

Importancia de la profesionalización en la industria farmacéutica: diagnóstico de perfiles laborales del sector farmacéutico en Quito-Ecuador

Luis Alberto Sarauz Guadalupe¹, María Belén Ríos Quiñonez²,
Antonio Andrea Rodríguez Guerra³,

Fecha de recepción:
28 de junio, 2019

Fecha de aprobación:
14 de octubre, 2019

Resumen

La gestión por competencias aplicada a la industria farmacéutica pretende ser una herramienta de mejora en la administración de su talento humano. No existen estudios rigurosos sobre el perfil profesional de los colaboradores en establecimientos farmacéuticos en la ciudad de Quito-Ecuador. El objetivo de la investigación ha sido disponer de información validada desde el punto de vista de los empleadores sobre los tres perfiles en el sector farmacéutico: auxiliar en farmacias, visitador a médico y asistente logístico. A través de encuestas, se determinaron los siguientes resultados: 61,75% de los auxiliares en farmacias son bachilleres y el 58,97% de los visitadores son Tecnólogos Superiores (33,33%) y Bachilleres (25,64%); el 40% de los asistentes logísticos poseen título de bachilleres. Las competencias específicas necesarias en los auxiliares de farmacias fueron: manejo de estadísticas de rotación, atención al cliente, recepción de medicamentos y control de stock. Ellos constituyen el eslabón más importante entre el paciente y el médico. El visitador a médico debe tener competencias en conocimiento de beneficios de sus productos, habilidad de negociación y técnicas de ventas. El asistente logístico debe conocer la cadena logística completa del sector que incluye los protocolos, diagramas de flujo, procedimientos y procesos. A pesar de que la mayoría de empleadores de la industria farmacéutica concuerdan que es importante la contratación de personal calificado y con competencias específicas necesarias para este sector, en la actualidad no existe el respaldo reglamentario nacional para la contratación de estos perfiles con mínimo un título de tercer nivel.

Palabras claves: Competencia, Industria farmacéutica, Persona profesional, Químico farmacéutico.

Abstract

Competency management applied to the pharmaceutical industry is intended to be a tool for improving the administration of their human talent. There are no rigorous studies on the professional profile in pharmaceutical establishments in the city of Quito-Ecuador. The objective of the research was to validate information from the point of view of the employers about the three profiles in the pharmaceutical sector: pharmacies' assistant, visitor to doctor and logistics assistant. The surveys

¹Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito, Ecuador. luis.sarauz@cordillera.edu.ec

²Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito, Ecuador. maria.rios@cordillera.edu.ec

³Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito, Ecuador. andrea.rodriguez@cordillera.edu.ec

gave the following results: 61.75% of the pharmacy assistants are high school graduates and 58.97% of the visitors are Superior Technologists (33.33%) and Bachelors (25.64%); 40% of logistical assistants have a bachelor's degree. The specific skills required in the pharmacy assistants were: management of rotation statistics, customer service, medication reception and stock control. They are the most important link between the patient and the doctor. The visitor to the doctor must have competences in knowledge of the benefits of their products, negotiation skills and sales techniques. The logistics assistant must know the complete logistics chain of the sector that includes the protocols, flow diagrams, procedures and processes. Although the majority of employers in the pharmaceutical industry agree that it is important to hire qualified personnel with specific skills for this sector, there is no national regulatory support for hiring these profiles with at least one-third level degree.

Key words: Qualification, Pharmaceutical industry, Professional personnel, Pharmacists.

Introducción

El sistema actual del mercado farmacéutico amerita un ordenamiento que se enfoque en la profesionalización de este servicio y la eficiencia social. Con el fin de dilucidar interrogantes sobre el funcionamiento de puestos profesionales y la formación del personal en el sector farmacéutico es prioritario, conocer el perfil laboral de quienes trabajan en los establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Quito-Ecuador. La opinión del mercado de trabajo influye en la empleabilidad de los graduados de las diferentes carreras que ofertan las instituciones de educación superior en el país, y sobre todo en el sector privado que se aglutinan 9 de cada 10 empleos que se generan en el Ecuador. El crecimiento de la industria farmacéutica en Ecuador está relacionado con el incremento del gasto de salud que se ha dado durante la última década en el país, principalmente impulsado por el aumento de la población, gasto público en salud, el envejecimiento de la población y enfermedades crónicas y de modernidad (Tchouhadjian, 2017; ESPA-ESPOL, 2018). La gestión por competencias aplicada a la industria farmacéutica es una herramienta de mejora en la administración del talento humano, su provisión y retención de personal que promueven, motivan y

mejoran el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas del trabajador. Además, existen indicadores de salud que han evolucionado favorablemente en los últimos años y que están muy relacionados con la vinculación entre el sector público y el sector privado cuya interacción los afecta directamente (Quezada, 2011; Varela, 2016).

La normativa legal que respaldaba de manera directa la formación académica de los profesionales al interior de establecimientos farmacéuticos ha sufrido algunas modificaciones importantes. El Reglamento de Control y Funcionamiento de establecimientos farmacéuticos en Ecuador, menciona que “para el expendio de medicamentos en las farmacias deberán haber completado el bachillerato como mínimo y haber realizado un curso especial de capacitación en el manejo de medicamentos”, solo así el personal está facultado para el desempeño de esta actividad (MSP, 2014); mientras, que la Normativa Técnica vigente hace mención nada más al representante técnico quien debe ser bioquímico farmacéutico (MSP, 2017).

El grado de especialización requerido en la industria farmacéutica impulsa a que en esta actividad la remuneración promedio sea superior a la de otros referentes. El

salario mensual promedio en la industria de fabricación de productos farmacéuticos alcanzaba USD 900,43 dólares mensuales en 2016, mostrando una diferencia positiva de 17% respecto al salario mensual en las empresas de la industria manufacturera en general; además se muestra una brecha positiva del 28% sobre el salario promedio del total de empresas registradas en el país (Quezada, 2011).

De acuerdo al marco legal expuesto se evidencia que nada más el representante técnico de los establecimientos farmacéuticos tiene claramente definidas sus actividades; mientras que el resto de colaboradores de estas empresas deben acogerse a las directrices de sus superiores, sin seguir parámetros claros sobre las tareas que deben ejecutar a diario y sin especificar la preparación técnica, competencias y perfil profesional para poder desempeñar las funciones en el establecimiento que laboran.

Debido a los altos niveles de automedicación y escaso control para la venta de fármacos este proyecto buscó generar una cultura de dispensación ética siguiendo lo dispuesto por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria a través de los certificados sanitarios de provisión de medicamentos (Jacobi, 2016; ARCSA, 2019). El proyecto pretendió mejorar la cadena de valor de la industria farmacéutica a través de información validada desde el punto de vista de los empleadores sobre el perfil profesional de estudiantes graduados en carreras relacionadas al sector farmacéutico.

Materiales y métodos

Se exploró la percepción de los administradores y encargados del área de talento humano de establecimientos farmacéuticos (tanto de cadenas farmacéuticas como de

las independientes), a través de encuestas con preguntas semiestructuradas a: casas de representación, laboratorios y distribuidoras farmacéuticas dentro de la Zona 9 del Distrito Metropolitano de Quito-Ecuador. Se estableció el estado actual de tres perfiles laborales dentro de la industria farmacéutica: auxiliar de farmacias, visitador a médico y asistente logístico.

Se indagó la percepción de los encuestados sobre futuras contrataciones para profesionales especializados en los tres perfiles mencionados. La encuesta tuvo nueve ítems que incluyeron: datos generales de encuestados, número de colaboradores con los perfiles analizados y formación académica; posibilidad de contratación de nuevos profesionales para cada perfil; mejoras que aportaría el nuevo talento humano; salario que recibirían; actividades y competencias generales y específicas para cada perfil.

Resultados y discusión

Se realizaron 270 encuestas validadas, 151, en cadenas farmacéuticas y 119, en farmacias independientes. Se registraron 685 auxiliares de farmacia, y cada establecimiento tiene de 1 a 15 empleados. En los 6 laboratorios farmacéuticos se registraron 78 visitadores a médicos y cada institución tiene alrededor de 6 hasta 55 empleados. Los establecimientos consultados (38) cuentan en su nómina con 1 a 15 asistentes logísticos quienes en su mayoría (40%) poseen un nivel de formación de Bachilleres. La formación académica de cada perfil laboral se detalla en la tabla 1.

Por un lado, el 81% de los encuestados (219 personas) afirmaron que la contratación de un dispensador/auxiliar de farmacia con una formación especializada representaría una mejora en el servicio de atención. Es decir que los empleadores ante una vacante en su

Tabla 1. Formación académica de los auxiliares de farmacia, visitantes a médicos y asistente logístico

Nivel de estudios	Auxiliar en farmacias		Visitador a médico		Asistente logístico	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Sin Estudios	12	1.75	0	0	7	4
Bachiller	423	61.75	20	25.64	65	40
Capacitador en visita médica	—	—	11	14.10	—	—
Tecnólogo Superior	88	12.85	26	33.33	32	19
Tecnólogo	58	8.47	15	19.23	8	5
Licenciado/Ingeniero	97	14.16	4	5.13	43	25
Maestría	7	1.02	2	2.56	11	7
Total	685	100	78	100	166	100

establecimiento contratarían a un profesional cuya malla y perfil como graduado se ajuste a las necesidades de su establecimiento. Por otro lado, todos los empleadores afirmaron que contar con profesionales con mayor formación de visitador/a médico/a facilitaría el proceso de selección y se reducirían costos de capacitación en la organización. Es importante denotar las características del personal y las competencias requeridas por el empleador, sobretudo en el sector farmacéutico que constituye el vínculo más importante entre el paciente y el médico (Morales, 2010).

Algunas de las mejoras que aportaría un nuevo talento humano como auxiliar de farmacia serían: mejor atención (22,68%), mayor satisfacción de los clientes (20,82%), mientras que la opción *No aportaría con mejoras significativas*, fue elegida por el 2,92%. En el caso del perfil de visitador la opción más escogida fue “mayor conocimiento de los principios activos y marcas de los medicamentos” (35%), seguida por *prestigio del establecimiento* (29%), la opción *mayor satisfacción de los*

clientes (24%), mientras que *reducir costos de capacitación de visitantes a médicos* fue seleccionado por el 12% y ninguno consideró que no aportarían mejoras significativas. La contratación de asistentes logísticos mejoraría la cadena logística y se optimizarían recursos (84,21%); por otro lado, sus habilidades de organización (13,15%) y finalmente un 2,63% aduce que la mejora se debería a la gestión que realizaría en el establecimiento. Todos los establecimientos aseveran que al contar con personal especializado mejoraría la cadena de gestión de calidad de la empresa. Las tablas 2 y 3 detallan los resultados sobre el salario que estarían dispuestos a pagarles los empleadores a los tres perfiles.

La estructura salarial de cada empresa se basa en las competencias demostradas por su personal contratado y sus programas de capacitación deben siempre ser enfocados en la mejora del clima organizacional para permitir la actualización constante de su talento humano. La tabla 4 detalla las actividades para cada perfil.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de respuestas sobre salario que se le pagaría a los auxiliares de farmacia y visitantes a médico

Rangos pago (USD)	Auxiliar de farmacia		Visitador a médico	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
386 (básico)	113	41,85	0	-
387-500	118	43,70	-	0
500-799	-	-	0	0
501-650	25	9,26	-	-
651-700	9	3,33	-	-
MÁS 700	5	1,85	-	0
800-1299	-	-	3	50
1300-2000	-	-	2	33
Más de 2001	-	-	1	17
Total	270	100	6	100

Tabla 3. Salario que se sugiere pagar al asistente logístico

Rangos pago (USD)	Frecuencia	%
BÁSICO	9	24%
\$387-400	10	26%
\$401-450	12	32%
\$451-500	6	16%
Más de \$500	1	3%
Total	38	100%

Todos los establecimientos encuestados afirmaron que las cinco actividades más relevantes para el asistente logístico fueron: identificar cuellos de botella en los diferentes procesos ejecutados, realizar inventario, receptar requerimientos de áreas, manejar la custodia de productos y finalmente cumplir protocolos y manuales. Además de las actividades, es importante mencionar la percepción del empleador en cuanto a las competencias generales vinculadas al sector

farmacéutico, de las cuales el encuestado debía marcar las cinco (5) que más se ajustan al puesto de auxiliar de farmacia y visitador a médico como se detalla en la tabla 5.

Las competencias generales que más se ajustan al perfil de asistente logístico son: 1. Trabajo en equipo; 2. Resolución de problemas; 3. Orientación a resultados; 4. Organización y control; 5. Habilidades informáticas básicas. La descripción de

Tabla 5. Competencias generales de los perfiles de auxiliar de farmacias y visitador a médico

Auxiliar de farmacia			Visitador a médico		
Competencias generales	Jerarquía	%	Competencias generales	Jerarquía	%
Atención al cliente	1ero	16,30	Trabajo en Equipo	1ero	20,00
Trabajo en Equipo	2do	14,96	Orientación a resultados	2do	20,00
Organización y control	3ro	12,07	Habilidades comerciales	3ro	20,00
Liderazgo	4to	9,93	Atención al cliente	4to	16,66
Resolución de problemas	5to	8,52	Resolución de problemas	5to	10,00

puestos de trabajo y sus actividades se basa en competencias laborales que determinan los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes requeridas para la ejecución de funciones en determinado puesto (Morales,

2010; León-Gómez y Polo, 2016). La tabla 6 describe las competencias específicas y técnicas de auxiliar de farmacias y visitador a médico.

Tabla 6. Competencias específicas de auxiliar de farmacias y visitador a médico

Auxiliar de farmacias	%	Visitador a médico	%
Estadísticas de rotación	7,70	Informa beneficios de sus productos	6,41
Atención al cliente	7,60	Negocia con habilidad	6,41
Recepción de medicamentos	7,60	Aplica técnicas de visita médica	6,41
Control de stock	7,60	Aplica técnicas de venta	6,20
Buenas prácticas en Farmacias	7,60	Conoce estrategias para productos	6,20
Almacenamiento medicamentos	7,50	Es proactivo y se orienta al servicio	5,98
Facturación	7,50	Domina ventas al estilo consultor	5,98
Dispensación informada	7,40	Ejecuta actividades de mercadeo	5,77
Dispensación y expendio	7,20	Domina farmacología	5,77
Maneja ordenes de pedidos	6,90	Aplica principios y valores	5,77
Técnicas de comercialización	6,80	Trabaja bajo presión	5,56
Comercialización	6,10	Hace contacto personal y telefónico	5,34
Organización del stock	7,30	Identifica clientes	5,13
Realiza inventarios	5,40	Maneja documentos de visitas	4,91
		Conduce vehículos	4,91
		Identifica campos de acción	4,91
		Conoce fisiología	4,27
		Conoce anatomía	4,06
TOTAL	100	TOTAL	100

El asistente logístico debería tener las siguientes competencias específicas: verifica y evalúa que el proveedor cumpla con documentos habilitantes y normas de seguridad ocupacional para la recepción del producto, e ingresa al sistema la mercadería recibida en buen estado de acuerdo a sus características técnicas y valida fechas de caducidad y lote; aquellas competencias que el empleador consideró que no generan impacto fueron: recepta y revisa las notas de devolución de mercadería (NDM) con las autorizaciones respectivas y recibe mercadería, comprada o trasladada de otros establecimientos.

Las competencias de un profesional en el sector farmacéutico dependen de su formación académica y la docencia que se imparte desde las aulas universitarias. El objetivo principal de estos profesionales es mejorar la gestión del uso del medicamento para mejorar la calidad de vida de los pacientes (Anderson, 2017; Badilla et al., 2018).

La atención al cliente constituye la competencia más importante al momento de contacto con el paciente para evitar la automedicación y el uso de medicamentos de manera informada y ética. Los auxiliares de farmacia constituyen el eslabón más importante en el circuito de distribución de medicamentos, razón por la cual deberían tener una profesionalización adecuada mayor al bachillerato exigido por el Reglamento de Control y Funcionamiento de establecimientos farmacéuticos. El mercado laboral cambia aceleradamente por lo que las empresas deben tener la capacidad de plantear, diseñar y desarrollar ventajas competitivas que involucren una serie de nuevas prácticas de gestión y creación de nuevos perfiles, tal es el caso de asistente logístico. La formación de

pregrado en conocimientos en ciencias farmacéuticas, química farmacéutica, y farmacognosia es prioritaria en nuestro país debido al desconocimiento en el uso de los medicamentos y las malas prácticas de automedicación que son usuales en la población ecuatoriana (OMS, 1990; Romero y Núñez, 2014; Jacobi, 2016; MSP, 2014; ARCSA, 2019).

Conclusiones y recomendaciones

La OMS respalda la exigencia de la redefinición de los papeles y funciones de todas las categorías de personal sanitario, incluidos los farmacéuticos y responsables en expendio de medicamentos.

Toda empresa relacionada al sector farmacéutico debería enfocar sus políticas y procesos a la selección idónea de talento humano capacitado para poder satisfacer las necesidades de este sector crítico de la salud poblacional mediante la formación de personal y gestión de fondos para el mismo.

En la actualidad el crecimiento de la competitividad en el ámbito farmacéutico obliga a implementar una gestión profesional del negocio que permita desarrollar actitudes proactivas en la creación de valor adicional al servicio que se brinda en cuanto a calidad de atención de los colaboradores de un establecimiento.

A pesar que la mayoría de empleadores de la industria farmacéutica concuerdan en que es importante la contratación de personal calificado y con competencias específicas necesarias para el mercado farmacéutico, en la actualidad, no existe el respaldo reglamentario nacional para la contratación de estos perfiles con mínimo un título de tercer nivel. Se requiere obligatoriamente una actualización y revisión de políticas y reglamentos de parte del Ministerio de Salud

Pública de Ecuador y otros entes reguladores nacionales para este sector prioritario para la economía del país.

Referencias

- Agencia Nacional de Regulación, control y vigilancia sanitaria. (2019). *Establecimientos farmacéuticos controlados Año 2018 (Inspecciones Enero-Diciembre 2018)*. Recuperado de <https://bit.ly/2qGPWmW>
- Anderson, C. (2017). Building academic capacity and their academic workforce. En L. Bader e I. Bates (Eds.), *International Pharmaceutical Education. Research, development and evaluation strategies for pharmaceutical education and the workforce: A global report* (pp. 40-44). Recuperado de <https://bit.ly/2LZvtRZ>
- Badilla, B., Montero, N., Mora, A., Quesada, Y., Castro, G. y Monge, M. (septiembre-diciembre, 2018). Contribución al desarrollo de la educación farmacéutica costarricense: Perfil Académico Profesional de la persona farmacéutica asistencial. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 18(3), 1-30. Recuperado de <https://bit.ly/2t39h2s>
- ESPAE-ESPOL. (mayo, 2018). *Estudios industriales. Orientación estratégica para la toma de decisiones. Industria Farmacéutica*. Recuperado de <https://bit.ly/35bYtgT>
- Jacobi, J. (septiembre, 2016). Farmacéuticos clínicos: profesionales esenciales del equipo de atención clínica. *Revista Medicina Clínica Las Condes*, 27(5), 578-584. doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2016.09.004>
- León-Gómez, B. y Polo, J. (2016). Competencias necesarias en los egresados de la carrera de Química y Farmacia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. *Revista Cubana de Farmacia*, 50(4), 1-12. Recuperado de <https://bit.ly/38pYijU>
- Ministerio de Salud Pública. (2009). *Reglamento de control y funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos* [Acuerdo 0813]. Registro Oficial 513, 23 de enero de 2009. Recuperado de <https://bit.ly/36r2YV2>
- Ministerio de Salud Pública. (2014). *Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para Establecimientos Farmacéuticos* [Acuerdo 0004872]. Registro Oficial 260, 4 de junio de 2014. Recuperado de <https://bit.ly/2EbHlvu>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Normativa Técnica Sanitaria para el control y funcionamiento de farmacias y botiquines*. Recuperada de <https://bit.ly/2PDXrUI>
- Morales, J. (noviembre, 2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales, en una empresa farmacéutica* (Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperada de <https://bit.ly/2qMKajS>
- OMS. (1990). *El papel del Farmacéutico en el Sistema de Atención de Salud* [Informe de un grupo de consulta de la OMS Nueva Delhi 13-16 de diciembre 1988]. Recuperado de <https://bit.ly/36lsA5m>
- Quezada, A. (enero-marzo, 2011). La industria farmacéutica en el Ecuador. mirando hacia adelante. *Revista E+E ESPAÉ y EMPRESA*, 1(2), 7-11. Recuperado de <https://bit.ly/34dFRvk>

- Romero, C. y Núñez, L. (agosto, 2014). Universidades con valor añadido: empleabilidad y emprendimiento innovador. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 139(22) 65-71. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.023>
- Tchouhadjian, E. (2017). *Mercado de la Farmacia. Análisis 2017 y evolución y perspectivas para el año 2018* [Cátedra de Patentes Marcas y Comercio Farmacéutico del Belgrano]. Recuperada de <https://bit.ly/2sg0Cti>
- Varela, J. (2016). *Análisis de la Gestión del Talento Humano del sector farmacéutico de empresas medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. situada en la Ciudad de Quito* (Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional). Recuperada de <https://bit.ly/2rAv8xX>

Para citar este artículo utilice el siguiente formato:

Sarauz, L., Rios, M. y Rodríguez, A. (noviembre-diciembre de 2019). Importancia de la profesionalización en la industria farmacéutica: diagnóstico de perfiles laborales del sector farmacéutico en Quito-Ecuador. *YACHANA, Revista Científica*, 8(3), 25-33.