser posible de ser recepcionado con apertura y flexibilidad de comprensión.

Lippit y Lippit (2012) considera que el asesoramiento dista de la orientación, así los autores mencionan que el asesoramiento se puede dar en gran magnitud hacia las empresas, hospitales o grandes centros de consumo de medicamentos, mientras que la orientación es personalizada a consumidores cotidianos o ambulatorios quienes buscan el tratamiento específico de alguna dolencia.

De lo anterior se profundiza dos grandes procesos los que se dirigen a la comercialización o transferencia de medicamentos según las características poblacionales del cuidado de la salud requieren del nivel de asesoramiento para los distintos niveles de tratamiento del producto en primer lugar se requiere conocer el tipo de almacenamiento, el flujo de consumo, así como el nivel de costo o de las características similares de los diversos productos.

Por otro lado la orientación recae en la técnica básica mediante la cual el técnico o profesional de farmacia se dirige con el consumidor con el propósito de orientarle beneficios de uso del medicamento así como de las bondades que se desprende de la misma, para ello se recurren al nivel de trabajo individual y esto normalmente se da entre de manera personalizada en pequeños establecimientos de farmacia.

En el país casos como esto se han visto en diversos contextos ya que el boticario o farmacéutico en muchas ocasiones reemplaza al profesional de la salud por la ausencia de la misma en el lugar de la necesidad sanitaria.

Al respecto Rodríguez y Romero (2013) señalan las condiciones básicas del asesoramiento y una de ellas es la apertura al dialogo y al entendimiento, otro de los factores que incide se trata del nivel de desarrollo institucional u organizacional ya que el tipo de transacción que realiza frente a la empresa considera el tipo de inversión así como de las condiciones del mercado, para ello se hace necesario abarcar las distintas formas de consenso y difusión de los nuevos productos médicos que son tratados desde las farmacias.

Los autores también se refieren a la orientación y conjugan que ambos son complementarios entre si ya que de esto se desprende la certeza del buen hábito de consumo del producto así como de la conservación y fijación de la calidad del servicio alcanzado.

Cabe señalar que en el ámbito estatal de los nosocomios la práctica de orientación solo se limita al campo logístico, es decir los requerimientos de los productos médicos pasa por un procesos de análisis y adquisición de un área particular en la cual la farmacia y sus responsables solo se limitan a la solicitud e los productos en base al tipo de sugerencia de tratamiento de los galenos.

Respecto al nivel de los establecimientos privados se observa que tanto a nivel macro como micro el asesoramiento y orientación son dinámicos y constantes ya que lo que se busca desde esta organización es el resultado de la inversión por tanto exige la competencia del mercado a otorgar servicios complementarios acordes a la necesidad de la ciudadanía, ya que de ello depende su vigencia en el mercado y esto afecta de manera directa a los servidores profesionales y técnicos de la farmacia.

Por ello el sistema empresarial busca desarrollar la diversificación y alcance de

los productos a través del crecimiento de las cadenas farmacéuticas, esto con afán de abarcar el mercado en mayor escala, lo que se deriva en mayor inversión económica así como de mejor selección del personal.

Características del desarrollo humano en la práctica de la farmacia

En enfoque social expuesto por Dragana (2014), apertura la discusión respecto a la condición en la cual el trabajo formativo del especialista en farmacia se pueda desarrollar de manera efectiva, por ello establece secuencias en las cuales las etapas se van dando de manera consecutiva, así por ejemplo se estudia los niveles de los medicamentos, seguido de la forma de administración de producto, su comercialización y sobre todo el tipo de atención.

Respecto al conocimiento formativo esto se realiza de acuerdo a los procedimientos del sistema educativo en la cual la profesionalización o especialización de la misma recae en la responsabilidad de las organizaciones educativas, de ello se establece el nivel de conocimiento de los distintos negocios farmacéuticos así como de los tratamientos que se debe dar en la relación con el usuario o paciente consumidor de medicamentos, para ello cumplen los ciclos formativos y de manera paulatina se van insertando al campo laboral.

La administración de los productos se deriva no solo de la comercialización de la misma sino que abarca el nivel de almacenamiento, así como de las condiciones de prescripción, es decir del cuidado de que el tipo de medicamento deje de ser útil en el mercado, para ello las orientaciones se deben dar en función a la conducta sanitaria del centro poblado que por efectos de distintas situaciones se producen la necesidad del cuidado médico.

Por ello, el conocimiento sobre el tratamiento del uso de los medicamentos recae en brindar la orientación necesaria para el consumo de productos que son similares a las que fueron requeridos, para ello una de las características es ser oportuno al servicio así como el nivel de respuesta asertiva pueda alcanzar a todos

los niveles sociales o a todos los pacientes de diversos estratos, en ello la característica del farmacéutico o farmacólogo debe ser la condición del trato igualitario y humano de modo que se traduce en un bien social.

Lippit y Lippit (2012) añade en este respecto que algunas características resaltantes de los especialistas en farmacología es la de orientar el uso de los medicamentos mediante el conocimiento de los antecedentes clínicos, por ello la confianza entre el farmacéutico y los usuarios resulta esencial y factible ya que de ello depende la apertura y la tranquilidad de estar en buenas manos.

También Rodríguez y Romero (2013) acotan que las características del desarrollo de la práctica farmacéutica, es formativa y requiere de un tiempo necesario para la consolidación de la experiencia profesional, ya que se diferencia entre lo que se conoce desde el punto de vista teórico y lo que en la práctica y la realidad se traduce, de ahí que una de las formas más resaltantes de todo esto es la calidad del servicio que se tiene.

Considerando los aportes de los teóricos debe precisarse que la formación en primer lugar se denomina practica luego estabilidad, y finalmente desarrollo, durante la etapa de la practica el profesional se inicia al campo laboral y se relaciona con la problemática y sus factores sobre la atención del servicio farmacológico; durante la etapa de la estabilidad estos factores se traducen en el modus operandi que se ha formado dicho profesional en función a la urgencia del campo laboral; finalmente se observa que el desarrollo ya involucra el grado de manejo del conocimiento, así como la experticia propia de los tiempos acumulados en el servicio así como de la continua formación técnica profesional del trabajador.

En consecuencia para este estudio se propone el conjunto de procesos formativos, desde el arraigo que desarrollo es el grado de crecimiento de las habilidades de la persona, así como el manejo de los elementos médicos y por consiguiente el suministro de la misma de modo que favorezca siempre a los

usuarios atendiendo dentro de las necesidades inmediatas ya que la escasez del producto es parte de la responsabilidad que atañe al especialista, por ello es necesario concebir procesos claros en cuanto al desarrollo profesional.

1.2.2. Bases teóricas de la variable Actitudlaboral

Definiciones de la variable Actitud laboral

Para Robbins y Judge (2013) la actitud es el grado psicológico de disposición de la persona frente a una responsabilidad de carácter individual o social, frente al ámbito laboral esta se traduce en las ganas de generar posibilidades de realización en afán del logro de metas organizacionales.

Fernández (2014) sostiene que la actitud es intrínseca por lo tanto se desprende del deseo del individuo frente a su misma posibilidad así como su forma de integrarse a la organización, de ella depende el grado de asumir las diversas concepciones de la responsabilidad laboral.

Cabe resaltar que esta situación es concordante con el grado de estabilidad o con las facilidades de realización profesional que alcanza el sujeto dentro del marco profesional o simplemente como parte de la organización, la actitud es más un sentimiento una disposición eminentemente de carácter voluntaria que se promueve mediante el estímulo propio o en afán de logro de expectativas personales.

El análisis del campo laboral reporta que los jóvenes son los que muestran actitudes positivas hacia el desarrollo del campo laboral ya que estos consideran importante el generar espacios en la cual puedan desarrollarse en el futuro, mientras que los adultos solo muestran disposición para los cambios o innovaciones de trabajo siempre y cuando se fomente nuevas oportunidades de desarrollo, por otro lado existe un menor grupo de personas que la actitud es solo una condición efímera pues la mecanización frente al trabajo les lleva solo al nivel de cumplimiento de labores que son de la responsabilidad cotidiana.

Martin y Briggs (2013) señalan que la actitud se traduce en la parte visible del comportamiento humano en el quehacer de sus labores, ante ello la actitud puede ser positivo o negativo o de indiferencia ya que de ello se desprende las características del sujeto que se dispone al logro de altos niveles de competencia.

En las grandes corporaciones se trabaja mucho la ayuda psicológica hacia el bienestar del trabajador ya que se ha demostrado que el éxito de las organizaciones depende en su mayoría del gran esfuerzo que realiza el grupo humano, por ello consolidar el compromiso laboral es parte de la disposición del sujeto ya que de por si una actitud positiva influye en los demás así como una actitud negativa también se deriva al desgano de todo el grupo, por ello el liderazgo y la oportunidad de desarrollo es una de las estrategias esenciales en el desarrollo del talento humano.

Una experiencia laboral indica que la actitud positiva de uno de los integrantes suele ser muy positivo frente al grupo de trabajadores que solo presentan cumplimiento de labores, la actitud positiva determina el sacrificio de mayor entrega de mayor sacrificio así como de manifestación de las nuevas habilidades en la cual la creatividad de los sujetos aflora en el campo de la acción propia de la organización.

Las actitudes negativas derivan situaciones de insatisfacción hacia las labores encomendadas por ello se afirma cuando no se tiene ganas las cosas salen mal y esto ocasiona pérdida de tiempo, de capital y sobre todo de los recursos más preciados que es el talento de los servidores con la cual la empresa genera el rédito económico.

Al respecto Bauer (2012) establece que la actitud hacia el trabajo está relacionada con el perfil sociodemográfico del individuo. En este sentido, se observa que la literatura relacionada con el estudio del desarrollo de los mercados de trabajo, está orientada a identificar los factores que justifican un mayor éxito del individuo en el mismo.

En la misma línea García (2013) hace énfasis en el estudio de los rasgos demográficos y las competencias del sujeto como constructos en el estudio de la actitud hacia el trabajo. Considera que las condiciones personales referidos a la edad, el sexo son causales que pueden explicar las actitudes que adopta el individuo y que condicionan su manera de afrontar la relación con el mercado de trabajo.

Para Martínez (2011) la actitud siendo una condición psicológica es determinante en la consolidación de las relaciones del individuo frente a la organización en la cual se desempeña.

En ella se establece la característica de los niveles de desempeño que envuelve en la organización, así por ejemplo cuando existe claridad de los mensajes y el ambiente es adecuado las actitudes de los trabajadores se presentan en favor del crecimiento institucional ya que también son correspondidos y son participe de las metas logradas por la empresa con los dividendos de los réditos económicos alcanzados como efecto del trabajo y compromiso de los trabajadores.

Baron y Byrne (2015) desde un punto de vista eminentemente social, se explicita que las actitudes son aprendidas y desarrolladas, esto contradice con la acción de la psicología dado que el saberse sentir bien o mal determina el grado de actitud del trabajador, un sujeto tratado adecuadamente siempre tendrá una actitud positiva, sin embargo un sujeto que no es tratado de manera adecuada bajo el respeto de sus particularidades siempre mostrara una actitud pasiva o en todo caso negativa ya que no estaría siendo cubierto a satisfacción sus necesidades primordiales.

Concordante con los reportes de la psicología instruccional, las actitudes son las disposiciones que se muestran en la conducta humana, el grado de comportamiento esta regido por los estímulos internos y externos, así como como por los factores condicionantes en la cual se encuentra el sujeto propio de su inserción al

campo social laboral o en la interacción con el grupo humano, para ello es importante la consolidación de las metas fijadas como forma de pertenencia al grupo organizacional en la cual se encuentra desempeñándose esto facilita la generación de espacios hacia el desarrollo personal.

Summers (2011), consolida el concepto que se tiene respecto a la actitud, ya que esto es interno, no es visible y solo se expone en el comportamiento del ser humano en el exterior, sin embargo acota que esto es persistente y si bien es cierto no se puede cambiar esta evoluciona de acuerdo a las nuevas circunstancias en la cual se presenta las interacciones con el grupo en la cual tienen metas en común.

La psicología organizacional reporta que las actitudes no son una muestra individual sino que esta se presenta en la relación directa con el objeto materia del conocimiento o con el quehacer de las labores funcionales que debe realizar el sujeto, así por ejemplo la actitud hacia el logro de mejores remuneraciones siempre será un aliciente interior y esto se sobrepondrá ante otras necesidades, así también la actitud frente al peligro también puede aflorar las habilidades y las fortalezas propias del individuo por ello la esencia misma en la cual se establece esta condición psicológica determina el grado de eficiencia laboral.

Eagly y Chaiken (2013), la actitud siendo una de las características de muestra también corresponde al nivel de aprendizaje, la actitud para la realización de las tareas es la disposición propia del individuo cuyo valor humano o amor hacia las condiciones de realización conllevan al afán de generar nuevas condiciones de trabajo, así las situaciones de conflicto conllevan al sujeto a buscar nuevas formas de solución como también pueden ser los factores que determinan su alejamiento o estancamiento de la misma ya que no todos tienen las mismas fortalezas para manifestar sus respuestas frente a la naturaleza de la acción.

Cabe resaltar que para los autores la actitud no solo es por cuestión de crecimiento ya que existe una simbología entre lo procedimental, actitudinal y

cognitiva, lo que deriva que el sujeto se dispone hacia el conocimiento esto hace que maneje los procedimientos y para ello la actitud hacia los saberes y como transformar esos saberes articulan estas tres condiciones que son proporcionalmente desarrolladas en la etapa educativa que sin embargo es vista y manifiesta en el campo laboral.

La ciencia del comportamiento humano distingue las actitudes positivas y negativas; las actitudes positivas refiere hacia el logro de metas personales e institucionales, mientras que las actitudes negativas solo llevan al quiebre de las relaciones entre los individuos así como con las metas organizacionales, por tanto el cuidado de la misma resalta ser importante ya que de ello depende en su mayoría el éxito empresarial.

Al respecto Fazio (2012) comenta que siendo una condición psicológica esta afecta a la manifestación social dado que la función cerebral se llena de aspectos negativos o positivos y estos influyen en la caracterización de los objetos materia de las labores o en el cumplimiento de las funciones para la cual los individuos fueron seleccionados, por ello se recomienda que el gran contingente de estas características suelen establecerse de manera directa en los procesos cognitivos, es decir el grado de querer aprender depende de la actitud con la cual la persona se dispone a tal acción.

Young (2014) considera que la actitud es un estado emocional con la cual el individuo valora el campo de acción o el grado de las relaciones entre las personas así como el nivel de identificación para con la organización; el autor refiere que siendo emocional esto puede perdurar como también desaparecer siendo una actitud negativa o positiva, además refiere que cuando las situaciones son medidas y la familiaridad entre las jerarquías se horizontaliza las actitudes bajo el marco del respeto se torna en forma positiva lo que favorece en gran medida en crecimiento organizacional.

En cambio para Morris (2012) la actitud encierra un conjunto de factores que acontecen en la formación de la misma, es decir de por si la actitud positiva o negativa no nace ni viene formada sino que esta se va desarrollando en función a las características de gestión, de organización, de comunicación que suele desarrollarse entre los individuos, por ello la importancia del factor humano y del ambiente donde se desarrolla ya que una actitud favorable siempre se desencadenara en una serie de aspectos innovadores que hacen del crecimiento y éxito de la organización.

Chapman (2012, p.37), desde el análisis del individuo sostiene que la actitud hacia el campo laboral se gesta cuando el sujeto se encuentra con lo que desea hacer, por ello cuando el trabajo encomendado no es de su agrado no siente la necesidad y voluntad de crecer convirtiéndose esto en una rutina por lo tanto genera actitud negativa.

Contrariamente a ello, cuando las condiciones son favorables y se encuentra dentro del campo que le agrada así como de las estructuras de los saberes las mismas que son de su dominio estas se ven fortalecidas y de por si busca la mayor contribución y esfuerzo hacia las metas institucionales siendo ese el único motivo e impulso para la cual se fomenta un buen estado emocional.

Whitaker (2014) señala que la condición de las personas son muchas veces establecidas como actitudes, sin embargo sostiene que se debe distinguir y diferenciar entre las predisposiciones y las disposiciones, las predisposición es un estado mental mientras que la disposición se combina con el estado fisiológico de los individuos, de este modo la confusión de una acción fisiológica incide en la calificación del tipo de actitud.

Por ello, en el campo eminentemente laboral las actitudes se traducen en las relaciones que existe entre el patronato y los subordinados ya que la finalidad de la empresa recae en la organización del conjunto de trabajadores para cumplir una función específica o para dirigir grupos de personas hacia la integración de tareas

conjuntas pero que cada uno de ellos tiene un alcance determinado.

Cabe precisar que las actitudes laborales desde el enfoque organizacional y de la psicología cognitiva han realizado denodados esfuerzos por alcanzar la comprensión del ser humano y el primer reporte indica su alta complejidad ya que de por si el ser humano es un ser poco satisfecho, es decir cuando ya conoce y tiene cierto dominio va perdiendo el interés de la acción convirtiéndolo en mera rutina lo que hace que se genere una actitud pasiva hacia las metas organizacionales, sin embargo para ello existen diversas estrategias pero que son de manejo institucional.

Blum y Naylor (2012) dentro del rol social en la cual se desenvuelve el individuo se gesta la formación de las actitudes esto a razón de las relaciones directas que se van formando en su entorno, ya que el compartir objetivos con los vecinos, amigos, familiares o miembros integrantes de organizaciones sociales determinan el grado de involucramiento de la persona o por contrario el grado de alejamiento de las condiciones en la cual pueda desarrollarse.

Por ello se considera que en gran medida las actitudes formadas por acciones negativas tienen su duración en el tiempo y en la voluntad del individuo ya que considera que todo es pésimo o negativo y esto hace que sea rechazado de todo ámbito o contexto social, en el campo laboral estos sujetos son excluidos y casi nunca son tomados en cuenta para la promoción de responsabilidades esto consolida la actitud negativa, por ello los psicólogos advierten la necesidad de trazar estrategias en la cual se recupere la voluntad de trabajo, del desarrollo personal así como de creer en sí mismo.

Perlman y Cozby (2015) acota que esto de las actitudes tiene su origen en la forma de crianza del seno familiar las mismas que derivan del conjunto de procedimientos que se busca en las relaciones internas de la familia, ya que el tipo de trato, las relaciones entre los miembros, la forma de alimentación así como el grado de alcance de la satisfacción personal determina la condición fundamental del

individuo para la consolidación de una actitud positiva o negativa.

De ahí que se presume la esencia de quien nace mojado es difícil que se seque, lo que quiere decir que aquel que siempre ve todo negativo no podrá observar más allá de sus propias posibilidades de superación.

Al respecto Buceta (2012), sostiene que la única forma de condición de las actitudes proviene de fuentes externas ya que los estímulos recibidos durante la etapa de crecimiento se gesta el tipo de disposición hacia el emprendimiento de todas las acciones que se realizan en el campo del desarrollo personal, profesional así como se observa en la conducta laboral del individuo.

Para ello el autor sostiene que el nivel de las experiencias alcanzadas son el producto de las manifestaciones internas las mismas que son liberadas en una condición de rebeldía frente al sistema organizacional o frente a la misma responsabilidad como parte de la organización en la cual se desarrolla o desempeña, estas actitudes siendo positivas facilitan el encaminamiento hacia el logro de metas personales, mientras que las actitudes negativas incidirán en definitiva en la baja estima de si mismo

Finalmente se establece que las actitudes son el conjunto de respuestas internas que son observadas en el externo a través del comportamiento humano, mientras ese nivel de predisposición una actitud no es visible, siendo el aspecto eminentemente psicológico se dispone hacia la acción y esto se traduce en la forma como realiza el trabajo, el empeño que le pone para alcanzar metas, así como del cuidado de los procedimientos que realiza con el mismo fin.

Dimensionamiento:**Dimensiones de la variable Actitud laboral**

Para este estudio se asumió el enfoque de la teoría organizacional del desarrollo humano basado en las capacidades y competencias, por ello los conceptos de Robbins y Judge (2013 p. 105), indican que desde el campo de la psicología organizacional es necesario particularizar la actitud laboral ya que esto involucra aspectos internos y externos del individuo frente a las relaciones con la organización así como en la gesta de interacciones con el grupo humano con la cual comparte responsabilidades de ahí que señala las siguientes dimensiones: Actitud responsable, Relaciones humanas, Competencia laboral.

Dimensión Actitud responsable.

Robbins y Judge (2013), definen que la actitud responsable es un factor interno del individuo y esta se gesta según las experiencias recibidas o por aspectos condicionantes desde lo externo que afectan al grado de concepción de la realidad del individuo, así por ejemplo una actitud puede verse para alcanzar algo deseado como también una actitud se manifestó por acción de rechazo por algo que en su experiencia no fue nada agradable, por ello la definición de la actitud puede resultar en demasía muy sencillo como puede establecer canales de desarrollo hacia las diversas formas de concepción de la realidad. Los indicadores son responsabilidad, autonomía, iniciativa, motivar, comunicar, innovar, mejora continua.

Se puede afirmar que la actitud responsable es una respuesta mental y emocional ante las diversas circunstancias que se presentan en la labor diaria. No son específicamente conductas sino modos o formas de conducta o actuación. La escala de valores que construye una persona a lo largo de su vida, contribuirá a las actitudes que manifieste. Una persona que en su escala de valores antepone la familia, la salud, el respeto de los derechos propios y ajenos, tendrá una actitud comprometida y responsable en el desenvolvimiento de su vida laboral. Las normas éticas, sociales y jurídicas al crear la conciencia del deber, tienden a lograr actitudes positivas.

La Real Academia Española en su propuesta de definición de actitud indica la condición emocional, es decir que esto se deriva de la condición propia del individuo de cómo ve las cosas y como da forma a la utilidad o a su propia necesidad, de tal manera que esto afecta involuntariamente a la condición en la cual se pretende aspecto en común.

Cabe resaltar que una actitud siendo eminentemente emocional esta puede derivarse de un sin número de factores personales sin embargo la propia experiencia si bien es cierto determina el grado de confianza hacia las reacciones externas estas pueden ser cambiadas a razón de la forma de asesoría, orientación hacia la reconversión d sus propias posibilidades.

Navarro y López (2012) señalan que diversas corrientes psicológicas han tratado de comprender las actitudes personales de los individuos, sin embargo refieren que hasta la fecha no existe una consolidación de aspectos que determinan la condición de las personas ni de los cambios emocionales que se traducen en el interior esto se convierte en incomprensible para el aspecto de observación externa del ser humano.

Dentro del mismo enfoque los autores buscan correspondencia en explicar los tratados de análisis psicológico de los individuos, a razón de ello las organizaciones implantaron los llamados test laboral, test vocacional y actitudinal de modo que la contribución de la misma pudiera facilitar la comprensión de los trabajadores y su mejor ubicación en el campo laboral con el propósito de obtener la mejor de sus destrezas o habilidades laborales.

Un aspecto a tener en cuenta en el campo laboral es la forma de selección del individuo para la tarea encomendada, cuando tiene alto grado de profesionalización y no obtiene el campo o espacio laboral deseado va formando actitudes negativas contra la organización, del mismo modo se encuentra dentro de los procesos de rebeldía laboral, esto aflora a razón de que no es escuchado y tampoco se hace

escuchar convirtiéndose en un conflicto organizacional.

Navarro y López (2012) añaden que esta situación es solo temporal hasta que el sujeto pueda encontrar su ubicación ideal dentro de la organización laboral, sin embargo también refieren que si se trata de una actitud formada esta tiende a ser estable durante mucho tiempo, por ello en el término social se dice que se ven fantasmas donde no los hay, así como otros refieren que se observa y se crea enemigos de la nada ya que el mismo tiene el sentimiento negativo con la cual se está manifestando y esto no le permite visualizar la real dimensión de sus capacidades lo que generaría grandes cambios hacia la organización y así mismo.

EccayPinchi (2012) buscan la comprensión de la actitud desde el punto de vista social y emocional, en el campo emocional suscriben que esto se trata de sentimientos, ideas o figuraciones que hacen que el individuo forje un tipo de concepción de la realidad lo que deriva en la calidad de sus respuestas laborales; mientras que desde la concepción social señalan que estas se forman a razón de las inducciones o influencias que reciben como parte de la información del grado de comportamiento organizacional, lo que en muchas experiencias esto favorece su cambio actitudinal o caso contrario lo lleve al alejamiento de la organización.

Dimensión: Relaciones humanas

Robbins y Judge (2013), definen conceptualmente que las relaciones humanas como el conjunto de acciones que se dan dentro de las concepciones de la sociedad donde los individuos intercambian pareceres, hechos así como de las diversas concepciones en la cual las normas regulan el comportamiento social e individual consolidando sus deberes y derechos fundamentales.

Dentro del proceso de las relaciones humanas existen factores esenciales como el que se traduce en el nivel de la comunicación ya que esto lleva a la comprensión de los hechos así como de los procesos en la cual se consolidan las ideas y sobre todo se da a conocer los objetivos personales, institucionales o de carácter social, del

mismo modo esto facilita la consolidación de las estructuras sociales ya que el intercambio de experiencias fomenta el grado de cultura de los hombres desde la concepción de sus orígenes.

El enfoque de la antropología social refiere que las relaciones humanas son el tipo de intercambio de culturas que se proponen dentro de un contexto y esto facilita la integración de diversas fortalezas y capacidades individuales lo que hace que se busque una mejor estructuración y se amplíe la calidad de relaciones así como la forma comunicativa de los sujetos quienes conforman la estructura social, en mayor magnitud así como dentro de una organización ya sea de carácter privado o publica, del mismo modo esto se forma en las integraciones de nuevas sociedades a nivel familiar.

Vallejo (2014) sostiene que las relaciones humanas son el fundamento de la humanidad y esto forma las nuevas condiciones del desarrollo organizacional, para ello el tipo de estructura y norma regula el nivel de responsabilidad de los funcionarios ya que esto es parte de la consolidación de la esencia misma de los integrantes de una organización, del mismo modo se observa que esta situación facilita la integración de los pueblos así como de las repercusiones sociales.

El enfoque general de las relaciones humanas recaen en el nivel de esencia de las partes tratantes dentro de diversos contextos, cuando esta situaciones se lleva al campo laboral, se observa que la conformación de un campo laboral se busca la integración general de todos los integrantes ya que esto forja la condición del grado de asertividad y tolerancia entre las diversas formas comunicativas, en el Perú en particular se observa multiculturalidad en todos los aspectos de formación humana, de este modo la captación de nuevas formas de integración se unen a las fuerzas en las cuales el intercambio de concepciones se convierte en fortalezas para la institución.

Ávila, Ortega y Serna (2011) señalan que desde el nacimiento de la sociedad el hombre por naturaleza busca integrarse conformar grupos sociales, encontrar una ideología en común, preservar costumbres y hechos que particularizan su natalidad y esto ha sido defendido en función a diversos actos de patriotismo a lo largo del tiempo, asimismo estos aspectos se han vinculado a la concepción de las organizaciones empresariales en las cuales los trabajadores sienten un apego especial por la organización para la cual prestan servicio.

Sin embargo cabe precisar que no todos estos aspectos son producto del fomento de las relaciones humanas, son los tratados y los niveles de acercamiento a nivel social, emocional y comercial lo que fomenta las relaciones humanas, y solo de la comprensión de los individuos se puede tejer nuevas formas de organización de las esferas sociales, por ello la importancia radica en la unión de criterios para la consolidación de ideas fuerza así como de la necesidad de vínculos con la organización de modo que esto se convierta en la forma básica del crecimiento social y contribuya a toda una sociedad.

Desde la concepción individualista se puede afirmar que existen disposiciones personales para la conformación de grupos humanos o grupos sociales, la interacción es fundamental, sin embargo el grado de aceptación e las mismas parece tener vigencia primordial en la concepción de aceptación social, las nuevas formas de relaciones e intercambio está traducido en el nivel de entendimiento para ello se busca el afianzamiento de la lengua nativa con el lenguaje universal ya que siempre este hecho comunicativo ha sido el punto de quiebre de las relaciones humanas.

Cabe considerar que se espera que las características de las relaciones humanas se deriven de la empatía, sin embargo la sola concordancia de ideas parece ser insuficiente en el desarrollo laboral, es decir no basta ser amigo para poder trabajar, sino que en esto también se gesta la lealtad, el honor así como el respaldo lo que se traduce en la fidelidad organizacional. Haciendo que los individuos comulguen frente a una sola misión y logren alcanzar metas organizacionales.

En ese respecto se halló en Mesías (2013, p.35) que la comunicación interpersonal es el vínculo mediante la cual los individuos van consolidando sus ansias personales así como incrementan el nivel de conocimiento sobre las tareas encomendadas en la organización, del mismo modo se refiere que la interacción o la interpersonalidad determinara la condición básica del individuo en razón de que la esencia de la calificación requiere de la aceptación del otro es decir también envuelve un valor emocional que requiere respuestas positivas.

En resumen de los autores analizados, se rescata la importancia de la comunicación como medio de fomento de las relaciones humanas, es así que en todo estamento o sistema el tipo de comunicación facilita la organización y de ello depende el trabajar con ideas comunes, lo que hace que una buena estructura humana se relacione con todos los niveles de la organización y de este modo se acerque a los niveles de desarrollo mismo de la acción organizacional.

En concreto son conductas que se manifiestan a razón del intercambio así como del grado de convivencia dentro de una organización de cualquier índole, ya sea un club deportivo, una asociación o una empresa de servicios o productivo, lo que deriva el grado e imagen institucional.

Dimensión Competencia laboral

Para Godoy (2014) las competencias laborales tienen dos tendencias las que son generales y sirven para encaminarse dentro de la sociedad en su dinámica evolutiva y que esta sirve para toda acción básica en el hogar, en la sociedad y en otros las mismas que busca las relaciones de las personas, mientras que las capacidades específicas fijan las habilidades y destrezas propias de los individuos en una especialización sobre un objeto propio de la necesidad labora.

Robbins y Judge (2013), definen que el termino competencia proviene del sector productivo en la cual el orden económico gira en torno al aspecto comercial de

ahí que la competencia se traduce en la acción del dominio de las diversas condiciones que se presentan en el saber conocer, saber hacer y como que hacer, es decir se traduce que el ser competente deriva a un sujeto que está dotado de conocimientos y habilidades propias para enfrentar situaciones difíciles.

Partiendo de esa afirmación se puede añadir que la competencia laboral siempre será una forma de enfrentamiento de las habilidades de las personas que cumplen un rol determinado dentro de una organización conllevando que se agilice el logro del objetivo que se utilice menor esfuerzo y en consecuencia se destine menores recursos.

Por su parte Alles (2012) manifiesta que se trata de las diversa formas de expresión del dominio de los procesos en la cual cumple una labor el individuo y esta está forjada a través de los procesos cognitivos procedimentales y actitudinales, es decir para ser competente se tiene que conocer y cuando se conoce se tiene que saber qué hacer y de esta manera también el cómo hacer involucra el grado del valor que se le asigna a la tarea realizada, por ello la importancia de la formación en competencias es de reciente data sin embargo tiene vigencia en todo el campo laboral.

El enfoque tecnológico advierte que la competencia laboral va más allá de la simple suposición de habilidades, la competencia laboral es una condición esencial en el direccionamiento estratégico de las empresas de éxito, es decir centrar la competencia de los trabajadores a favor del cumplimiento de metas asegura a la empresa al logro del éxito por ello la modernización de los sistemas influyen en las escuelas, o centro de formación profesional la capacidad de recreación de formación de hechos y de búsqueda constante de soluciones a toda problemática institucional.

Al respecto Helleriegel (2011, p.121) propone el concepto que se trata del desarrollo de las habilidades de las personas frente a la acción a cumplir dentro de un periodo determinado, la competencia involucra el grado de logro en el menor tiempo posible, de esta manera la competencia busca formar individuos con grandes

habilidades y gran nivel de resiliencia es decir saber reponerse frente a la derrotas eliminar en el menor tiempo posible el dolor y seguir hacia las metas haciendo denodados esfuerzos de superación

Intecap (2003) reporta que desde el inicio de la década de los 90 se ha impulsado en las instituciones escolares la formación por competencias dado que esta necesidad va en concordancia con la dinámica de la necesidad laboral, para ello se establece el conjunto de acciones formativas que derivan en le estudiantado a salir de la instrucción a la recreación y solución de la problemática laboral, para ello los intercambios de currícula influyen en la concepción de la realidad de los aspectos productivos de cada país.

Así se puede decir que para el campo laboral la competencia para poder relacionar, incursionar en el proceso de adiestramiento para el servicio, así como para la integración de las metas solo alcanza a la competencia general, para el cumplimiento de las funciones encomendadas se requiere de la manifestación de las competencias específicas, en un ejemplo una persona puede ser muy solvente y empático en sus relaciones pero requiere de conocimiento y destreza para transformar el encargo laboral.

1.3. Justificación

En el aspecto práctico el estudio se justifica en la medida que se busca conocer los niveles de practica farmacéutica que se desarrolla en el contexto del estudio, así como el grado de actitud laboral que manifiestan los trabajadores ya sean en el sector privado o público de la zona de intervención y de estos hallazgo se puede proponer estrategias de capacitación y/o mejoramiento del servicio directo de las organizaciones dedicadas a este rubro, del mismo modo el beneficio que se otorga en la condición en la cual se refiere de modo que el alcance de la misma pueda fortalecer los vínculos entre el empleador y los servidores así como de los usuarios de los medicamentos que son recurrentes en todo el sector de análisis.

En el aspecto teórico el estudio tiene relevancia dado que desde la gestión pública es poco el conocimiento que se tiene sobre las responsabilidades y habilidades que se debe tener para ser un practicante de la farmacia en concordancia con las normas que regulan su apertura, por ello las citas dentro de este estudio se refieren al análisis directo de la comprensión que significa el desarrollo de la práctica farmacológica así como del grado de compromiso laboral que deben mostrar los trabajadores, de modo que esto contribuya en el bienestar del usuario.

A nivel metodológico, se buscó contribuir con la generación de instrumentos elaborados en base a los conceptos teóricos mediante el proceso de operacionalización de las variables, para ello se prosiguió con el orden metodológico de validez a criterio de expertos así como de confiabilidad estadística mediante una prueba piloto cuyos datos fueron procesados por el coeficiente Alpha de Cronbach lo que indica que el uso para otros estudio puede ampliarse a favor de la búsqueda del conocimiento científico.

En el aspecto social el estudio cobra relevancia en la medida que cualquier aspecto que facilite el crecimiento y mejora de atención oportuna al paciente podrá mitigar las dolencias así como la orientación y asesoría podrá incidir en la capacidad de uso racional de los insumos de modo que se trata de una acción eminentemente de salud pública.

1.4. Problema de investigación

En la actualidad el mundo se encuentra convulsionado por la dinámica de la economía y su competencia en el mercado, para ello una de las grandes industrias es la que se refiere al cuidado de la salud del ser humano, desde las grandes concepciones de países desarrollados y no desarrollados la preocupación es constante por la mejora de la calidad de atención del paciente, por ello sendos estudios se han abocado a la comprensión de la capacidad humana y el grado de tolerancia para la atención dentro de la diversidad.

El Perú no es ajeno a esta problemática ya que uno de los ejes principales del desarrollo hacia el 2021 es precisamente la salud pública, en ella se clasifica el consumo de medicamentos y su tratamiento oportuno de los pacientes partiendo desde los programas de prevención así como la oportuna modificación del sistema de formación profesional en las universidades públicas y privadas, ya que la formación por competencias es una necesidad imperante para la hegemonía dentro del sistema comercial.

Sin embargo se ha observado que los aportes de las teorías que indican el cambio de la forma de visión del tratamiento médico clínico parecieran no haber sido tomado en cuenta en los centros de atención de medicamentos como son las farmacias al interior de los hospitales ni en el ámbito privado. El presente estudio capta la realidad de atención que se realiza en la Urbanización Ceres del distrito de Ate Vitarte situado en la zona oeste de la capital siendo un distrito populoso también alberga centros de salud pública, como de atención en clínicas particulares, y dentro de ellas se encuentran las farmacias en las cuales los trabajadores en muchos casos son practicantes de farmacia y en otros casos son solo dueños que asisten en la venta de algún producto genérico, por ello la preocupación respecto al conocimiento que manejan sobre la calidad de servicio que deben asistir, especialmente en orientación y asesoría.

Esta problemática se puede ver afectada ya que en una entrevista subjetiva se ha encontrado manifestaciones del tipo de trato que reciben de parte del empleador en la cual muchos de ellos no gozan de beneficios sociales y tampoco alcanza los sueldos deseados lo que podría derivarse en actitudes poco profesionales en el campo laboral, de ahí que se ha centrado el estudio en la totalidad de las farmacias de la Urbanización Ceres de modo que este resultado pueda ser el inicio de una consolidación del tipo de servicio que se está brindando a la población.

En consideración a lo expuesto se formulan un conjunto de interrogantes a ser resuelto en el presente estudio.

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los trabajadores de Establecimientos farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la Competencia laboral en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

1.5.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los trabajadores de Establecimientos farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Hipótesis específico 2

Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Hipótesis específico 3

Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la Competencia laboral en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y las relaciones humanas en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres –Ate 2017

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y la Competencia laboral de los trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

En el presente estudio se analiza dos variables, tal como se propone a continuación:

Variable 1: Desarrollo de la práctica de farmacia

Variable 2: Actitud laboral

Para el caso se trata de dos variables ordinales, cualitativas a razón que los datos recepcionado, son percepciones de las personas respecto a las variables seleccionadas. Por ello desde los enfoque teóricos se fundamenta lo siguiente:

Definición Conceptual:

Variable 1: Desarrollo de la práctica de farmacia

Dragana (2014), define que el desarrollo de la práctica de farmacia es el servicio de atención de los medicamentos hacia la atención de los pacientes de nivel de urgencia como las hospitalizaciones así como de la forma como se atiende a los consumidores de forma ambulatoria, en esta situación se involucra el nivel de conocimiento del manejo de los procesos farmacológicos, así como del compromiso laboral que demanda los usuarios para con su atención en la cual esperan un asesoramiento oportuno para su buena medicación.

Definición Conceptual:

Variable 2: Actitud laboral

Para Robbins y Judge (2013) la actitud es el grado psicológico de disposición de la persona frente a una responsabilidad de carácter individual o social, frene al ámbito laboral esta se traduce en las ganas de generar posibilidades de realización en afán del logro de metas organizacionales.

2.2. Definición operacional de las variables

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) operacionalizar una variable se refiere a la descomposición de una teoría en sus partes constitutivas con el propósito de ser analizado a profundidad, esto a razón de traducirlo en aspectos observables de modo que se pueda realizar su medición.

Variable 1: Desarrollo de la práctica de farmacia

La variable Desarrollo de la práctica de Farmacia, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: Nivel de conocimiento Compromiso laboral, Asesoramiento y orientación. Asimismo por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Desarrollo de la práctica de farmacia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal (Likert) y valores	Niveles y Rangos
D1 Nivel de conocimiento	Desarrollo de habilidades	1, 2, 3, 4, 5, 6,	Nunca (1)	Excelente: 56 – 70
	Promoción de salud		Casi nunca (2)	
	Prevención de salud	7, 8	A veces (3)	Buena: 40 – 55
	Mejora de procedimientos		Casi siempre (4)	
	Ser instruido		Siempre (5).	
	Sistematización			
	Conocimiento			
	Interpretación			
D2 Compromiso laboral	Disposición	9, 10, 11, 12,		
	Convicción		13, 14, 15, 16	
	Involucramiento			
	Satisfacción			
	Entusiasmo			
	Cumplimiento			
	Compromiso			
	Interpretación			
D3 Asesoramiento y orientación	Asesoramiento	17, 18, 19, 20,		
	Ayuda		21, 22, 23, 24	
	Colaboración			
	Actividad pro social			
	Recomendaciones			
	informe			
	Instruir			
	Orientación			

Variable 2: Actitud laboral

La variable Actitud Laboral, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 3 dimensiones, cada una con 8 indicadores: Actitud, Relaciones humanas, Competencia laboral. Asimismo por cada indicador se consideraron 1 ítems o reactivos, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se

aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y arribar a las conclusiones del presente estudio

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Actitud laboral

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala ordinal(Likert) y valores	Niveles
D1 Actitud responsable	Actitud Responsabilidad Autonomía Iniciativa Motivar Comunicar Innovar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
D2 Relaciones humanas	Adaptación del ambiente Localización de la información Planificación de actividades Trabajo en equipo Servicio al cliente Productividad Uso de la tecnología Seguridad laboral Convivencia	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Excelente: 56 – 70 Buena: 40 – 55 Regular: 24 – 39
D3 Competencia laboral	Respeto Necesidad Experiencia Tolerancia Lealtad Empatía	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		

2.3. Metodología

En concordancia con los postulados de Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación se encuentra dentro del procedimiento de investigación científica por la sistematicidad de los procesos de investigación, del mismo modo asume el método hipotético deductivo a razón que el estudio presenta una problemática que es sustentada en un marco teórico y esta se pone a prueba de hipótesis con datos empíricos.

2.4. Tipo de investigación

Investigación básica

Es un estudio básico en concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010) ya que se trata de un estudio fundamentado en aspectos teóricos que busca el contraste con la realidad cuyo propósito es acrecentar el conocimiento científico a razón de las pruebas de hipótesis, en este tipo de estudio la fortaleza se trata de encontrar nuevos espacios de incidencia de los conceptos científicos tratados como base fundamental del estudio. En este caso se pone en contraste los aspectos teóricos del Desarrollo de la práctica de farmacia con la Actitud laboral de los servidores de los centros de atención de farmacias.

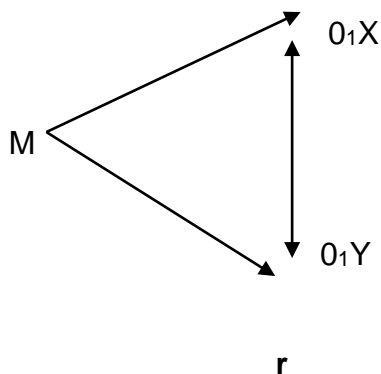
El enfoque es cuantitativo porque tenemos variables cualitativas y se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos y aplicamos la técnica de encuesta usando escala numérica ordinal.

2.5. Diseño de investigación

No Experimental – Transversal de alcance correlacional

Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: **Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral**, en un momento dado. Asimismo Hernández et al (2010). “Afirman que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:

**Dónde:**

M: Muestra de Estudio

X: Desarrollo de la práctica de farmacia

Y: Actitud laboral

O₁: Coeficiente de Relación

r: Correlación

2.6. Población, muestra y muestreo**Población**

La población de 150 trabajadores, está conformada por el personal que labora en los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate.

Tabla 3

Población y muestra del estudio.

Establecimientos farmacéuticos. Urb. Ceres	N	n
Públicos	75	54
Privados	75	54
Total	150	108

Muestra.

Según Hernández, (2010, p. 175) la muestra es un subgrupo de la población previamente delimitada. El elegir el tipo de muestra depende de los objetivos de estudio y del esquema de investigación. En tal sentido se trata de una muestra probabilística, por ello se realizó el cálculo aplicando la siguiente formula:

Fórmula estadística:

Arkin&Colton (1981, p. 141), nos plantea la fórmula estadística cuando el tamaño de la población se conoce con exactitud

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) d^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Datos:

n= Muestra

N= Población

Z= Nivel de aceptación

p= Posibilidad de éxito 50%

q= Posibilidad de fracaso 50%

d= Grado de error

Dónde:

Marco muestral	N	150
Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	1- α	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión (error muestral)	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	108.00

Muestreo.

El muestreo empleado fue, aleatorio simple. Al respecto (Hernández et. al. 2010, p. 176) menciona que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”.

Los criterios de inclusión y exclusión aplicados fueron:

- Trabajadores que no asisten en el momento de la aplicación de la encuesta.
- Trabajadores que desean participar en la presente investigación.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, uno para cada una de las variables.

Instrumentos

Variable 1: Desarrollo de la práctica de Farmacia

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Datos generales

Título:	Cuestionario sobre Desarrollo de la práctica de Farmacia
Autor:	Br. Ruth Andrea AspajoTafur
Procedencia:	Lima – Perú, 2016
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre el Desarrollo de la práctica de Farmacia

Variable 2: Actitud Laboral

Instrumento: Se aplicó un cuestionario

Cuestionario sobre la variable Actitud Laboral

Datos generales:

Título:	Cuestionario sobre Actitud Laboral.
Autor:	Br. Ruth Andrea AspajoTafur
Procedencia:	Lima – Perú, 2017
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral
Estructura:	La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Actitud Laboral

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201). Los cuestionarios sobre Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres –Ate fueron sometidos a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad

Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 4

Validez del cuestionario sobre Desarrollo de la práctica de farmacia

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Tabla 5

Validez del cuestionario sobre Actitud laboral

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 2	Hay Suficiencia	Es aplicable
Juez 3	Hay Suficiencia	Es aplicable

Confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200).

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizará la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una muestra piloto de 30 trabajadores. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Tabla 6
Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 7
Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Desarrollo de la práctica de farmacia

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Nivel de conocimiento</i>	,874	8
<i>Compromiso laboral</i>	,826	8
<i>Asesoramiento y orientación</i>	,825	8
<i>Desarrollo de la práctica de farmacia</i>	,907	24

Como se observa en la tabla 7, las dimensiones Nivel de conocimiento, Compromiso laboral, Asesoramiento y orientación, tienen alta confiabilidad. Asimismo la variable Desarrollo de la práctica de farmacia también tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Tabla 8
Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Actitud laboral

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
<i>Actitud responsable</i>	,805	8
<i>Relaciones humanas</i>	,873	8
<i>Competencia laboral</i>	,845	8
<i>Actitud laboral</i>	,912	24

Como se puede observar en la tabla 8, las dimensiones Actitud responsable, Relaciones humanas, Competencia laboral, tienen confiabilidad alta. Asimismo la variable Actitud laboral, de los trabajadores también

tiene confiabilidad alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

2.8. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó por medio de la estadística descriptiva e inferencial; siendo las técnicas estadísticas utilizadas, el coeficiente alfa de Cronbach, el coeficiente de correlación de Spearman; realizándose los cálculos por medio del Programa Excel y el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22 en español.

2.9. Métodos de análisis e métodos estadísticos:

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”

Construcción de baremos

El baremo nos permitirá determinar el nivel o escala que pertenece a la investigación realizada, los baremos analizados toman en cuenta las variables y sus dimensiones.

Tabla 9

Baremos del Desarrollo de la práctica de farmacia

Categorías	Regular	Buena	Excelente
Nivel de conocimiento	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Compromiso Laboral	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Asesoría y Orientación	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Desarrollo de la Práctica de farmacia	24 - 56	57 - 89	90 - 120

Valores obtenidos del programa estadístico SPSS

Tabla 10
Baremos de la Actitud Laboral

Categorías	Regular	Buena	Excelente
Actitud Responsable	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Relaciones Humanas	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Competencia Laboral	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Actitud Laboral	24 - 56	57 - 89	90 - 120

Valores obtenidos del programa estadístico SPSS

Las hipótesis de trabajo se procesaron a través del coeficiente de correlación de Spearman cuya fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

$d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

Se utilizó el Programa Estadístico SPSS y Excel para procesar las encuestas y contrastar hipótesis. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación entre las dos variables.

2.10. Aspecto ético

En el presente estudio se guarda la reserva de los datos de los encuestados y los resultados solo se entregaran a nivel de estudios a la Escuela de posgrado conforme estipula las normas y procedimientos de investigación en ciencias sociales.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

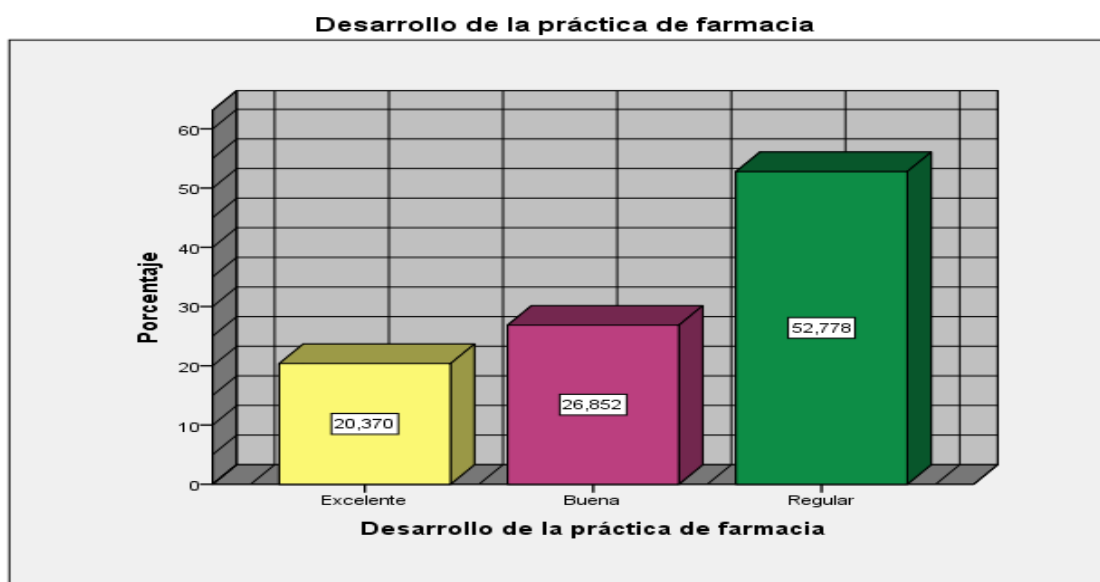
Resultado general del nivel del Desarrollo de la práctica de farmacia

En la siguiente tabla se exponen los reportes estadísticos del procesamiento de datos de las variables.

Tabla 11

Distribución de los niveles de Desarrollo de la práctica de farmacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	22	20,4	20,4	20,4
	Buena	29	26,9	26,9	47,2
	Regular	57	52,8	52,8	100,0
Total		108	100,0	100,0	



*Figura 1.*Distribución de los niveles de Desarrollo de la práctica de farmacia

Como se observa en la tabla 11 y figura 1, la mayoría de los encuestados considera que el Desarrollo de la práctica de la farmacia es de nivel Regular (52%), mientras que para el 26,9% el nivel es Buena y para el 20,4% es de nivel excelente, predominando el nivel de regular durante el desarrollo de la práctica de la farmacia

en los establecimientos públicos y privados de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte durante el año 2017.

Resultado general del nivel de la Actitud laboral

Tabla 12

Distribución de los niveles asignados a la Actitud laboral de los trabajadores de las farmacias de Ceres. Ate Vitarte.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	32	29,6	29,6	29,6
	Buena	39	36,1	36,1	65,7
	Excelente	37	34,3	34,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

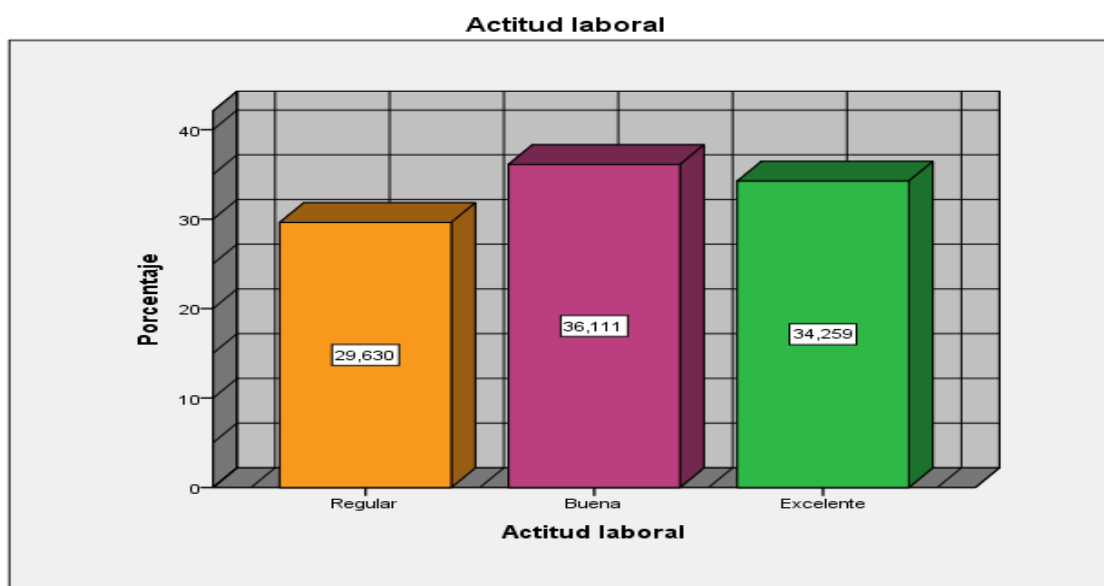


Figura 2. Distribución de los niveles asignados a la Actitud laboral de los trabajadores de las farmacias de Ceres. Ate Vitarte

Como se observa en la tabla 12 y figura 2, la mayoría de los encuestados considera que la actitud laboral de los trabajadores de la farmacia es de nivel Buena (36,11%), mientras que para el 34,3% el nivel es Excelente y para el 29,6% es de nivel Regular, predominando el nivel de Buena de la actitud laboral de los trabajadores de la

farmacia en los establecimientos públicos y privados de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte durante el año 2017.

Resultado según las relaciones entre las variables y dimensiones

Resultado del objetivo general

Tabla 13

Distribución de los niveles comparativos entre la Actitud laboral y el desarrollo de la práctica de farmacia.

*Tabla de contingencia Actitud laboral * Desarrollo de la práctica de farmacia*

		Actitud laboral			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Desarrollo de la práctica de farmacia	Regular	Recuento	13	9	0	22
		% del total	12,0%	8,3%	0,0%	20,4%
	Buena	Recuento	7	12	10	29
		% del total	6,5%	11,1%	9,3%	26,9%
	Excelente	Recuento	12	18	27	57
		% del total	11,1%	16,7%	25,0%	52,8%
Total		Recuento	32	39	37	108
		% del total	29,6%	36,1%	34,3%	100,0%

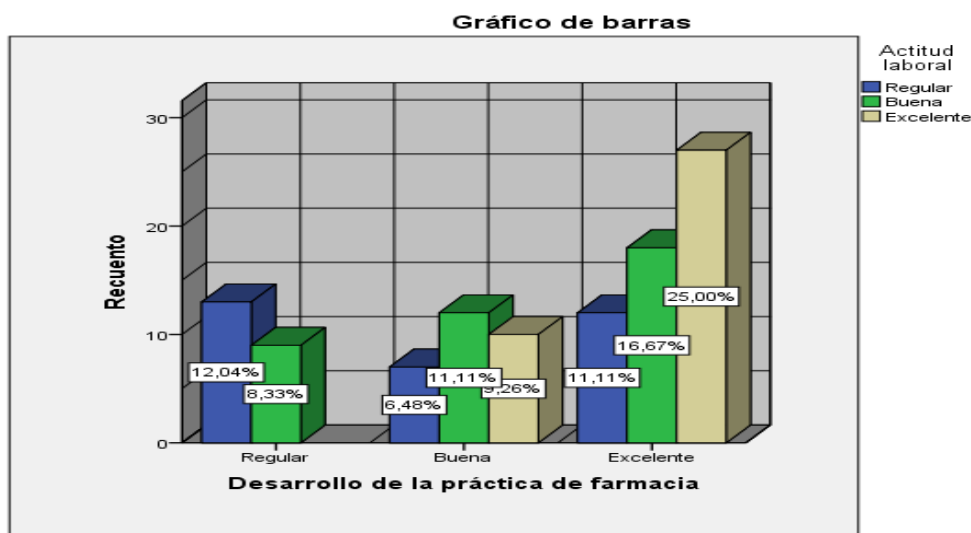


Figura 3. Distribución de los niveles comparativos entre la Actitud laboral y el desarrollo de la práctica de farmacia

Como se observa en la tabla y figura para el 25% de los encuestados el desarrollo de la práctica de la farmacia es Excelente, ellos mismos consideran que la actitud

laboral es excelente; asimismo se observa que el 16,7% percibe que el desarrollo de la práctica de farmacia es excelente y la actitud laboral solo es de nivel Buena; finalmente se observa que para el 12% el desarrollo de la práctica de farmacia es regular así como la actitud laboral también es del nivel regular.

Resultado en función al objetivo específico 1

Tabla 14

Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable de los trabajadores.

Tabla de contingencia Desarrollo de la práctica de farmacia * Actitud responsable de los trabajadores

			Actitud responsable trabajadores			Total
			Regular	Buena	Excelente	
Desarrollo de la práctica de farmacia	Regular	Recuento	19	3	0	22
		% del total	17,6%	2,8%	0,0%	20,4%
	Buena	Recuento	6	16	7	29
		% del total	5,6%	14,8%	6,5%	26,9%
	Excelente	Recuento	4	19	34	57
		% del total	3,7%	17,6%	31,5%	52,8%
Total		Recuento	29	38	41	108
		% del total	26,9%	35,2%	38,0%	100,0%

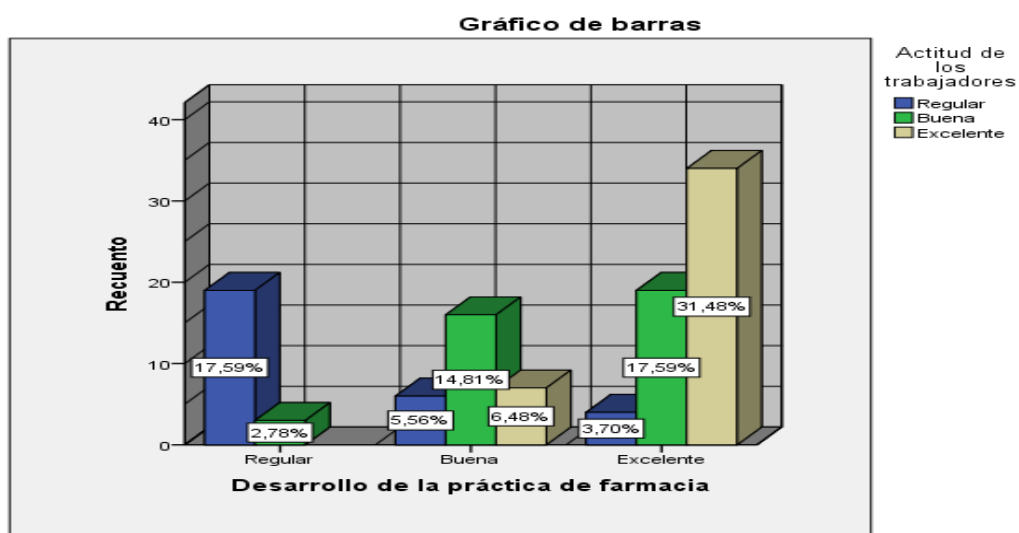


Figura 4. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable de los trabajadores.

Como se observa en la tabla 14 y figura 4 para el 31,5% de los encuestados el desarrollo de la práctica de la farmacia es Excelente, ellos mismos consideran que la actitud responsable de los trabajadores es excelente; asimismo se observa que el 17,6% percibe que el desarrollo de la práctica de farmacia es Excelente y la actitud responsable laboral solo es de nivel Buena; finalmente se observa que para otro 17,6% el desarrollo de la práctica de farmacia es regular así como la actitud responsable laboral también es del nivel regular.

Resultados en función al objetivo específico 2

Tabla 15

Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas.

Tabla de contingencia Desarrollo de la práctica de farmacia * Relaciones humanas

		Relaciones humanas			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Desarrollo de la práctica de farmacia	Regular	Recuento	13	6	3	22
		% del total	12,0%	5,6%	2,8%	20,4%
	Buena	Recuento	14	11	4	29
		% del total	13,0%	10,2%	3,7%	26,9%
	Excelente	Recuento	18	7	32	57
		% del total	16,7%	6,5%	29,6%	52,8%
Total		Recuento	45	24	39	108
		% del total	41,7%	22,2%	36,1%	100,0%

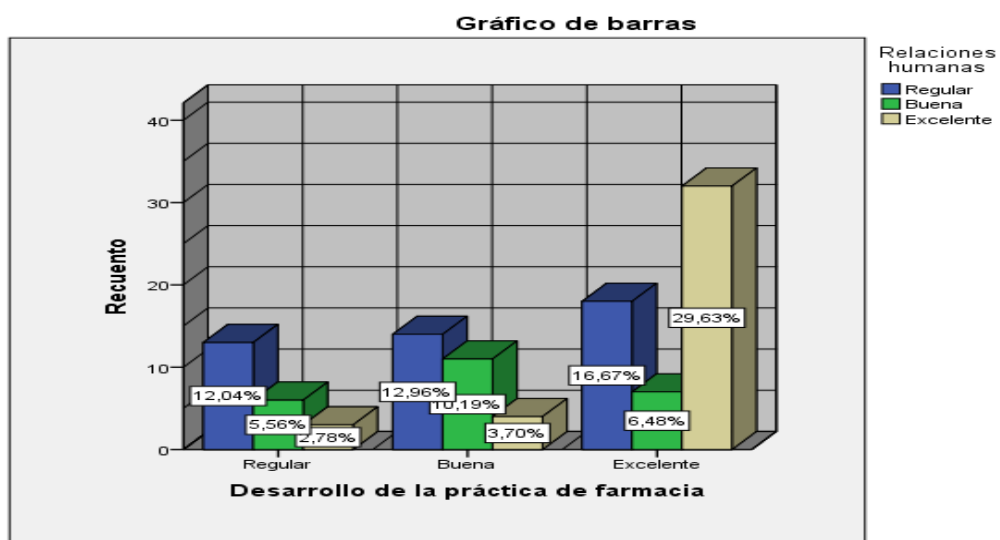


Figura 5. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas

Como se observa en la tabla 15 y figura 5 para el 29,6% de los encuestados el desarrollo de la práctica de la farmacia es Excelente, ellos mismos consideran que las relaciones humanas de los trabajadores es excelente; asimismo se observa que el 12% percibe que el desarrollo de la práctica de farmacia es Regular y las relaciones humanas solo es de nivel Regular; finalmente se observa que para otro 16,7% el desarrollo de la práctica de farmacia es Excelente así como las relaciones humanas es Regular.

Resultados en función al objetivo específico 3

Tabla 16

Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la competencia laboral

Tabla de contingencia Desarrollo de la práctica de farmacia * Competencia laboral

		Competencia laboral			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Desarrollo de la práctica de farmacia	Regular	Recuento	22	0	0	22
		% del total	20,4%	0,0%	0,0%	20,4%
	Buena	Recuento	0	25	4	29
		% del total	0,0%	23,1%	3,7%	26,9%
	Excelente	Recuento	0	6	51	57
		% del total	0,0%	5,6%	47,2%	52,8%
Total	Recuento	22	31	55	108	
	% del total	20,4%	28,7%	50,9%	100,0%	

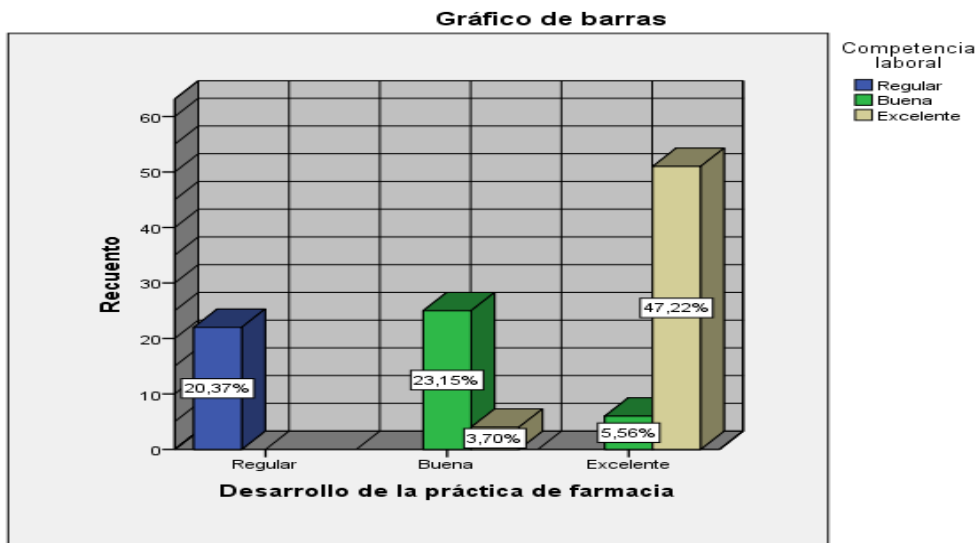


Figura 6. Distribución de los niveles comparativos entre el desarrollo de la práctica de farmacia y la competencia laboral

Como se observa en la tabla 16 y figura 6 para el 47,2% de los encuestados el desarrollo de la práctica de la farmacia es Excelente, ellos mismos consideran que la competencia laboral de los trabajadores es excelente; asimismo se observa que el 23,1% percibe que el desarrollo de la práctica de farmacia es Buena y así como la Competencia laboral también es Buena; finalmente se observa que para el 20,4% el desarrollo de la práctica de farmacia es Regular y la competencia laboral también es de nivel regular.

3.2. Resultados de la prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Prueba de hipótesis general

H_0 . No existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

H_i . Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia

y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Tabla 17

Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud laboral

			Desarrollo de la práctica de farmacia	Actitud laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de la práctica de farmacia	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Actitud laboral	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,666$ entre las variables: Desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud laboral, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a **0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.

Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Ho. No existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud de los trabajadores de Establecimientos farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud de los trabajadores de Establecimientos farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Tabla 18

Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud responsable de los trabajadores

			Actitud responsable de los trabajadores	Desarrollo de la práctica de farmacia
Rho de Spearman	Actitud responsable de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desarrollo de la práctica de farmacia	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,635$ entre las variables: Desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud responsable de los trabajadores, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.

Hipótesis específico 2

Ho. No existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Tabla 19

Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y las relaciones humanas

			Relaciones humanas	Desarrollo de la práctica de farmacia
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desarrollo de la práctica de farmacia	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,652$ entre las variables: Desarrollo de la práctica de la farmacia y las relaciones humanas de los trabajadores, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.

Hipótesis específico 3

Ho. No existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la Competencia laboral en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Hi. Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la Competencia laboral en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Tabla 20

Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la competencia laboral

			Competencia laboral	Desarrollo de la práctica de farmacia
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desarrollo de la práctica de farmacia	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,894$ entre las variables: Desarrollo de la práctica de la farmacia y la competencia laboral de los trabajadores, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación alta. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la competencia laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.

IV. Discusión

Una de las apreciaciones del contexto se situó en la forma de atención que percibe el usuario respecto a las funciones de los trabajadores de las farmacias, en ella se toma en cuenta el tipo de atención, la explicación del uso de los medicamentos, así como las opciones que estas representan en función al costo que determina finalmente su adquisición, entre ellas una de las situaciones es que se había encontrado que no todos los trabajadores resultaban ser profesionales de la farmacología, sino que eran personas que habían ubicado sus negocios y solo se limitaban al expendio de los productos.

De acuerdo al análisis teórico se ha comprobado que esta práctica se encuentra regulada por dispositivos normativos que son parte de la gestión de la salud pública, ya que la asistencia de la misma es un servicio que se otorga al paciente y esta se torna en dos sentidos, uno de los pacientes hospitalizados y el otro del consumo de pacientes ambulatorios, con la proliferación del mercado, en el Perú es simple la puesta en marcha de un centro farmacéutico, basta con una licencia municipal y el permiso de un operador que refrenda ser titulado en la materia, el problema radica en la forma de atención, la asesoría entre otros aspectos que constituyen entre la oferta y la demanda.

Por ello la aplicación de los instrumentos de recolección de datos así como el procesamiento estadístico reporta que el Desarrollo de la práctica de la farmacia alcanza el nivel Excelente en concordancia con la Actitud laboral de los trabajadores de las farmacias, esto puede deberse a la apertura a los practicantes de farmacología encontrada en la mayoría de los establecimientos privados y en menor escala en los establecimientos públicos, del mismo modo esta tendencia se reitera en cada una de las dimensiones como es el caso de la actitud del trabajador, las relaciones humanas y la competencia labora. En ese sentido, se explica en función a las conclusiones de Sumaran (2013), quien menciona que el comportamiento de los servidores en las actividades de Farmacotecnia Comunitarios se relacionan con la aplicación de la guía para evaluar los criterios de calidad de la Farmacotecnia, asimismo explicar que las dimensiones estructura física, recursos humanos y

documentación, se relacionan con el plan de acción de mejoras para ser ejecutado por las instancias superiores. Asimismo se concuerda con el trabajo de Sifuentes (2014), quien concluyo que el modo de la asesoría al paciente está relacionada con el uso eficaz de los medicamentos considerando la efectividad del tiempo.

Por otro lado, la prueba de hipótesis reporta que existe relación directa, estadísticamente significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral, el coeficiente de correlación es de rho Spearman = ,666 lo que indica que esta relación es positiva y moderada, siendo que las características del desarrollo de la práctica de farmacia determinan el nivel de competencia laboral, al respecto se concuerda con el trabajo de Cáceres (2013) quien determino que existe relación directa entre la Atención de los farmacólogos y la calidad de servicio dado que el 35% indica que la calidad de servicio es mala, mientras que un 28% menciona que es buena y 37% precisa que es Regular. Asimismo es sustentable con la conclusión de Segura (2014) quien concluyo que los dictámenes de los evaluadores en materia de conocimiento de los medicamentos, disponibilidad y asistencia directa están relacionadas con la atención oportuna, el asesoramiento, con lo que también se encontró que existe un 40% de desconocimiento en los trabajadores de las farmacias del tipo de riesgo o de uso directo lo que implica la desconfianza del cliente por lo tanto no brinda una satisfacción plena.

Respecto a la prueba de hipótesis entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud responsable laboral de los trabajadores, se encontró una relación lineal de magnitud moderada, lo que implica que el tipo de práctica que realiza está asociado al nivel de actitud positiva o negativa que muestran los practicantes de farmacia, ante ello se presenta el nivel de profesionalización así como de las características que se requiere en la actualidad para consolidar los aspectos laborales, en ese sentido se explica que Casimiro (2015), quien demostró que existe correlación directa entre la práctica de farmacología y la implementación de los elementos químicos limpios de esterilizaciones; Existe relación directa entre la Capacitación en el uso del equipamiento para el cuidado y la manipulación de los productos químicos y evitar su

posible contaminación; también se concuerda con Sandoval (2012), quien demostró que existe relación significativa entre los hábitos de vida de los trabajadores y las actitudes laborales que predominan en los trabajadores dentro de la empresa, se encuentran la actitud positiva.

En cuanto a la prueba de hipótesis respecto al Desarrollo de la práctica de la farmacia y las relaciones humanas, también se halló una relación de magnitud moderada, positiva lo que coincide con la problemática planteada, en la cual existen diferencias en las condiciones de trabajo de los practicantes de farmacia con los trabajadores estables por ello se infiere que a mejor desarrollo de la práctica es decir que pasen mayor tiempo e intercambien conocimiento mayor será el nivel de relaciones humanas ya que para Heredia (2011), Existe relación alta entre la pertinencia y calidad de los medicamentos en las farmacias de autoservicio, asimismo los usuarios opinan que se encuentra variedad y seguridad, así como se observó relación baja entre la calidad de la atención en costos, asesoría, difusión de las características químicas con la percepción del medicamento a consumir, también se coincide con Ocampo (2012), quien demostró que existe relación significativa entre el tipo y característica de la implementación sanitaria y el desarrollo de los programas de atención de los servidores de farmacias; asimismo existe relación entre los resultados de alta densidad de la información y el tipo del tratamiento farmacológico de los pacientes.

Finalmente en la prueba de hipótesis específico 3 se halló una correlación de magnitud alta, entre la práctica de la farmacia y la competencia laboral, esto es concordante con la realidad ya que se concibe que a mayor experiencia y conocimiento mejor preparado para la asesoría y atención a los usuarios de los medicamentos y del mismo tratamiento farmacológico como Yáñez (2015), manifiesta el temor de ser afectados por revelar lo que en realidad piensan mientras que para Ocampo (2012), Los resultados indican la alta densidad de la información para elaborar información respecto al tipo y característica del tratamiento farmacológico de los pacientes en la cual Barrios (2015), demostró que existe

relación directa entre la Capacidad de atención y la satisfacción del cliente en la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional María Auxiliadora, también Fernández (2014), concluyo que existe relación directa y significativa entre las actitudes mostradas por los docentes frente al proceso de inclusión referidos hacia los salarios así como a las funciones que desempeñan en el marco del desarrollo profesional, Los estudios actitudinales relacionados a la docencia son muy limitados, principalmente, si se trata de profesores universitarios.

V. Conclusiones

Primera: Se concluye que el Desarrollo de la práctica de farmacia tiene relación positiva ($r = 0.666$) y significativa ($p = 0.000$) con la actitud laboral de los servidores de los establecimientos públicos y privados de las farmacias de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte en el año 2017 lo que indica que a mayor nivel del desarrollo de la práctica se espera mejor actitud laboral para con los servicios que se brinda en la atención del medicamento.

Segunda: Se concluye que el Desarrollo de la práctica de farmacia tiene relación positiva ($r = 0.635$) y significativa ($p = 0.000$) con la actitud responsable de los servidores de los establecimientos públicos y privados de las farmacias de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte en el año 2017 esto permite la inferencia de que los trabajadores muestran su condición actitudinal según los niveles de aceptación en los establecimientos como parte del desarrollo personal.

Tercera: Se concluye que el Desarrollo de la práctica de farmacia tiene relación positiva ($r = 0.666$) y significativa ($p = 0.000$) con las relaciones humanas de los servidores de los establecimientos públicos y privados de las farmacias de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte en el año 2017 en ese sentido se puede apreciar que las relaciones humanas es un factor principal en el fomento de las experiencias así como en la consolidación de la identidad laboral.

Cuarta: Se concluye que el Desarrollo de la práctica de farmacia tiene relación positiva ($r = 0.666$) y significativa ($p = 0.000$) con la competencia laboral de los servidores de los establecimientos públicos y privados de las farmacias de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte en el año 2017 por tanto se demuestra que los mayores niveles de practica facilitan el mejoramiento de la atención a los usuarios por tanto elevan la calidad del servicio que se presta.

VI. Recomendaciones

Primera: A todos los responsables de la formación profesional de los especialistas en farmacología o casas de estudio de la Farmacéutica, se recomienda tomar en consideración la gestión del talento humano así como las orientaciones del servicio social dentro de su malla curricular o a través de capacitaciones complementarias de modo que esto pueda ayudar a mejorar la calidad del servicio y conocimiento de los trabajadores lo que se espera incida en la actitud y disposición para el trabajo.

Segunda: A todos los trabajadores de las farmacias, se recomienda asistir a talleres de asertividad y consolidación del desarrollo personal, ya que la actitud responsable es una de los aspectos fundamentales en el desempeño laboral y en consecuencia determina la eficacia de la organización por lo que su buen manejo ayuda al crecimiento de la institución a nivel público o privado.

Tercera: A todos los dueños o responsables de los centros de atención en farmacia se recomienda fomentar talleres de integración e intercambio de experiencias ya que esto fomenta el crecimiento de la comunicación y de las relaciones entre las personas de modo que favorece el éxito de la organización ya que una buena forma de relacionarse es tener empatía, asertividad y sobre todo efectividad.

Cuarta: A todos los trabajadores de farmacia en general, la competencia laboral es muy importante por ello, es necesario seguir con cursos de actualización del tipo de labor que se cumple ya que la dinámica de la industria requiere de nuevas inserciones de manejo tecnológico y de asistencia al usuario, por tanto deben llevar un proceso de capacitación continua.

VII. Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. (2013). *Sistemas de atención al cliente. Una perspectiva de visión comercial*. Bogotá: Labrusa.
- Arkin, H., y Colton, R. (1981). *Métodos estadísticos*. México DF: Continental.
- Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: Gránica.
- Alfaro, B. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Avilés, S. (2012). *La formación técnica profesional en salud*. Lima: Mantaro.
- Ávila, J., Ortega, N., y Serna, P. (2011). *Tendencias económicas en América latina. La eficiencia laboral*. Bogotá: Labrusa.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psicología Social*. 10ma. ed. Madrid, España: Prentice Hall Iberia
- Barrios, H. (2015). *Relación entre la Capacidad de atención y la satisfacción del cliente en la Unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional María Auxiliadora*. (Tesis de maestría). Universidad San Juan Bautista.
- Bauer, B. (2012). *Calidad total y productividad*. 3ra. ed. México: Mc Graw Hill
- Bondy, S. (1974). *Filosofía de la educación*. Lima: Ediciones Universitarias. UNMSM.
- Bunge, M. (1974). *La Ciencia, Su método y su filosofía*. Buenos Aires. Kapelluz.
- Blum, K., y Naylor, P. (2012). *Psicología Industrial / Organizacional* 6a, ed. México: Wedsworth, CengageLearning.
- Buceta, L. (2012). *Artículos y Blogs USAT*. Recuperado el 15 de Febrero de 2014, de Determinantes de la satisfacción laboral: <http://www.usat.edu.pe/articulos/administracion-y-negocios/item/7-determinantes-de-lasatisfacci%C3%B3n-laboral>
- Cáceres, L. (2013). *Atención de los farmacólogos y la calidad de servicio en el Hospital Central José Valera Santos – Veracruz*. (Tesis de maestría). Universidad de San Luis, México.
- Casimiro, M. (2015). *Correlación entre la Práctica de Farmacología y la dotación de medicamentos en servicios de farmacia hospitalaria*, (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Colegios Oficiales de Farmacéuticos (2011). *Boletín informativo de la práctica de farmacia*. Lima: sin edición.
- Chapman, M. (2012, p.37), *Positive and negative affectivity and facet satisfaction: A meta- analysis*. *Journal of Business and Psychology* 22, 115-125.
- Díaz, H. (2015). *Lo decible y lo indecible en la mecánica cuántica*, Madrid: Alianza Universidad
- Dragana, M. (2014). *Modelo de práctica profesional en farmacia*. Madrid: Debelluz
- Eagly, J., y Chaiken, W. (2013). *La caída de la satisfacción con el propio empleo pone en peligro la competitividad de EEUU. Disminuye en EEUU la confianza en mantener el empleo.* , págs. <http://www.eldiarioexterior.com/la-caida-de-la-satisfaccion-37078.htm>.
- Fazio, L. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Fernández, N. (2014). *Factores relacionados con la actitud hacia el trabajo de los profesores Universitarios: implicaciones en su rol como docente*, (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma.
- Funes, L. (2013). *Administración y Control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- García, P. (2013). *Manual Motivación y satisfacción en el trabajo*. (1 de Marzo de 2012). Virtual Formac. Recuperado el 2014 de Febrero de 17, de Virtua Formac.com: <http://www.virtualformac.com/manuales-gratis/motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-el-trabajo-en-equipom19.html>.
- Godoy, L. (2014). *5 consejos para un trabajo en equipo efectivo*. Obtenido de Merca2.0: <http://www.merca20.com/5-consejos-para-un-trabajo-en-equipo-efectivo/>
- Helleriegel, P. (2011). *Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional)* 13a. ed. México: McGraw-Hill.
- Heredía, F. (2011). *Estudio de la atención farmacéutica y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. 6ta. Edc. México DF. MacGraw Hill Interamericana.

- Intecap (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Companies Inc.
- Ley 29459 (2009). *Política Nacional de Medicamentos*. Documento de trabajo interno del Hospital nacional Arzobispo Loayza.
- Lecca, V., y Pinchi, C. (2012). *Proceso del conocimiento*. Lima: Mantaro
- Lippit, F., y Lippit, A. (2012). *Liderazgo y motivación de los equipos de trabajo*. 7ma. ed. México: Alfa Omega.
- Martin, N., y Briggs, F. (2013). *Aprendizaje organizacional y competencia laboral* CEPAL/GTZ. 2001
- Martínez, R. (2011). *Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector Salud*. OIT/CINTERFOR.
- Mesías, D. (2013). *Metodología para la transformación curricular según sistemas DACUM y SCID* Instituto Nacional Tecnológico.
- Morales, R. (2011). *Educación para la innovación y la competitividad. Formación y ocupación en el año 2010*, Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela:
- Morris, C. (2012). *Competence at work, models for superior performance*, John Wiley & Sons, Nueva York
- Navarro, L., y López, R. (2012). *Competencias Laborales: Algunas Propuestas.*, Enseñanza e Investigación en Psicología, Vol. 12, núm. 1, pp. 93-112
- Núñez, H., y Vicente, M. (2013). Monitor Empresarial de Reputación Corporativa”, disponible en <http://merco.info/es/rankings-merco>, fecha de acceso 11/12/2013
- Ocampo, S. (2012). *Implementación y desarrollo de programas de atención farmacéutica en la asistencia sanitaria*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- OPS, (2005). *Programa iberoamericano de ciencia y tecnología para el desarrollo, Subprograma X química fina farmacéutica*, Manual de técnicas de investigación, CYTED


- OMS (2014). *Resolución sobre la actualización de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones*, disponible en <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/stat/isco/docs/resol08.pdf>
- Peralta, D. (2013). *Gestión por Competencias*. Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos, Madrid: Pearson Educación.
- Perlman y Cozby (2015, p. 63). *Pharmacology Experimental Benefits from the Use of ComputerAssisted Learning*. Am J PharmEduc.
- Robbins, S. y Judge, S. (2013). *Administración (un empresario competitivo)* 8va. ed. Mexico: Pearson Education.
- Rodríguez, V., y Romero, P. (2013). *Introducción a la Toxicología General*, 1ª. Edición, México: Edit. Diana
- Román, E. (2015). *Atención farmacéutica: dispensación en la farmacia comunitaria desde la farmacovigilancia*. (Tesis de maestría). Universidad de Valencia.
- Sandoval, P. (2012). *Relación entre hábitos de vida y actitud laboral en trabajadores de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería*, (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Ucayali.
- Segura, B. (2014). *Sistema de evaluación de las droguerías urbanas y la satisfacción del cliente en el centro urbano de Santa Marina de los Huyos*. (Tesis de maestría). Universidad Pública Autónoma de Guadalajara.
- Sumaran, K. (2013). *Evaluación de la calidad y las actividades de farmacotecnia en los servicios farmacéuticos comunitarios*, (Tesis de maestría). Universidad San Cristóbal de República Dominicana,
- Sifuentes, P. (2014). *Los servicios de farmacología y las actitudes del Farmacoterapéutico en la Población de Santiago de Canyon*. (Tesis de maestría). Universidad de San Cristóbal de República Dominicana.
- Summers, W. (2011). *Pharmacology, Drug Actions and Reactions*. 2nd. Edition, Little Brown and Company,
- Vallejo, F. (2014). *Modelos de simulación en salud una alternativa para la docencia. Iatreia*. Bogotá: Labrusa.

- Whitaker, R. (2014). *Agentes Bloqueadores Neuromusculares y Drogas Contra la Espasticidad* (en Farmacología Médica de Craig y Stitzel), 1ª Edición, Edit. Interamericana,
- Yáñez, B. (2015). *Actitudes hacia la capacitación del personal de una organización de servicios del estado de Querétaro*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Querétaro
- Young, D. (2014). *Computer-simulated pharmacology experiments for undergraduate pharmacy students: experience from an Australian university*. Indian J Pharmacol. 2001; 33: 280-82
- Zárate, W. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar.

Anexos

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos públicos y privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017.						
AUTOR: Ruth Andrea Aspajo Tafur						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los Trabajadores de Establecimientos farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud responsable de los Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y las relaciones humanas en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la</p>	VARIABLE 1: desarrollo de la práctica de farmacia			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
			Nivel de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de habilidades Promoción de salud Prevención de salud Mejora de procedimientos Ser instruido Sistematización Conocimiento Interpretación 	1,2,3,4,5,6,7,8	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p>
			Compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> Disposición Convicción Involucramiento Satisfacción Entusiasmo Cumplimiento Compromiso Interpretación 	9,10,11,12,13,14,15,16	<p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p>
			Asesoramiento y orientación	<ul style="list-style-type: none"> Asesoramiento Ayuda Colaboración Actividad pro social Recomendaciones informe Instruir orientación 	17,18,19,20,21,22,23,24	Siempre (5).
			VARIABLE 2: actitud laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Actitud responsable	<ul style="list-style-type: none"> Actitud Responsabilidad 	1,2,3,4,5,6,7,8	Nunca (1)			

<p>Urbanización Ceres - Ate 2017? Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la Competencia laboral en trabajadores de los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017?</p>	<p>y Privados de la Urbanización Ceres – Ate 2017</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y la Competencia laboral de los Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate 2017</p>	<p>Urbanización Ceres -Ate 2017</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe relación significativa entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y la Competencia laboral de los Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017</p>	<p></p> <p>Relaciones humanas</p> <p>Competencia laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Iniciativa • Motivar • Comunicar • Innovar • Mejora continua <ul style="list-style-type: none"> • Adaptación del ambiente • Localización de la información • Planificación de actividades • Trabajo en equipo • Servicio al cliente • Productividad • Uso de la tecnología • Seguridad laboral <ul style="list-style-type: none"> • Convivencia • Respeto • Necesidad • Experiencia • Tolerancia • Lealtad • Empatía • Solidaridad 	<p></p> <p>,9,10,11,12,13,14,15,16</p> <p>17,18,19,20,21,22,23,24</p>	<p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5).</p>
---	--	--	--	---	---	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL															
<p>Básico y descriptivo correlacional. El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables. Al respecto, Sandi (2014) afirma que: Investigación básica, también recibe el nombre de investigación teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. Responde aquellos productos de rigor científico y que son avances fundamentales en el conocimiento acerca del mundo social. (p.15).</p> <p>3.2 Diseño de investigación Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirman que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.</p> <p>El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral, en un momento dado. Asimismo Hernández et al (2010). “Afirmar que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: M : Muestra de Estudio X : Desarrollo de la práctica de farmacia Y : Actitud laboral r : Correlación</p>	<p>Población La población de 150 trabajadores, está conformada por el personal que labora en los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate.</p> <p>Tabla <i>Población y muestra del estudio.</i></p> <table border="1" data-bbox="840 592 1207 763"> <thead> <tr> <th>Establecimientos farmacéuticos.</th> <th>N</th> <th>n</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urb. Ceres</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Públicos</td> <td>75</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Privados</td> <td>75</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>150</td> <td>108</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra La muestra es probabilístico, constituida por el personal: conformado por 108 trabajadores. Criterios de inclusión y exclusión: - Trabajadores que no asisten en el momento de la aplicación de la encuesta. - Trabajadores que desean participar en la presente investigación.</p> <p>Muestreo Es probabilístico, estadísticamente representativo. Aleatorio simple, por sorteo.</p>	Establecimientos farmacéuticos.	N	n	Urb. Ceres			Públicos	75	54	Privados	75	54	Total	150	108	<p>Variable 1: desarrollo de la práctica de farmacia Instrumento: Se aplicó un cuestionario</p> <p>Variable 2: Actitud laboral Instrumento: Se aplicó un cuestionario</p> <p>Autor(a): Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur</p> <p>La técnica que se utilizó es la encuesta. Se recogieron los datos directamente de la muestra en forma anónima y confidencial. En esa perspectiva, Fink, (2008) (citado por Hernández <i>et al</i>, 2010) define a las encuestas como “métodos de recolección de información que se usan para describir, comparar o explicar conocimientos, sentimientos, valores, preferencias y conductas” (p. 258).</p> <p>Se basa en la escala de Likert. Escala de los instrumentos: Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 22.0, donde elaboramos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contratación de las hipótesis, utilizamos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Los resultados fueron obtenidos a partir de la muestra estadística constituida por 108 trabajadores.</p>
Establecimientos farmacéuticos.	N	n																
Urb. Ceres																		
Públicos	75	54																
Privados	75	54																
Total	150	108																

Anexo B: Matriz de Operacionalización
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE FARMACIA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
NIVEL DE CONOCIMIENTO	Desarrollo de habilidades	Existe un adecuado nivel de desarrollo de habilidades en la práctica de farmacia	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1 Niveles o rangos Excelente: 56 - 70 Buena: 40 - 55 Regular: 24 - 39
	Promoción de salud	Considera que existe promoción de productos y servicios en el establecimiento	
	Prevención de salud	Hay prevención de la salud en el desarrollo de la práctica de farmacia	
	Mejora de procedimientos	Se propicia la mejora de procedimientos en la práctica de farmacia	
	Ser instruido	Se gestiona personal instruido en la práctica de farmacia	
	Sistematización	Se emplea la sistematización de datos en la práctica de farmacia	
	Conocimiento	El personal muestra conocimiento en la práctica de farmacia	
Interpretación	El nivel de interpretación en la práctica de farmacia es adecuado		
COMPROMISO LABORAL	Disposición	Existe una apropiada disposición del personal en el establecimiento	
	Convicción	El personal demuestra convicción en la labor que realiza	
	Involucramiento	Existe involucramiento con los objetivos del establecimiento	
	Satisfacción	El personal muestra satisfacción con las labores que realiza	
	Entusiasmo	Se propicia un ambiente de entusiasmo en las labores realizadas	
	Cumplimiento	El establecimiento muestra cumplimiento en la práctica de formación	
	Compromiso	El personal muestra compromiso con su establecimiento	
Interpretación	El personal tiene una disposición adecuada para desarrollar la práctica de farmacia		
ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN	Asesoramiento	El personal asesora adecuadamente en la elección del medicamento	
	Ayuda	El personal está atento en prestar ayuda cuando se requiere	
	Colaboración	Existe un ambiente de colaboración en el establecimiento farmacéutico	
	Actividad pro social	El establecimiento colabora con actividades o campañas de salud en favor de la población	
	Recomendaciones	El establecimiento recomienda adecuadamente algún medicamento	
	informe	Se da información de los medicamentos a los usuarios	
	Instruir	Se explica e instruye apropiadamente sobre las epidemias y su forma de combatirlos	
orientación	Se orienta adecuadamente respecto a las enfermedades y las maneras de curarlas		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ACTITUD LABORAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
ACTITUD RESPONSABLE	Actitud	Considera que existe una actitud favorable en la atención del establecimiento	Escala de Likert: Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1 Niveles o rangos Excelente: 56 - 70 Buena: 40 - 55 Regular: 24 - 39
	Responsabilidad	Los trabajadores cumplen con responsabilidad sus funciones	
	Autonomía	Muestra autonomía en las actividades cotidianas	
	Iniciativa	Cree que hay iniciativa en las labores del personal	
	Motivar	Considera que hay motivación en el ambiente de trabajo	
	Comunicar	Considera que se facilita la comunicación en el trato personal	
	Innovar	Aprecia una actitud de innovación en el establecimiento	
Mejora continua	Piensa que existe mejora continua en el desarrollo de las labores		
RELACIONES HUMANAS	Convivencia	Existe una adecuada convivencia en el contexto laboral	
	Respeto	Se considera el respeto como un valor fundamental	
	Necesidad	Asume que la necesidad de socializar es importante	
	Experiencia	El personal cuenta con experiencia en las relaciones humanas	
	Tolerancia	El personal muestra tolerancia en el trabajo cotidiano	
	Lealtad	Observa que existe lealtad en el desarrollo de las labores del personal	
	Empatía	Estima que existe empatía en las relaciones interpersonales	
Solidaridad	Considera que existe solidaridad en el ambiente de trabajo		
COMPETENCIA LABORAL	Adaptación del ambiente	Observa que hay un adecuada adaptabilidad al ambiente laboral	
	Localización de la información	Piensa que existe una localización de la información apropiadamente	
	Planificación de actividades	Planifica adecuadamente las actividades inherentes al puesto	
	Trabajo en equipo	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo	
	Servicio al cliente	Cree que hay un adecuado servicio al cliente en el establecimiento	
	Productividad	El personal muestra productividad en el trabajo	
	Uso de la tecnología	Los trabajadores hacen uso de la tecnología apropiadamente	
Seguridad laboral	El personal contribuye con la seguridad en el trabajo		

Anexo C: Base de Datos de Prueba Piloto

Variable 1: Desarrollo de la práctica de farmacia

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	2	4	1	2	3	5	3	3	4	2	3	4	1	5	4	2	2	3	3	2	3	2	1
3	5	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	4	3	2	3	4	2	4	4	4
4	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
5	3	3	2	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	3	1	4	5	5
6	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	5
7	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5
8	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	2
9	3	2	5	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	5	3	2	3
10	4	3	5	4	2	4	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3
12	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5
13	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4
14	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3
15	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	2	2	5	5	5
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	1	5	5	4
17	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4
18	3	3	2	3	3	4	5	5	1	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3	1	4
19	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	1	4	4	4
20	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	2	4	4	5	4	5	5	2	5	3	3
21	4	3	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	1	4	1	3
22	3	4	2	4	3	4	5	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	5	3	3	4	3
23	4	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5
24	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4
25	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	2	3	2	3
26	3	2	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	2	3	1	3	1	5	3	1	5	3	5
27	3	4	3	3	4	3	2	5	1	3	5	4	3	2	3	1	3	3	2	3	1	5	3	5
28	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5
29	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4
30	3	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3

Variable 2: Actitud laboral

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	2	3	2	3	5	3	2	4	3	2	3	1	5	3
3	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	1	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	2	2	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3
5	5	5	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	1	3	4	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
7	5	3	3	5	2	2	3	3	4	3	2	5	2	3	3	2	5	4	3	3	4	5	3	2
8	4	3	4	1	5	4	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	3	3	2	4	2	2
9	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	4	5
10	3	5	4	2	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	2	5	3
11	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
13	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4
14	3	4	3	2	3	1	3	1	5	3	1	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3	1	4	5
15	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2
16	3	5	4	5	5	5	5	4	1	4	1	4	5	4	5	4	5	1	4	5	5	4	5	4
17	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	1	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3
18	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	1	5	3	2	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2
19	4	4	3	2	3	1	3	3	2	3	1	5	3	5	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3
20	3	5	3	4	5	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5
21	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	1	4	3	2	3	3	5	4	3	3	4	3	5	3
22	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	2	4	3
23	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	5	5	3	5	4	4	3	5	3	1	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5
25	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	2	3	4	5	3	4	2	3	1	1	2	2	2	2
26	5	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	3	4	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3
27	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	5	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	4	5
28	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	2	2
29	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	1	3	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5
30	4	5	3	3	5	5	5	3	3	5	1	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5

Anexo D: Instrumentos de medición

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO DE DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE FARMACIA

Estimado (a) Trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la **Desarrollo de la práctica de farmacia en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la **Práctica De Farmacia**. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 1: DESARROLLO DE LA PRÁCTICA DE FARMACIA						
DIMENSION: Nivel de conocimiento		S	CS	AV	CN	N
1	Existe un adecuado nivel de desarrollo de habilidades en la práctica de farmacia					
2	Considera que existe promoción de productos y servicios en el establecimiento					
3	Hay prevención de la salud en el desarrollo de la práctica de farmacia					
4	Se propicia la mejora de procedimientos en la práctica de farmacia					
5	Se gestiona personal instruido en la práctica de farmacia					
6	Se emplea la sistematización de datos en la práctica de farmacia					
7	El personal muestra conocimiento en la práctica de farmacia					
8	El nivel de interpretación en la práctica de farmacia es adecuado					
DIMENSION: Compromiso laboral		S	CS	AV	CN	N
9	Existe una apropiada disposición del personal en el establecimiento					
10	El personal demuestra convicción en la labor que realiza					
11	Existe involucramiento con los objetivos del establecimiento					
12	El personal muestra satisfacción con las labores que realiza					
13	Se propicia un ambiente de entusiasmo en las labores realizadas					
14	El establecimiento muestra cumplimiento en la práctica de formación					
15	El personal muestra compromiso con su establecimiento					
16	El personal tiene una disposición adecuada para desarrollar la práctica de farmacia					
DIMENSION: Asesoramiento y orientación		S	CS	AV	CN	N
17	El personal asesora adecuadamente en la elección del medicamento					
18	El personal está atento en prestar ayuda cuando se requiere					
19	Existe un ambiente de colaboración en el establecimiento farmacéutico					
20	El establecimiento colabora con actividades o campañas de salud en favor de la población					
21	El establecimiento recomienda adecuadamente algún medicamento					
22	Se da información de los medicamentos a los usuarios					
23	Se explica e instruye apropiadamente sobre las epidemias y su forma de combatirlas					
24	Se orienta adecuadamente respecto a las enfermedades y las maneras de curarlas					

¡Muchas gracias!

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO ACTITUD LABORAL

Estimado (a) Trabajador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a **la Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados**, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar **la Actitud Laboral**.

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE 2: ACTITUD LABORAL						
DIMENSION ACTITUD RESPONSABLE		S	CS	AV	CN	N
1	Considera que existe una actitud favorable en la atención del establecimiento					
2	Los trabajadores cumplen con responsabilidad sus funciones					
3	Muestra autonomía en las actividades cotidianas					
4	Cree que hay iniciativa en las labores del personal					
5	Considera que hay motivación en el ambiente de trabajo					
6	Considera que se facilita la comunicación en el trato personal					
7	Aprecia una actitud de innovación en el establecimiento					
8	Piensa que existe mejora continua en el desarrollo de las labores					
DIMENSION COMPETENCIA LABORAL		S	CS	AV	CN	N
9	Observa que hay un adecuada adaptabilidad al ambiente laboral					
10	Piensa que existe una localización de la información apropiadamente					
11	Planifica adecuadamente las actividades inherentes al puesto					
12	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo					
13	Cree que hay un adecuado servicio al cliente en el establecimiento					
14	El personal muestra productividad en el trabajo					
15	Los trabajadores hacen uso de la tecnología apropiadamente					
16	El personal contribuye con la seguridad en el trabajo					
DIMENSION RELACIONES HUMANAS		S	CS	AV	CN	N
17	Existe una adecuada convivencia en el contexto laboral					
18	Se considera el respeto como un valor fundamental					
19	Asume que la necesidad de socializar es importante					
20	El personal cuenta con experiencia en las relaciones humanas					
21	El personal muestra tolerancia en el trabajo cotidiano					
22	Observa que existe lealtad en el desarrollo de las labores del personal					
23	Estima que existe empatía en las relaciones interpersonales					
24	Considera que existe solidaridad en el ambiente de trabajo					

¡Muchas gracias!

Anexo E: Base de datos de la muestra

111

BASE DE DATOS DE DESARROLLO DE LA PRACTICA DE LA FARMACIA																												
Nº	NIVEL DE CONOCIMIENTO									COMPROMISO LABORAL									ASESORIA Y ORIENTACIÓN									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	15	16	ST	17	18	19	20	21	22	23	24	ST	
1	5	5	4	5	3	5	5	5	37	4	5	5	5	4	3	5	5	36	5	3	5	5	5	4	5	5	37	110
2	4	5	5	5	5	4	3	4	35	5	5	3	5	5	1	3	4	31	5	5	5	5	4	5	4	5	38	104
3	5	5	4	5	3	5	5	5	37	4	5	5	5	3	3	5	4	34	5	3	3	5	5	4	5	5	35	106
4	4	5	5	5	5	4	3	5	36	5	5	5	5	5	1	3	5	34	5	5	5	5	4	5	4	5	38	108
5	5	5	4	5	3	5	5	4	36	5	5	3	5	4	1	5	4	32	5	3	5	5	5	4	5	5	37	105
6	4	5	5	5	5	4	3	5	36	4	5	5	5	5	3	3	5	35	5	5	5	5	4	5	5	5	39	110
7	5	4	4	5	3	5	5	3	34	5	5	3	5	5	1	5	4	33	5	3	3	5	5	4	5	5	35	102
8	5	5	5	5	5	4	3	5	37	4	5	5	5	5	1	3	5	33	5	5	5	5	4	5	4	5	38	108
9	5	5	3	5	3	5	5	3	34	5	5	5	5	3	3	5	3	34	5	3	5	5	5	3	5	5	36	104
10	5	5	5	5	5	4	3	5	37	4	5	5	5	5	1	3	5	33	5	5	5	5	3	5	5	5	38	108
11	5	4	3	5	3	5	5	4	34	5	5	5	5	3	1	5	3	32	5	3	3	5	5	5	5	5	36	102
12	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	5	5	5	5	4	5	39	112
13	5	4	2	5	3	5	5	3	32	5	4	5	5	3	2	5	3	32	5	4	5	5	5	5	5	5	39	103
14	5	5	5	4	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	3	5	5	5	5	5	38	110
15	5	5	2	5	3	5	3	4	32	5	4	5	5	4	1	5	3	32	5	4	5	4	5	3	5	5	36	100
16	4	5	5	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	2	4	5	35	4	5	5	5	5	5	4	5	38	111
17	5	5	2	5	3	5	3	4	32	5	5	5	4	5	1	5	3	33	5	4	5	5	5	3	5	5	37	102
18	4	5	5	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	5	4	5	5	4	5	38	110
19	5	4	3	5	3	5	3	4	32	5	4	5	5	5	1	5	3	33	5	4	5	5	5	5	5	5	39	104
20	4	5	5	5	5	4	5	5	38	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	112
21	5	4	3	5	3	5	3	3	31	5	5	5	5	5	1	5	3	34	4	4	5	4	5	3	5	5	35	100
22	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	5	5	5	5	4	5	39	110
23	5	4	2	5	3	5	3	3	30	5	5	5	5	5	1	5	3	34	4	4	5	5	5	5	5	5	38	102
24	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	5	5	5	5	4	5	39	110
25	5	4	5	5	4	5	3	3	34	4	5	5	5	5	2	3	5	34	5	5	4	4	5	5	5	5	38	106
26	5	5	4	4	5	5	5	5	38	5	4	5	5	2	4	5	5	35	5	3	5	4	4	5	5	5	36	109
27	4	5	5	5	4	5	4	4	36	5	5	5	4	5	2	5	4	35	4	5	3	5	3	3	5	5	33	104
28	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	4	5	5	2	2	4	5	31	5	3	5	4	5	5	5	5	37	106
29	4	5	5	5	4	5	4	5	37	5	5	4	4	5	2	5	4	34	4	5	4	5	4	3	5	5	35	106
30	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	4	4	4	5	36	5	4	5	4	5	5	4	5	37	112
31	4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	5	5	4	5	2	5	4	35	2	5	4	5	3	3	5	5	32	104
32	5	5	4	5	5	4	5	5	38	4	5	5	4	4	2	4	5	33	5	4	5	5	5	5	5	5	39	110
33	4	5	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	5	5	2	5	4	35	4	5	4	5	4	5	5	5	37	109
34	5	5	4	5	4	5	5	5	38	5	5	5	4	4	1	4	5	33	5	4	3	5	4	5	4	5	35	106
35	4	5	4	4	5	5	5	4	36	5	5	5	4	5	2	5	4	35	5	5	4	5	4	4	5	5	37	108
36	5	5	3	5	3	4	5	5	35	3	5	5	4	4	3	4	5	33	5	4	3	5	4	5	4	5	35	103

37	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	5	4	5	5	1	5	3	33	4	5	4	5	3	4	5	5	35	103
38	5	5	3	5	3	4	5	5	35	3	5	5	4	4	2	4	4	31	5	4	3	4	4	5	2	5	32	98
39	5	5	4	3	5	5	3	5	35	5	5	4	4	5	2	5	3	33	4	5	4	5	3	4	5	5	35	103
40	5	5	1	5	3	1	5	5	30	3	5	5	4	4	2	3	4	30	5	4	3	5	4	5	5	5	36	96
41	1	5	4	3	5	5	3	3	29	5	5	1	4	5	3	5	3	31	4	5	4	5	3	5	5	5	36	96
42	5	5	1	5	3	1	5	5	30	3	5	5	4	4	2	3	4	30	5	4	3	4	4	5	2	5	32	92
43	1	5	4	3	5	5	5	5	33	5	5	5	4	5	2	5	4	35	2	5	4	5	4	5	5	5	35	103
44	5	4	5	3	4	5	2	5	33	4	5	2	5	2	1	5	5	29	4	5	5	3	5	2	5	5	34	96
45	4	5	3	5	1	3	5	2	28	5	4	5	5	2	5	1	3	30	4	1	1	3	3	5	1	5	23	81
46	5	4	5	3	4	5	3	5	34	4	5	3	2	5	1	5	5	30	4	5	5	3	5	2	5	5	34	98
47	4	5	3	5	1	3	5	3	29	5	4	5	5	2	5	1	3	30	1	1	4	2	3	5	1	5	22	81
48	5	3	5	3	4	5	3	5	33	1	5	2	5	2	1	4	3	23	4	5	1	3	5	2	5	5	30	86
49	4	2	3	5	1	3	5	2	25	5	4	5	2	5	1	1	2	25	1	1	4	2	3	4	1	5	21	71
50	3	3	5	3	4	5	2	5	30	1	5	2	5	2	5	4	4	28	5	5	1	4	5	2	5	5	32	90
51	1	5	3	5	1	3	5	1	24	5	4	5	2	5	1	1	2	25	1	1	4	2	3	4	1	5	21	70
52	3	3	5	3	3	4	1	1	23	1	5	2	5	2	5	4	4	28	5	3	1	4	1	1	5	5	25	76
53	1	5	4	4	1	2	1	1	19	1	4	2	5	1	2	1	2	18	1	2	4	2	3	4	1	5	22	59
54	3	3	5	3	3	4	4	4	29	4	5	3	5	1	2	4	4	28	5	3	1	5	1	1	5	5	26	83
55	1	5	3	4	1	2	1	1	18	1	4	3	2	5	4	1	2	22	1	2	4	2	3	4	1	5	22	62
56	3	2	5	3	3	4	3	4	27	4	5	2	4	3	2	4	4	28	5	3	1	5	1	1	4	5	25	80
57	1	2	3	4	1	1	4	3	19	1	4	3	3	1	2	1	3	18	1	3	4	2	1	3	1	5	20	57
58	3	5	5	3	3	4	1	4	28	4	2	1	4	3	4	4	4	26	1	4	2	5	4	1	4	5	26	80
59	1	2	2	4	1	1	3	3	17	1	5	3	3	1	2	1	2	18	1	2	4	1	2	3	2	5	20	55
60	3	2	5	2	2	1	3	4	22	1	4	1	4	3	4	1	4	22	5	4	4	5	4	3	4	5	34	78
61	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	5	5	5	4	2	5	4	35	5	5	5	4	4	5	4	5	37	108
62	5	5	4	5	4	5	4	5	37	4	5	5	5	5	4	5	5	38	4	4	4	5	5	4	5	5	36	111
63	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	2	4	4	34	5	5	5	4	4	5	5	5	38	109
64	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	3	5	5	5	2	5	5	34	4	5	4	5	5	4	5	5	37	107
65	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	4	4	4	4	36	5	4	5	4	4	5	4	5	36	109
66	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	5	5	5	5	2	5	5	36	4	5	5	5	4	4	5	5	37	109
67	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	5	5	5	4	2	4	4	34	5	4	5	4	5	5	5	5	38	108
68	5	5	4	5	3	5	4	5	36	4	5	5	5	5	3	5	5	37	4	5	5	5	4	4	5	5	37	110
69	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	2	4	4	34	5	4	5	4	5	5	5	5	38	109
70	4	5	4	5	3	5	4	5	35	4	5	5	5	5	2	5	5	36	4	5	4	5	4	5	5	5	37	108
71	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	5	4	3	4	4	35	5	4	5	4	5	4	4	5	36	108
72	5	5	4	5	4	5	4	5	37	4	5	5	5	5	2	5	5	36	4	5	4	5	4	5	5	5	37	110
73	5	4	4	4	4	4	5	4	34	5	5	5	5	5	2	4	4	35	5	4	5	4	5	4	4	5	36	105
74	5	5	4	3	4	5	4	5	35	4	5	5	5	5	2	5	5	36	4	5	4	5	4	5	5	5	37	108
75	5	4	4	4	4	5	5	4	35	5	5	5	5	5	2	4	4	35	5	4	5	4	5	5	4	5	37	107

BASE DE DATOS DE ACTITUD LABORAL																												
Nº	ACTITUD RESPONSABLE									RELACIONES HUMANAS									COMPETENCIA LABORAL									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	13	14	15	16	ST	17	18	19	20	21	22	23	24	ST	
1	4	4	4	4	4	3	4	2	29	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	92
2	4	3	3	3	4	4	4	4	29	3	2	3	4	4	3	4	3	26	4	3	3	3	3	3	3	4	26	81
3	2	4	4	4	4	3	4	2	27	4	4	4	2	4	4	3	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	88
4	4	4	2	3	4	4	4	4	29	3	2	4	4	4	3	4	3	27	4	4	2	3	4	2	3	4	26	82
5	4	4	4	4	4	3	4	2	29	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	91
6	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	2	4	4	4	3	4	4	28	4	4	3	3	4	3	3	4	28	86
7	4	3	4	4	3	3	4	2	27	4	4	2	2	4	4	3	4	27	4	3	4	4	3	4	4	3	29	83
8	4	4	2	4	4	4	4	4	30	3	2	4	4	4	3	4	3	27	4	4	2	4	4	2	4	4	28	85
9	4	4	4	4	4	2	4	2	28	4	4	2	4	4	4	2	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	88
10	2	4	3	4	4	4	4	4	29	3	2	4	4	4	2	4	4	27	4	4	3	4	4	3	4	4	30	86
11	4	4	4	4	3	2	4	2	27	4	4	3	2	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	3	31	87
12	4	4	2	4	4	4	4	4	30	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	2	4	4	2	4	4	28	88
13	4	4	4	4	3	1	4	2	26	4	4	2	4	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	3	31	87
14	4	4	3	4	4	4	3	4	30	3	4	4	2	4	4	4	4	29	4	4	3	4	4	3	4	4	30	89
15	4	4	4	4	4	1	4	2	27	4	2	3	4	3	4	2	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	85
16	2	4	2	3	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	2	3	4	2	3	4	26	83
17	4	4	4	4	4	1	4	2	27	4	2	3	4	4	4	2	4	27	4	4	4	4	4	4	4	4	32	86
18	4	4	2	3	4	4	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	3	29	2	4	2	3	4	2	3	4	24	82
19	4	4	3	4	3	2	4	2	26	4	2	3	4	4	4	4	4	29	4	4	3	4	4	3	4	3	29	84
20	2	4	2	3	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	4	4	31	2	4	2	3	4	2	3	4	24	82
21	4	4	3	4	3	2	4	2	26	4	2	2	4	3	4	2	4	25	4	4	3	4	4	3	4	3	29	80
22	4	3	2	3	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	4	3	30	2	3	2	3	3	2	3	4	22	79
23	2	4	3	4	3	1	4	2	23	4	2	2	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	3	4	3	29	80
24	4	3	2	3	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	4	3	30	2	3	2	3	3	2	3	4	22	79
25	2	4	3	4	3	4	4	3	27	4	2	2	3	3	4	4	4	26	4	4	3	4	4	3	4	3	29	82
26	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	3	4	4	4	29	88
27	2	4	3	3	4	4	4	3	27	4	3	3	2	4	2	2	4	24	3	4	3	3	4	3	3	4	27	78
28	3	3	4	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	3	4	4	4	30	3	3	4	4	3	4	4	4	29	88
29	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	3	4	3	4	3	2	4	27	4	4	3	3	4	3	3	4	28	84
30	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	4	4	3	4	4	3	30	3	3	4	4	3	4	4	4	29	89
31	3	3	4	3	4	4	3	3	27	4	4	4	3	4	2	2	4	27	4	3	4	3	3	4	3	4	28	82
32	2	4	4	4	4	3	4	4	29	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3	4	4	4	4	4	4	4	31	91
33	4	3	3	3	4	4	4	4	29	4	3	3	3	4	3	4	4	28	4	3	3	3	3	3	3	4	26	83
34	3	3	4	4	4	3	4	3	28	4	4	4	2	4	3	4	3	28	3	3	4	4	3	4	4	4	29	85
35	3	1	4	3	4	3	3	4	25	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	1	4	3	1	4	3	4	24	77
36	2	3	4	4	4	2	4	2	25	3	4	4	2	4	3	4	3	27	3	3	4	4	3	4	4	4	29	81

ANEXO F: Artículo científico
Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de
establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017

Ruth Andrea Aspajo Tafur

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La investigación titulada “Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017”, presento como objetivo general Determinar la relación entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La población finita está conformada por 150 trabajadores de las farmacias situadas dentro de la Urbanización Ceres del distrito de Ate Vitarte y la muestra probabilística conformada por 108 colaboradores seleccionados mediante el sistema de aleatorización simple. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos escalas de percepción sobre el desarrollo de la práctica de la farmacia y de la actitud laboral. Dichos instrumentos fueron sometidos a la verificación mediante el criterio de jueces para determinar su validez, así como se realizó una prueba piloto para determinar la confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach dado que se trata de un instrumento con respuestas multitónicas. Se determino la relación significativa y positiva entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017, demostrado con el -

*

-*****+--+n (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,609**) lo que indica que las características del desarrollo de la práctica de farmacia se relacionan con el nivel de actitud laboral de los trabajadores de dichos centros públicos.

Palabras Clave: Práctica de farmacia - Actitud laboral

Abstract

The research entitled "Development of the practice of pharmacy and work attitude in workers of pharmaceutical establishments of the Urbanization Ceres - Ate 2017", present as general objective To determine the relation between the Development of the practice of pharmacy and work attitude in workers of pharmaceutical establishments Of the Urbanization Ceres - Ate 2017. The type of research is basic, the level of research is descriptive correlational and the research design is non-experimental cross-sectional and the approach is quantitative. The finite population consists of 150 pharmacy workers located within the Ceres Urbanization of the district of Ate Vitarte and the probabilistic sample made up of 108 collaborators selected through the simple randomization system. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two scales of perception about the development of pharmacy practice and work attitude. These instruments were subjected to verification by judges to determine their validity, as well as a pilot test to determine the reliability by means of the Cronbach Alpha coefficient given that it is an instrument with multitonic responses. The significant and positive relationship between the development of pharmacy practice and work attitude in workers of pharmaceutical establishments of the Ceres - Ate 2017 Urbanization, demonstrated with the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01; Rho = 0.609 **) which indicates that the characteristics of the development of pharmacy practice determine the level of work attitude of the workers of these public centers.

Keywords: Pharmacy practice - Work attitude

INTRODUCCIÓN

En el Perú, una de las profesiones que resalta en la atención de la salud pública en definitiva se trata de los centros de atención en expendio y tratamiento de la farmacología, por ello en ocasiones se encuentran trabajadores practicantes de institutos superiores de salud, así como de estudiantes universitarios, sin embargo esto no es acreditable para la buena atención al usuario quienes en su calidad de paciente no solo requieren de la atención de la medicina adecuada recomendada por los médicos tratantes sino que esto debe realizarse con un alto grado de conocimiento profesional, para poder diversificar bajo la necesidad de la población usuaria. El estudio se sustenta en trabajos de investigación realizados en otros contextos como el de Román (2015), en su tesis de maestría titulada: Atención farmacéutica: dispensación en la farmacia comunitaria desde la fármaco vigilancia, sustentada en la Universidad de Valencia, así como el de Martínez (2015), en su tesis titulada: Relación Proveedor de Servicios Farmacéuticos con sus Clientes Una Mirada desde el Marketing Relacional en el Departamento de Sucre, sustentada en la Universidad Nacional de Colombia, coincidiendo con Castrillón (2012), en su tesis de maestría denominada: Implantación generalizada del servicio de Seguimiento fármaco terapéutico en una farmacia Comunitaria y evaluación de sus resultados en salud”, como el de Castellano (2013), en su tesis de maestría titulada: evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la costa oriental del lago del estado Zulia, sustentada en la Universidad del Zulia, Venezuela, como el de Fernández (2014), en su tesis de maestría titulada: Factores relacionados con la actitud hacia el trabajo de los profesores universitarios: en el contexto nacional se halló el trabajo de Ocampo (2012), en su tesis de maestría titulada: Implementación y desarrollo de programas de atención farmacéutica en la asistencia sanitaria, sustentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,

Desarrollo de la práctica de farmacia.

Dragana (2014 p. 2), define que el desarrollo de la práctica de farmacia es el servicio de atención de los medicamentos hacia la atención de los pacientes de nivel de urgencia como las hospitalizaciones así como de la forma como se atiende a los consumidores de forma ambulatoria, en esta situación se involucra el nivel de conocimiento del manejo de los procesos farmacológicos, así como del compromiso laboral que demanda los usuarios para con su atención en la cual esperan un asesoramiento oportuno para su buena medicación. Otra definición encontrada es la de Ocampo (2012; p. 66) quien sostiene que el término de farmacéutico fue traducido e interpretado como la atención en establecimientos boticarios en España sin embargo esto fue concebido por Brody en

1960. El marco normativo sobre medicamentos en el Perú está definido por la Ley 29459 del 2009, que tiene como antecedente directo el documento de la Política Nacional de Medicamentos del 2004. El documento de Política fijó el enfoque sanitario para el manejo de los medicamentos en el Perú. Contiene el marco filosófico los elementos que luego se incorporaron dentro del marco legal vigente. En este sentido, fijó que el objetivo fundamental de las normas relacionadas con medicamentos debe ser la satisfacción de los usuarios y el uso racional de los medicamentos

Dragana (2014 p. 2), señala que el conocimiento es la condición fundamental que todo servidor de farmacia debe desarrollar para el cumplimiento de sus funciones como tratante farmacológico hacia la atención del cliente o usuario de los medicamentos, Dragana (2014, p. 2), define que el compromiso laboral es una condición intrínseca del sujeto que se identifica con la organización a la cual presta servicio, de ello se desprende la misión que asume es decir el rol fundamental con el propósito de coadyuvar al logro de las metas establecidas por la empresa de modo que esta pueda ser atendida con eficiencia. Dragana (2014 p. 2), sostienen que los profesionales son los responsables en la orientación de los servicios que requiere el consumidor en afán de buscar el mantenimiento de su salud, por ello es importante la influencia de estos profesionales dado que la forma como se desprende el tratamiento debe ser posible de ser recepcionado con apertura y flexibilidad de comprensión.

Actitud laboral

Para Robbins y Judge (2013, p. 101) la actitud es el grado psicológico de disposición de la persona frente a una responsabilidad de carácter individual o social, frente al ámbito laboral esta se traduce en las ganas de generar posibilidades de realización en afán del logro de metas organizacionales. Fernández (2014, p.19) sostiene que la actitud es intrínseca por lo tanto se desprende del deseo del individuo frente a su misma posibilidad así como su forma de integrarse a la organización, de ella depende el grado de asumir las diversas concepciones de la responsabilidad laboral. Para este estudio se asumió el enfoque de la teoría organizacional del desarrollo humano basado en las capacidades y competencias, por ello los conceptos de Robbins y Judge (2013 p. 105), indican que desde el campo de la psicología organizacional es necesario particularizar la actitud laboral ya que esto involucra aspectos internos y externos del individuo frente a las relaciones con la organización así como en la gesta de interacciones con el grupo humano con la cual comparte responsabilidades de ahí que señala las siguientes dimensiones: Actitud, Relaciones humanas, Competencia laboral.

Teoría fundamental de la práctica de la farmacia

El estudio se encuentra dentro del ámbito laboral, del desarrollo humano, por tanto las características en las cuales se sustenta está relacionado con la teoría general de sistema que es especificado por Bertalanffy (1972) quien en un sentido amplio, “la Teoría General de Sistemas (TGS) se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad” (Arnolly, 2014, p. 12) Es en ese campo en la cual las prácticas de gestión y del campo laboral son observadas de manera transdisciplinarias. Por ello se afirma que el paradigma de la ciencia articula el todo de manera holística integrando los procesos así como busca la forma del desarrollo humano en el marco de sus principios y relaciones de manera dinámica. En ese sentido se precisa que “la TGS ofrece un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación fecunda entre especialistas y especialidades. Bajo las consideraciones anteriores, la TGS es un ejemplo de perspectiva científica” (Arnold & Rodríguez, 1990, p. 43).

En consideración a lo expuesto se formulan un conjunto de interrogantes a ser resuelto en el presente estudio. **Problema general:** ¿Qué relación existe entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017? Se dio respuesta con la formulación de la **Hipótesis general:** Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017, para la cual se planteó el **Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre el Desarrollo de la práctica de Farmacia y Actitud Laboral en Trabajadores de Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017

Metodología

En concordancia con los postulados de Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación se encuentra dentro del procedimiento de investigación científica por la sistematicidad de los procesos de investigación, del mismo modo asume el método hipotético deductivo a razón que el estudio presenta una problemática que es sustentada en un marco teórico y esta se pone a prueba de hipótesis con datos empíricos. Es un estudio básico en concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010) ya que se trata de un estudio fundamentado en aspectos teóricos que busca el contraste con la realidad cuyo propósito es acrecentar el conocimiento científico a razón de las pruebas de hipótesis, Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del

investigador. La población de 150 trabajadores, está conformada por el personal que labora en los Establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres - Ate. En tal sentido se trata de una muestra probabilística de 108 trabajadores, por ello se realizó el cálculo aplicando una fórmula estadística. El muestreo empleado fue, aleatorio simple. Al respecto (Hernández et. al. 2010, p. 176) menciona que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos”. En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, uno para cada una de las variables, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. El análisis de los datos se realizó por medio de la estadística descriptiva e inferencial; siendo las técnicas estadísticas utilizadas, el coeficiente de correlación de Spearman; realizándose los cálculos por medio del Programa Excel y el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 22 en español.

Resultado según las relaciones entre las variables

Como se observa en la tabla 13 y figura 3 para el 25% de los encuestados el desarrollo de la práctica de la farmacia es Excelente, ellos mismos consideran que la actitud laboral es excelente; asimismo se observa que el 16,7% percibe que el desarrollo de la práctica de farmacia es excelente y la actitud laboral solo es de nivel Buena; finalmente se observa que para el 12% el desarrollo de la práctica de farmacia es regular así como la actitud laboral también es del nivel regular.

*Tabla de contingencia Actitud laboral * Desarrollo de la práctica de farmacia*

		Actitud laboral			Total	
		Regular	Buena	Excelente		
Desarrollo de la práctica de farmacia	Regular	Recuento	13	9	0	22
		% del total	12,0%	8,3%	0,0%	20,4%
	Buena	Recuento	7	12	10	29
		% del total	6,5%	11,1%	9,3%	26,9%
	Excelente	Recuento	12	18	27	57
		% del total	11,1%	16,7%	25,0%	52,8%
Total	Recuento	32	39	37	108	
	% del total	29,6%	36,1%	34,3%	100,0%	

Resultados de la prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se prevé los siguientes parámetros

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Correlación entre el desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud laboral

			Desarrollo de la práctica de farmacia	Actitud laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de la práctica de farmacia	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Actitud laboral	Coeficiente de correlación	,666**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		108	108	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 17, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,666$ entre las variables: Desarrollo de la práctica de la farmacia y la actitud laboral, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que **pes menor a 0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir: Existe relación directa y significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral de los trabajadores de los establecimientos Farmacéuticos Públicos y Privados de la Urbanización Ceres -Ate 2017.

DISCUSIÓN

Una de las apreciaciones del contexto se situó en la forma de atención que percibe el usuario respecto a las funciones de los trabajadores de las farmacias, en ella se toma en cuenta el tipo de atención, la explicación del uso de los medicamentos, así como las opciones que estas representan en función al costo que determina finalmente su adquisición, entre ellas una de las situaciones es que se había encontrado que no todos los trabajadores resultaban ser profesionales de la farmacología, sino que eran personas que habían ubicado sus negocios y solo se limitaban al expendio de los productos. En ese sentido, se consolida el hallazgo de Román (2015), quien determinó que la actuación del farmacéutico en la dispensación, es importante en la medida que determina el grado de eficiencia del servicio coincidiendo con Martínez (2015) quien indica que es evidente entonces que cumplir con las exigencias del cliente, como lo es la agilidad y capacidad de respuesta por parte de los empleadores, también Delbert (2015), sostiene que los mismos están concentrados en las dimensiones estructura física, recursos humanos y documentación, lo que Castrillón (2012), sostiene que los servicios de farmacología comunal facilitan la relación directa entre el farmacéutico y el paciente, de modo que esta asesoría brinde facilidad al paciente para que pueda utilizar de manera eficaz los medicamentos.

Por otro lado, la prueba de hipótesis reporta que existe relación directa, estadísticamente significativa entre el Desarrollo de la práctica de farmacia y la actitud laboral, el coeficiente de correlación es de rho Spearman = ,666 lo que indica que esta relación es positiva y moderada, siendo que las características del desarrollo de la práctica de farmacia determinan el nivel de competencia laboral, al respecto Mazacón (2015), precisa que las normas de gestión de la farmacia de modo que esto pueda beneficiar la gestión autónoma de mejoramiento de las capacidades de atención de los servidores, asimismo Aguilar (2014), indica que el sistema de atención integral en farmacias comunitarias toma como objetivo principal la seguridad del paciente y mejora continua en el uso de la medicina, lo que Heredia (2011), considera que las competencias de atención así como del tipo de servicio que requieren los pacientes que son tratados de manera recurrente con los medicamentos concordando con Castellano (2013), para quien los usuarios opinan que se encuentra variedad y seguridad, así como se observó mejora en la calidad de la atención en costos, asesoría.

CONCLUSIONES

Se concluye que el Desarrollo de la práctica de farmacia tiene relación positiva ($r = 0.666$) y significativa ($p = 0.000$) con la actitud laboral de los servidores de los establecimientos públicos y privados de las farmacias de la localidad de Ceres del distrito de Ate Vitarte en el año 2017 lo que indica que a mayor nivel del desarrollo de la práctica se espera mejor actitud laboral para con los servicios que se brinda en la atención del medicamento.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, A. (2014). *Presentación de un programa de atención farmacéutica en pacientes con enfermedades recurrentes (diabetes, hipertensión e hipotiroidismo) en el área de consulta externa del Hospital IESS Riobamba en el periodo octubre – enero 2014*. (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.
- Arkin, H., y Colton, R. (1981). *Métodos estadísticos*. México DF: Continental.
- Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: Gránica.
- Castellano, A. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la costa oriental del lago del estado Zulia*. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Venezuela
- Castrillón, B. (2012). *Implantación generalizada del servicio de Seguimiento farmacoterapéutico en una farmacia Comunitaria y evaluación de sus resultados en salud*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada.
- Delbert, P. (2015). *Evaluación de la calidad en las actividades de farmacotecnia en los servicios farmacéuticos comunitarios*. (Tesis de maestría). Universidad de La Habana. Cuba.
- Dragana, M. (2014). *Modelo de práctica profesional en farmacia*. Madrid: Debelluz
- Fernández, G. (2014). *Factores relacionados con la actitud hacia el trabajo de los profesores universitarios: implicaciones en su rol como docente*. (Tesis de maestría). Universidad de Metropolitana.

- Heredia, F. (2011). *Estudio de la atención farmacéutica y calidad de vida realizada a pacientes con tratamiento farmacológico sometidas a técnicas de reproducción asistida*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. 6ta. Edc. México DF. MacGraw Hill Interamericana.
- Martínez, V. (2015). *Relación Proveedor de Servicios Farmacéuticos con sus Clientes Una Mirada desde el Marketing Relacional en el Departamento de Sucre*, (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia.
- Ocampo, S. (2012). *Implementación y desarrollo de programas de atención farmacéutica en la asistencia sanitaria*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Robbins, S. y Judge, S. (2013). *Administración (un empresario competitivo)* 8va. ed. Mexico: Pearson Education.
- Rodríguez, V., y Romero, P. (2013). *Introducción a la Toxicología General*, 1ª. Edición, México: Edit. Diana
- Román, E. (2015). *Atención farmacéutica: dispensación en la farmacia comunitaria desde la farmacovigilancia*. (Tesis de maestría). Universidad de Valencia.

Anexo G:
Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico

Yo, Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Ate Vitarte, identificada con DNI 09054780, con el artículo titulado: “Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Ceres - Ate 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 15 de Mayo de 2017

Br. Ruth Andrea Aspajo Tafur
DNI 09054780

Anexo H : Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

fb/
@u
#salir
ucv.edu.pe

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 31 de marzo de 2017

Carta P. 0203- 2017 EPG - UCV LN

M.C. Jorge Arturo Flores del Pozo

Dirección de Salud IV - Lima Este

Atención:

Director General



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Ruth Andrea Aspajo Tafur** identificada con DNI N.° **09054780** y código de matrícula N.° **6500012747**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos públicos y privados de la Urbanización Ceres-Ate 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 9194
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

El Agustino, 03 de abril de 2017

OFICIO N° 718-2017-DG-DISA IV LE

Dr.
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Director
Escuela de Postgrado
Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Norte
Presente.-

Referencia : Carta N°0203-2017-EPG-UCV LN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia debo de manifestarle que esta Dirección autoriza a la servidora **Ruth Andrea Aspajo Tafur** a realizar el trabajo de investigación (tesis) denominado "Desarrollo de la práctica de farmacia y actitud laboral en trabajadores de establecimientos farmacéuticos públicos y privados de la urbanización Ceres Ate 2017"; lo cual informo para su conocimiento y fines.

Sin otro particular, le reitero las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,



JAFDP/
Rosa
cc. Archivo

Anexo i : Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO de la práctica de farmacia

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN NIVEL DE CONOCIMIENTO								
1	Existe un adecuado nivel de desarrollo de habilidades en la práctica de farmacia	/		/		/		
2	Considera que existe promoción de productos y servicios en el establecimiento	/		/		/		
3	Hay prevención de la salud en el desarrollo de la práctica de farmacia	/		/		/		
4	Se propicia la mejora de procedimientos en la práctica de farmacia	/		/		/		
5	Se gestiona personal instruido en la práctica de farmacia	/		/		/		
6	Se emplea la sistematización de datos en la práctica de farmacia	/		/		/		
7	El personal muestra conocimiento en la práctica de farmacia	/		/		/		
8	El nivel de interpretación en la práctica de farmacia es adecuado	/		/		/		
DIMENSIÓN COMPROMISO LABORAL								
9	Existe una apropiada disposición del personal en el establecimiento	/		/		/		
10	El personal demuestra convicción en la labor que realiza	/		/		/		
11	Existe involucramiento con los objetivos del establecimiento	/		/		/		
12	El personal muestra satisfacción con las labores que realiza	/		/		/		
13	Se propicia un ambiente de entusiasmo en las labores realizadas	/		/		/		
14	El establecimiento muestra cumplimiento en la práctica de formación	/		/		/		
15	El personal muestra compromiso con su establecimiento	/		/		/		
16	El personal tiene una disposición adecuada para desarrollar la práctica de farmacia			/		/		
DIMENSIÓN ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN								
17	El personal asesora adecuadamente en la elección del medicamento	/		/		/		
18	El personal está atento en prestar ayuda cuando se requiere	/		/		/		
19	Existe un ambiente de colaboración en el establecimiento farmacéutico	/		/		/		
20	El establecimiento colabora con actividades o campañas de salud en favor de la población	/		/		/		
21	El establecimiento recomienda adecuadamente algún medicamento	/		/		/		
22	Se da información de los medicamentos a los usuarios	/		/		/		
23	Se explica e instruye apropiadamente sobre las epidemias y su forma de combatirlas	/		/		/		
24	Se orienta adecuadamente respecto a las enfermedades y las maneras de curarlas	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA .

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIACIÓN

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG./C.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTITUD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ACTITUD							
1	Considera que existe una actitud favorable en la atención del establecimiento	/		/		/		
2	Los trabajadores cumplen con responsabilidad sus funciones	/		/		/		
3	Muestra autonomía en las actividades cotidianas	/		/		/		
4	Cree que hay iniciativa en las labores del personal	/		/		/		
5	Considera que hay motivación en el ambiente de trabajo	/		/		/		
6	Considera que se facilita la comunicación en el trato personal	/		/		/		
7	Aprecia una actitud de innovación en el establecimiento	/		/		/		
8	Piensa que existe mejora continua en el desarrollo de las labores	/		/		/		
	DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe una adecuada convivencia en el contexto laboral	/		/		/		
10	Se considera el respeto como un valor fundamental	/		/		/		
11	Asume que la necesidad de socializar es importante	/		/		/		
12	El personal cuenta con experiencia en las relaciones humanas	/		/		/		
13	El personal muestra tolerancia en el trabajo cotidiano	/		/		/		
14	Observa que existe lealtad en el desarrollo de las labores del personal	/		/		/		
15	Estima que existe empatía en las relaciones interpersonales	/		/		/		
16	Considera que existe solidaridad en el ambiente de trabajo	/		/		/		
	DIMENSIÓN COMPETENCIA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Observa que hay un adecuada adaptabilidad al ambiente laboral	/		/		/		
18	Piensa que existe una localización de la información apropiadamente	/		/		/		
19	Planifica adecuadamente las actividades inherentes al puesto	/		/		/		
20	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo	/		/		/		
21	Cree que hay un adecuado servicio al cliente en el establecimiento	/		/		/		
22	El personal muestra productividad en el trabajo	/		/		/		
23	Los trabajadores hacen uso de la tecnología apropiadamente	/		/		/		
24	El personal contribuye con la seguridad en el trabajo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DOCTOR OCHOA TATAJE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador:.....METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....


Dr. Freddy Ochoa Tataje
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO de la práctica de farmacia

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN NIVEL DE CONOCIMIENTO							
1	Existe un adecuado nivel de desarrollo de habilidades en la práctica de farmacia	X		X		X		
2	Considera que existe promoción de productos y servicios en el establecimiento	X		X		X		
3	Hay prevención de la salud en el desarrollo de la práctica de farmacia	X		X		X		
4	Se propicia la mejora de procedimientos en la práctica de farmacia	X		X		X		
5	Se gestiona personal instruido en la práctica de farmacia	X		X		X		
6	Se emplea la sistematización de datos en la práctica de farmacia	X		X		X		
7	El personal muestra conocimiento en la práctica de farmacia	X		X		X		
8	El nivel de interpretación en la práctica de farmacia es adecuado	X		X		X		
	DIMENSIÓN COMPROMISO LABORAL							
9	Existe una apropiada disposición del personal en el establecimiento	X		X		X		
10	El personal demuestra convicción en la labor que realiza	X		X		X		
11	Existe involucramiento con los objetivos del establecimiento	X		X		X		
12	El personal muestra satisfacción con las labores que realiza	X		X		X		
13	Se propicia un ambiente de entusiasmo en las labores realizadas	X		X		X		
14	El establecimiento muestra cumplimiento en la práctica de formación	X		X		X		
15	El personal muestra compromiso con su establecimiento	X		X		X		
16	El personal tiene una disposición adecuada para desarrollar la práctica de farmacia	X		X		X		
	DIMENSIÓN ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN							
17	El personal asesora adecuadamente en la elección del medicamento	X		X		X		
18	El personal está atento en prestar ayuda cuando se requiere	X		X		X		
19	Existe un ambiente de colaboración en el establecimiento farmacéutico	X		X		X		
20	El establecimiento colabora con actividades o campañas de salud en favor de la población	X		X		X		
21	El establecimiento recomienda adecuadamente algún medicamento	X		X		X		
22	Se da información de los medicamentos a los usuarios	X		X		X		
23	Se explica e instruye apropiadamente sobre las epidemias y su forma de combatir las	X		X		X		
24	Se orienta adecuadamente respecto a las enfermedades y las maneras de curarlas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

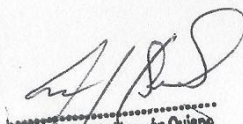
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estadística - Metodología DNI: 10401571

Especialidad del validador: Dr. Seminario Huamán Quispe

.....de.....del 201.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Dr. Seminario L. Huamán Quispe
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
 R.C. 1622

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTITUD LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ACTITUD RESPONSABLE							
1	Considera que existe una actitud favorable en la atención del establecimiento	X		X		X		
2	Los trabajadores cumplen con responsabilidad sus funciones	X		X		X		
3	Muestra autonomía en las actividades cotidianas	X		X		X		
4	Cree que hay iniciativa en las labores del personal	X		X		X		
5	Considera que hay motivación en el ambiente de trabajo	X		X		X		
6	Considera que se facilita la comunicación en el trato personal	X		X		X		
7	Aprecia una actitud de innovación en el establecimiento	X		X		X		
8	Piensa que existe mejora continua en el desarrollo de las labores	X		X		X		
	DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe una adecuada convivencia en el contexto laboral	X		X		X		
10	Se considera el respeto como un valor fundamental	X		X		X		
11	Asume que la necesidad de socializar es importante	X		X		X		
12	El personal cuenta con experiencia en las relaciones humanas	X		X		X		
13	El personal muestra tolerancia en el trabajo cotidiano	X		X		X		
14	Observa que existe lealtad en el desarrollo de las labores del personal	X		X		X		
15	Estima que existe empatía en las relaciones interpersonales	X		X		X		
16	Considera que existe solidaridad en el ambiente de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN COMPETENCIA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Observa que hay un adecuada adaptabilidad al ambiente laboral	X		X		X		
18	Piensa que existe una localización de la información apropiadamente	X		X		X		
19	Planifica adecuadamente las actividades inherentes al puesto	X		X		X		
20	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo	X		X		X		
21	Cree que hay un adecuado servicio al cliente en el establecimiento	X		X		X		
22	El personal muestra productividad en el trabajo	X		X		X		
23	Los trabajadores hacen uso de la tecnología apropiadamente	X		X		X		
24	El personal contribuye con la seguridad en el trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Seminario Huamán Quispe DNI: 10401571

Especialidad del validador: Estadística - Metodología.

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Dr. Seminario Huamán Quispe
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
R.C. 4622-1-01
.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESARROLLO de la práctica de farmacia

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN NIVEL DE CONOCIMIENTO							
1	Existe un adecuado nivel de desarrollo de habilidades en la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
2	Considera que existe promoción de productos y servicios en el establecimiento	✓		✓		✓		
3	Hay prevención de la salud en el desarrollo de la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
4	Se propicia la mejora de procedimientos en la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
5	Se gestiona personal instruido en la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
6	Se emplea la sistematización de datos en la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
7	El personal muestra conocimiento en la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
8	El nivel de interpretación en la práctica de farmacia es adecuado	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMPROMISO LABORAL							
9	Existe una apropiada disposición del personal en el establecimiento	✓		✓		✓		
10	El personal demuestra convicción en la labor que realiza	✓		✓		✓		
11	Existe involucramiento con los objetivos del establecimiento	✓		✓		✓		
12	El personal muestra satisfacción con las labores que realiza	✓		✓		✓		
13	Se propicia un ambiente de entusiasmo en las labores realizadas	✓		✓		✓		
14	El establecimiento muestra cumplimiento en la práctica de formación	✓		✓		✓		
15	El personal muestra compromiso con su establecimiento	✓		✓		✓		
16	El personal tiene una disposición adecuada para desarrollar la práctica de farmacia	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN							
17	El personal asesora adecuadamente en la elección del medicamento	✓		✓		✓		
18	El personal está atento en prestar ayuda cuando se requiere	✓		✓		✓		
19	Existe un ambiente de colaboración en el establecimiento farmacéutico	✓		✓		✓		
20	El establecimiento colabora con actividades o campañas de salud en favor de la población	✓		✓		✓		
21	El establecimiento recomienda adecuadamente algún medicamento	✓		✓		✓		
22	Se da información de los medicamentos a los usuarios	✓		✓		✓		
23	Se explica e instruye apropiadamente sobre las epidemias y su forma de combatir las	✓		✓		✓		
24	Se orienta adecuadamente respecto a las enfermedades y las maneras de curarlas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. JULIO TORNIQUE SUSANIBAR DNI: 06971402

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN GESTIÓN PÚBLICA

.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Julio Tornique Susanibar
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ACTITUD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ACTITUD RESPONSABLE							
1	Considera que existe una actitud favorable en la atención del establecimiento	✓		✓		✓		
2	Los trabajadores cumplen con responsabilidad sus funciones	✓		✓		✓		
3	Muestra autonomía en las actividades cotidianas	✓		✓		✓		
4	Cree que hay iniciativa en las labores del personal	✓		✓		✓		
5	Considera que hay motivación en el ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
6	Considera que se facilita la comunicación en el trato personal	✓		✓		✓		
7	Aprueba una actitud de innovación en el establecimiento	✓		✓		✓		
8	Piensa que existe mejora continua en el desarrollo de las labores	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN RELACIONES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existe una adecuada convivencia en el contexto laboral	✓		✓		✓		
10	Se considera el respeto como un valor fundamental	✓		✓		✓		
11	Asume que la necesidad de socializar es importante	✓		✓		✓		
12	El personal cuenta con experiencia en las relaciones humanas	✓		✓		✓		
13	El personal muestra tolerancia en el trabajo cotidiano	✓		✓		✓		
14	Observa que existe lealtad en el desarrollo de las labores del personal	✓		✓		✓		
15	Estima que existe empatía en las relaciones interpersonales	✓		✓		✓		
16	Considera que existe solidaridad en el ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMPETENCIA LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Observa que hay un adecuada adaptabilidad al ambiente laboral	✓		✓		✓		
18	Piensa que existe una localización de la información apropiadamente	✓		✓		✓		
19	Planifica adecuadamente las actividades inherentes al puesto	✓		✓		✓		
20	Considera que existe un adecuado trabajo en equipo	✓		✓		✓		
21	Cree que hay un adecuado servicio al cliente en el establecimiento	✓		✓		✓		
22	El personal muestra productividad en el trabajo	✓		✓		✓		
23	Los trabajadores hacen uso de la tecnología apropiadamente	✓		✓		✓		
24	El personal contribuye con la seguridad en el trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. JULIO TORNIQUE SUSANIBAR DNI: 06971402

Especialidad del validador:..... ADMINISTRACION, GESTION PUBLICA

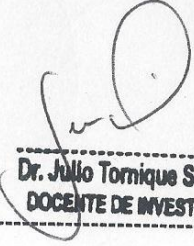
.....de.....del 201.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Julio Tornique Susanibar
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante.