

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría de Investigación	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado		Pág.
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(126)</b>	

### RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>ARLIN ISABEL MARTINEZ MENA</b>		
FACULTAD	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>		
PLAN DE ESTUDIOS	<b>PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>		
DIRECTOR	<b>CARLO FERNANDO D'VERA PÉREZ</b>		
TÍTULO DE LA TESIS	<b>ANÁLISIS DE EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR SALUD ESPECÍFICAMENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES FARMACEUTICOS (DROGUERIAS) DEL MUNICIPIO DE OCAÑA</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p style="text-align: center;">LA PRESENTE INVESTIGACIÓN ESTÁ CENTRADA EN EL ANÁLISIS DE EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR SALUD ESPECÍFICAMENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES FARMACÉUTICOS (DROGUERÍA) DEL MUNICIPIO DE OCAÑA, EN ÉL SE PRECISAN ALGUNOS ASPECTOS FUNDAMENTALES QUE PERMITEN ANALIZAR LA SITUACIÓN DEL MERCADO LABORAL QUE PRESENTAN ESTAS EMPRESAS.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**ANÁLISIS DE EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR SALUD ESPECÍFICAMENTE EN  
LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES FARMACEUTICOS (DROGUERIAS)  
DEL MUNICIPIO DE OCAÑA**

**AUTORA**

**ARLIN ISABEL MARTINEZ MENA**

**Trabajo de grado presentado para Optar el título de Administrador de Empresas**

**DIRECTOR**

**CARLO FERNANDO D´VERA PÉREZ**

**Especialista**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Ocaña, Colombia**

**Febrero, 2018**

## **Agradecimientos**

El autor del trabajo de grado expresa los agradecimientos al director del trabajo de grado, profesor CARLO FERNANDO D'VERA PÉREZ, por su colaboración y acompañamiento en la elaboración del informe, de igual forma a los docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

## Índice

<b>Capítulo 1. Análisis de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguerías) del municipio de Ocaña.....</b>	<b>16</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	16
1.2 Formulación del Problema.....	17
1.3 Objetivos .....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivo Específicos.....	18
1.4 Justificación .....	18
1.5 Delimitaciones .....	21
1.5.1 Conceptual.....	21
1.5.2 Operativa.....	21
1.5.3 Temporal.....	22
1.5.4 Geográfica.....	22
<b>Capítulo 2. Marco Referencial .....</b>	<b>23</b>
2.1 Marco Histórico.....	23
2.1.1 Tendencias Mundiales del Empleo.....	23
2.1.2 Contexto y Antecedentes del Concepto de Trabajo Decente.....	24
2.1.3 Tendencias Mercado Laboral en Ocaña. D.....	26
2.2 Marco Conceptual.....	28
2.3 Marco teórico.....	37
2.3.1 El enfoque neoclásico del mercado de trabajo.....	37
2.3.2 Las teorías sociológicas del mercado de trabajo.....	39
2.4 Marco Legal .....	42
2.4.1 Ley 1429 de 2010. Ley de Formalización y Generación de Empleo. Normas generales. Artículo 1°. Objeto.....	65
2.4.2 “40.000 Primeros Empleos”.....	69
<b>Capítulo 3. Diseño Metodológico.....</b>	<b>71</b>
3.1 Tipo de investigación.....	71
3.2 Población.....	72
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	73

3.4 Procesamiento y análisis de la información.....	73
---	----

**Capítulo 4. Presentación de Resultados.....74**

4.1 Determinación de las condiciones actuales de la demanda laboral de las farmacias (droguerías) en el municipio de Ocaña.....	74
---	----

4.2 Evaluación de los perfiles ocupacionales requeridos por las farmacias (droguerías) del municipio de Ocaña. ....	94
---	----

4.3 Determinación de la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector.	105
---	-----

<b>Conclusiones.....</b>	<b>111</b>
--------------------------	------------

<b>Recomendaciones.....</b>	<b>112</b>
-----------------------------	------------

<b>Referencias.....</b>	<b>113</b>
-------------------------	------------

<b>Apéndices.....</b>	<b>118</b>
-----------------------	------------

## Lista de tablas

Tabla 1. Clasificación inicial de cargos .....	30
Tabla 2. Actividades económicas en la demanda laboral de Ocaña N.S .....	75
Tabla 3. Número de personas empleadas por género .....	79
Tabla 4. Tipo de proveedores por tamaño. ....	81
Tabla 5. Tipo de proveedores que elaboran los insumos vendidos en las droguerías .....	82
Tabla 6. Red de proveedores fijos.....	83
Tabla 7. Obstáculo que enfrentan los empresarios del sector farmacéutico (droguerías).....	84
Tabla 8. Principales dificultades que tienen los micros pequeños empresarios para proveer productos y/o servicios a las droguerías (farmacias). ....	86
Tabla 9. Red de proveedores fijos con los que cuenta las farmacias (droguerías). ....	87
Tabla 10. Principal fortaleza que posee la farmacia (droguería). ....	88
Tabla 11. Percepción del empresario frente a la importancia del sector .....	89
Tabla 12. Acceso a créditos. ....	90
Tabla 13. Pagos de protección social.....	92
Tabla 14. Pago de prestaciones sociales. ....	92
Tabla 15. Proceso de selección. ....	96
Tabla 16. Proceso de selección de personal que realiza directamente la farmacia (droguería)...	98
Tabla 17. Principales dificultades que se perciben en el proceso del personal.....	99
Tabla 18. Criterios de vinculación siendo (1 Nada importante, 5 Muy importante.) .....	100
Tabla 19. Cargos de los empleados que laboran en la farmacia (droguería). ....	102
Tabla 20. Personas que intervienen en el Proceso de selección de personal en las farmacias (droguerías). ....	103

Tabla 21. Actividades que realiza la farmacia (droguería) para el desarrollo de competencias de los trabajadores. ....	104
Tabla 22.Oferta educativa Universidad Nacional Abierta y a Distancia. ....	105
Tabla 23. Oferta educativa sistem center .....	106
Tabla 24. Oferta educativa INSTITUTO DE EDUCACION PARA EL TRABAJO. “INDET”	107
Tabla 25. Oferta educativa SANTA TERESA DE CALCUTA OCAÑA. ....	107
Tabla 26. Oferta educativa SENA. ....	108
Tabla 27. Oferta educativa Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. ....	108

## Lista de figuras

Figura 1. Número de personas empleadas por género. ....	80
Figura 2. Tipo de proveedores por tamaño. ....	82
Figura 3. Tipo de proveedores que elaboran los insumos vendidos en las droguerías .....	83
Figura 4. Red proveedores fijos. ....	84
Figura 5. Obstáculo que enfrentan los empresarios del sector farmacéutico (droguerías). ....	85
Figura 6. Principales dificultades que tienen los micros pequeños empresarios para proveer productos y/o servicios a las droguerías (farmacias). ....	86
Figura 7. Red de proveedores fijos con los que cuenta las farmacias (droguerías). ....	87
Figura 8. Principal fortaleza que posee la farmacia (droguería). ....	88
Figura 9. Percepción del empresario frente a la importancia del sector. ....	89
Figura 10. Acceso a créditos. ....	91
Figura 11. Pagos de protección social. ....	92
Figura 12. Pago de prestaciones sociales. ....	93
Figura 13. Ocupaciones del sector salud distribuidos por nivel educativo. ....	94
Figura 14. Empleados nivel educativo y género. ....	95
Figura 15. Tipo de vinculación. ....	96
Figura 16. Proceso de selección. ....	97
Figura 17. Proceso de selección de personal que realiza directamente la farmacia (droguería). .	98
Figura 18. Principales dificultades que se perciben en el proceso del personal. ....	99
Figura 19. Criterios de vinculación siendo (1 Nada importante, 5 Muy importante.) ....	101
Figura 20. Cargos de los empleados que laboran en la farmacia (droguería). ....	102

Figura 21. Personas que intervienen en el Proceso de selección de personal en las farmacias (droguerías).....	103
Figura 22. Actividades que realiza la farmacia (droguería) para el desarrollo de competencias de los trabajadores .....	104

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Encuesta para aplicar a establecimientos comerciales farmacéuticos en el municipio de Ocaña.....	119
--	-----

## Resumen

La presente investigación está centrada en el Análisis de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguería) del municipio de Ocaña, en él se precisan algunos aspectos fundamentales que permiten analizar la situación del mercado laboral que presentan estas empresas.

Los tipos de investigación que se utilizaron fueron la investigación descriptiva y aleatoria simple ; la población objeto de estudio fueron 58 farmacias (droguerías) del municipio de Ocaña; como instrumento se utilizó la encuesta, dando como resultado información cuantitativa y cualitativa, en el que se logró determinar la condiciones actuales del mercado laboral en el sector salud.

A partir del análisis de los resultados obtenidos se establecieron las principales circunstancias que caracterizan el mercado de trabajo en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguerías) del municipio de Ocaña.

Asimismo en la investigación se presenta las principales conclusiones y recomendaciones del estudio las cuales se deben tener en cuenta, ya que esta herramienta técnica muestra las condiciones y requerimientos del mercado laboral en el sector salud del municipio de Ocaña.

## Introducción

En las últimas tres décadas la sociedad ha experimentado profundas transformaciones en los ámbitos económicos y socio-políticos que han repercutido fuertemente en el mundo del trabajo. Este proceso de modernización neoliberal ha implicado cambios tanto a nivel del funcionamiento del mercado de trabajo como a nivel de la forma en que éste se conceptualiza y entiende. Desde un punto de vista económico este proceso de transformaciones se ha caracterizado por fenómenos como la globalización, la apertura económica y la liberalización de los mercados. De la mano con estos procesos económicos en el ámbito político estas transformaciones se manifestaron principalmente en la redefinición del rol socioeconómico del Estado.

El resultado de estos procesos ha sido una completa reorganización de la sociedad a partir de dos hechos sociales centrales: la constitución del mercado como principal mecanismos de coordinación social y la instauración de procesos de individuación no asistidos que se basan en el supuesto de que la participación en la vida económica es la expresión del esfuerzo individual, que es lo que finalmente define las trayectorias de los individuos y sus familias (Figueroa R. , 2004).

El Análisis de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguerías) municipio de Ocaña tiene como propósito conocer y caracterizar las condiciones del mercado laboral, con el fin de determinar cuál es la dinámica que integra el mercado de trabajo ya que la nueva era de la información exige tanto al sector empresarial como al de los trabajadores, una permanente actualización y formación, que contribuyan a las nuevas y cambiantes exigencias, de la sociedad actual.

Con el presente trabajo de investigación se pretende demostrar la situación laboral actual y las exigencias actuales del empleador cuyos requerimientos se han modificado sensiblemente ante los cambios producidos por la globalización, la modernización y la tecnificación de los procesos del quehacer humano, por esta razón es necesario que la preparación académica que brinda la instituciones educativas como universidades, corporaciones y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA que son los que ofertan cursos, talleres y carreras profesionales vaya acorde a requerimientos de mano de obra que busca mejorar la productividad y la calidad como pilar de la competitividad.

# **Capítulo 1. Análisis de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguerías) del municipio de Ocaña.**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

En el mercado de las farmacias se han abierto las posibilidades de ampliar y satisfacer la demanda actual, por lo que el recurso humano de las mismas deben mejorar sus conocimientos en el sector y en la actividad desarrollada a diario, teniendo en cuenta que la población ha crecido al igual que las necesidades de potenciar el grupo de trabajo de cada uno de las farmacias y es por esto que se debe contar con expertos en el producto y servicio ofrecido (Castro Fresno, 2005).

Existe una problemática en el sector de la salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos, ocasionada por la sobreoferta de profesionales calificados y no calificados y la imposibilidad del mercado para absorberla, la cual tiene comportamientos específicos por profesión, en el caso de estos establecimientos, se presenta un crecimiento de las facultades privadas, una demanda de admisión disminuyendo en éstas pero aumentando en las públicas.

Se observa como la oferta de personal es mayor que la demanda, en un sistema de salud con una cobertura de apenas el 52,8 por ciento de la población. Se plantea que si la cobertura en salud fuera del 80% se necesitarían formar más profesionales para suplir la demanda en el sector de establecimientos comerciales farmacéuticos (Osorio Gómez, 2004)

Sin duda alguna, uno de los grandes problemas que enfrentan el sector de la salud, específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos es que ante el temor del desempleo y la necesidad de ganarse la vida, muchos jóvenes no tienen otra alternativa que recurrir al empleo a tiempo parcial. Resulta difícil y muchas veces imposible encontrar un trabajo bien remunerado en el cual puedan aplicar los conocimientos relacionados con sus estudios.

De otra parte se debe decir que en la ciudad de Ocaña, existen 159 droguerías, que equivales a un porcentaje de 6,5% de las cuales en la actualidad están empleados a 88 personas, siendo esto el 6,2% en el rango del comercio, manejado por la cámara de comercio en el municipio, de igual forma se debe decir que de las personas empleadas se desconoce sus condiciones y perfiles laborales.

Es claro que esta falta de oportunidades afecta directamente a quienes esperan más de lo que la realidad les ofrece. Muchos sufren al encontrarse con un mercado laboral saturado que no ofrece espacios donde desarrollarse es muy difícil y muchas veces imposible para este sector encontrar un trabajo bien remunerado en el cual puedan aplicar los conocimientos relacionados con su profesión.

Así mismo se desconoce que instituciones de educación ofrecen programas que aporte al recurso humano cualificado del sector de las droguerías en la ciudad de Ocaña.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles son las particularidades que caracterizan la empleabilidad del mercado laboral en los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías)?

## **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo General.** Realizar un análisis de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías) del municipio de Ocaña

**1.3.2 Objetivo Específicos.** Determinar las condiciones actuales de la demanda laboral en los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías)

Evaluar los perfiles ocupacionales requeridos por los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías).

Determinar la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector farmacéutico (droguerías).

## **1.4 Justificación**

El empleo es un derecho universal y un deber social de todo individuo. Las sociedades a nivel mundial lo han planteado como tal, y demandan, que es tarea de los Gobiernos promover políticas macroeconómicas y sectoriales, que permitan dinamizar la demanda de trabajo del lado de las empresas, y que a su vez se concedan oportunidades para que los individuos puedan ocuparse y así ejerzan sus derechos y deberes económicos, y sociales.

Así mismo el desempleo es un tema de vida diaria, y una de las principales preocupaciones de los Gobiernos a nivel mundial, más aún en economías de América Latina ha venido sufriendo varias crisis económicas, financieras, políticas y sociales que han tenido un

gran impacto en el fenómeno del desempleo, esto se evidencia desde la década del 90 en la que el país atravesó altas tasas de desempleo y subempleo a nivel general, juvenil y el sector público privado con 10 áreas urbanas, así como rurales (García Iperty & Vera Tenda, 2015).

El sector farmacéutico en Colombia agrupa el conjunto de actividades y procesos que comprenden la elaboración de productos medicinales, vitaminas, productos biológicos, entre otros, que se desarrollan con el propósito de minimizar los riesgos de enfermedades y afecciones a las que están expuestas las personas. La densidad empresarial del sector es relativamente pequeña, y se caracteriza por el dominio de laboratorios multinacionales. La mayoría de establecimientos se concentran en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla. Es de resaltar que la industria nacional es la cuarta en Latinoamérica, detrás de Brasil, México y Argentina.

El sector cuenta con la Cámara de la Industria Farmacéutica de la ANDI, que agrupa como afiliados a los laboratorios de capital nacional y extranjero, de mayor relevancia en la economía nacional. En cuanto se refiere a los laboratorios de producción nacional cerca de 90% de su producción corresponde a laboratorios afiliados a la Cámara y la casi totalidad de los laboratorios extranjeros que operan en Colombia también pertenecen a esta cámara (Sectorial S.A.S, 2013).

Al igual que en el contexto nacional, a nivel local existen del registro mercantil tomando como base los códigos CIU, de las Unidades productivas inscritas ante la Cámara de Comercio de Ocaña N.S, “Aunque este registro se percibe como un primer paso en el proceso de formalización empresarial, también ha demostrado no ser una herramienta efectiva para

garantizar el cumplimiento con obligaciones legales de las empresas pues no representa un registro que contenga información veraz.” (Bustamante Izquierdo & Bayter Horta, 2013)

De acuerdo a datos de la Cámara de Comercio de Ocaña a Julio de 2016, se encuentran inscritos en el registro mercantil 10.121 empresas en la región, ocupando Ocaña el primero lugar con 7.865 equivalente al 77.7% de unidades productivas registradas en Cámara de Comercio, demostrando así que Ocaña es el Centro Comercial y Económico de la región. La representación está dado por los demás pueblos de la siguiente manera: Ábrego con el 5.9%, Convención con el 3.3%, Tarra con el 3%, La esperanza con el 1.9%, el Carmen y Teorama con el 1.7%, Cáchira con el 1.6%, Hacarí y La Playa con el 0.9%, San Calixto con el 0.8%, y en último lugar Villa Caro con el 0.5% (D'vera Pérez, 2016)

Teniendo en cuenta que el sector de “Comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados” ocupa el cuarto lugar dentro de la actividad económica desarrollada en la ciudad y que se tienen registradas en la Cámara de Comercio 159 establecimientos farmacéuticos se debe partir del desconocimiento de las condiciones laborales y perfiles de los trabajadores en las droguerías y de la necesidades de personal de dichos establecimientos, es urgente la necesidad de estudiar las condiciones actuales de la demanda laboral en los establecimientos comerciales farmacéuticos, de igual forma evaluar los perfiles ocupacionales, verificando si estos realmente cumplen con las expectativas y requerimientos de las droguerías y por lo tanto determinar la oferta educativa y la demanda laboral del sector en mención, esto ayuda a analizar el grado de empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticos en el municipio de Ocaña, y a su vez poder plantear soluciones que mejoren la situación actual y beneficien la

calidad de vida de las personas que estudian para desarrollar este tipo de actividad en el sector farmacéutico específicamente.

Al mismo tiempo puede identificar alguna necesidad de los egresados y nuevos profesionales universitarios, por lo que se evidencia la necesidad de analizar la empleabilidad en el sector salud específicamente en los establecimientos comerciales farmacéuticas (droguerías) del municipio de Ocaña y así determinar las condiciones actuales de la demanda laboral en los establecimientos, evaluar los perfiles ocupacionales requeridos y al mismo tiempo determinar la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector.

Al mismo tiempo se necesita saber los perfiles de egresados y diferentes programas ofertados y de igual forma conocer si están acordes a lo que el mercado de las farmacias en la actualidad está exigiendo.

## **1.5 Delimitaciones**

**1.5.1 Conceptual.** En la realización de este estudio se tuvo en cuenta el siguiente tema principal: Empleabilidad, perfiles ocupacionales y percepción.

**1.5.2 Operativa.** La investigación se realizó por medio de encuestas a los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías) y a sus empleados con el fin de conocer la situación real, con respecto al tema que se va a tratar en la investigación. En el caso del surgimiento de inconvenientes para la realización de la investigación y recopilación de la información, estas serán consultadas con el director del proyecto y comunicadas al Comité Curricular.

**1.5.3 Temporal.** Este proyecto fue realizado en un periodo de ocho (8) semanas, a partir de la aprobación del anteproyecto.

**1.5.4 Geográfica.** La presente investigación fue llevada a cabo en a los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías) del Municipio de Ocaña.

## Capítulo 2. Marco Referencial

### 2.1 Marco Histórico.

**2.1.1 Tendencias Mundiales del Empleo.** El mundo del trabajo está cambiando profundamente, en un momento en que la economía mundial no está creando un número suficiente de puestos de trabajo. Según datos de La OIT, se ha estimado que el desempleo mundial en 2014 se elevó a 201 millones de personas, cifra que rebasó en 30 millones el volumen de desempleo que había antes del inicio de la crisis global en 2008. Asimismo, se está demostrando que dar trabajo a los más de 40 millones de personas que se incorporan al mercado laboral cada año es un desafío de enormes proporciones. Además, a la falta generalizada de empleos se suman los nuevos retos derivados de la transformación radical que está experimentando la relación de empleo (Organización Internacional de Trabajo, 2015).

Al hablar de trabajo, se hace referencia a un término que ha sido objeto de distintas consideraciones, y que ha evolucionado en su modalidad y relevancia a lo largo de la historia.

Un breve recorrido histórico por las distintas etapas sobre las que ha transitado la sociedad humana, permite aprender las particularidades que caracterizaban a la actividad laboral, considerando modelo de sociedades desde las precapitalistas o denominadas también primitivas, hasta llegar a la sociedad industrial o capitalista, donde se evidencian modelos alternativos de organización de la producción del trabajo.

La historia aporta que el mundo laboral está ligado a los vaivenes que experimentan los modelos sociales y en el marco de éstas los modelos de Estado preponderantes en cada momento histórico, que resulta determinante en relación al tipo de relaciones laborales que se establecían y

aporta elementos claves para caracterizarlas tanto, en el contexto del Estado de Bienestar, como por el denominado por los diversos teóricos consultados, bajo el término de Estado Neoliberal.

Es posible advertir que, el pasaje del Estado de Bienestar al modelo Neoliberal, implicó la demanda de un trabajo cualitativamente diferente.

Ante la presencia de rigideces, la perspectiva neoliberal, instauró un proceso basado básicamente en la apertura económica y la flexibilización laboral, que según los diversos autores, repercutió de manera desfavorable, acrecentando los niveles de pobreza, acentuando la exclusión social y la precarización laboral, como así también, provocando la pérdida de las conquistas laborales, que con tanto esfuerzo habían logrado los trabajadores del siglo pasado.

Junto a este modelo, se instaura en el mundo entero, un proceso de Globalización que viene de la mano de la Revolución Tecnológica, lo que provoca una nueva conformación de la sociedad, denominada a partir de este momento, como la Nueva Sociedad de la Información y del Conocimiento.

La nueva era de la información viene a exigir tanto al sector empresario como al de los trabajadores, una permanente actualización y formación, que contribuyan a las nuevas y cambiantes exigencias, de la sociedad actual.

En este contexto se sitúa el concepto de trabajo decente que viene a expresar las distintas demandas dentro del mercado laboral presente.

**2.1.2 Contexto y Antecedentes del Concepto de Trabajo Decente.** “El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de

acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.

El empleo productivo y el trabajo decente son factores clave para alcanzar una globalización justa y reducir la pobreza. La OIT ha elaborado un programa para la comunidad del trabajo que se basa en la creación de empleo, los derechos en el trabajo, la protección social y el diálogo social, con la igualdad de género como un objetivo transversal. El sentido de urgencia entre los responsables políticos internacionales – sobre todo a raíz de la crisis financiera y económica mundial de 2008 – es cada vez mayor: es apremiante proporcionar empleos de calidad asociados a la protección social y al respeto de los derechos en el trabajo, a fin de alcanzar un crecimiento económico sostenible e inclusivo y erradicar la pobreza

En resumen, los derechos existen, las normas también, lo que no se resuelve es su implementación. Tan sólo es necesario referirse a la Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada por las Naciones Unidas en 1948. El artículo 23 es el que refleja los derechos relacionados con el mundo laboral. En él se especifica:

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana, y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

En el mismo año, 1948, la Organización Internacional del Trabajo adoptó el Convenio N° 87 sobre la libertad sindical y el derecho de sindicación, y un año más tarde el Convenio N° 98 que estableció el derecho de sindicación y de negociación colectiva. Con ello termina de definir los derechos que se integran en la noción de trabajo decente. Podemos también agregar que en nuestra Constitución, más precisamente en los artículos 14, 14 bis y 16, se establecen los principios que se contienen en esta nueva-vieja noción.” (Ministerio de Trabajo de Argentina)

**2.1.3 Tendencias Mercado Laboral en Ocaña.** De acuerdo al estudio Análisis de la Actividad Económica en Ocaña Norte de Santander (D'Vera Pérez, 2016) Se determina que las (Arnaz, 1996)7.865 empresas registradas en Cámara de Comercio de Ocaña, emplean a 11.771 personas, lo que corresponde al 12% de la población de Ocaña.

En las 25 primeras actividades que más oferta laboral generan, se emplean a 6.167 personas, lo que equivale al 6.3% de la población, un 5.7% menos que el total de las actividades económicas

De esta manera, se encuentra que la sección que más personas emplea en Ocaña es la G “Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas”, empleando a 3.717 personas, equivalente al 3.8% de la población. Dentro de dicha sección, la

actividad que más personas emplea es “Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas y tabacos” con 677 personas, equivalente al 0.7% de la población.

En segundo lugar se encuentra la sección I “Alojamiento y servicios de comida” siendo la actividad “Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento” la que más oferta laboral tiene con 1.019 personas, equivalente al 1.04% de la población.

En tercer lugar se encuentra la sección C “Industria manufacturera”, siendo la actividad “Confección de prendas de vestir, excepto prendas de piel” la que más oferta laboral tiene con 365 personas, equivalente al 0.37% de la población.

En cuarto lugar se encuentra la sección H “Transporte y almacenamiento” siendo la actividad “Transporte de pasajeros” la que más oferta laboral tiene con 222 personas, equivalente al 0.23 % de la población.

En quinto lugar se encuentra la sección S “Otras actividades de servicios”, siendo la actividad “Actividades de otras asociaciones” la que más oferta laboral tiene con 197 personas, equivalente al 0.20 % de la población.

En sexto lugar se encuentra la sección F “Construcción” siendo la actividad “Construcción de edificios residenciales” la que más oferta laboral tiene con 183 personas, equivalente al 0.19 % de la población.

En séptimo lugar se encuentra la sección K “Actividades financieras y de seguros” siendo la actividad “Actividades financieras de fondos de empleados y otras formas asociativas del

sector solidario” la que más oferta laboral tiene con 173 personas, equivalente al 0.18 % de la población.

En octavo lugar se encuentra la sección Q “Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social” siendo la actividad “Actividades de la práctica médica, sin internación” la que más oferta laboral tiene con 148 personas, equivalente al 0.15 % de la población.

En Noveno lugar, se encuentra la sección P “Educación” siendo la actividad “Educación preescolar” la que más oferta laboral tiene con 143 personas, equivalente al 0.14% de la población.

## 2.2 Marco Conceptual

La investigación está enmarcada dentro de los siguientes conceptos:

**Empleabilidad:** La palabra empleabilidad surgió de la palabra inglesa employability, que proviene de la unión de las palabras: employ (empleo) y hability (habilidad) (Campos, 2003).

La empleabilidad comenzó a analizarse como el potencial de un individuo para acceder a un empleo y permanecer en él (De Grip, Van Looy Sanders 1999). A partir de fines de los setenta, la perspectiva de empleabilidad aparece en Europa cuando se discute la capacidad de las instituciones para combatir el desempleo reinante, revelándose que existe un gran número de personas con una probabilidad casi nula de Reinsertarse al mercado laboral (Pérez 2005a).

Actualmente, la empleabilidad es entendida como la probabilidad de obtener una vacante en un mercado de trabajo específico a partir de los atributos con los cuales está dotado buscador, que son los que le permiten superar los obstáculos que le impone el mercado (Campos 2002).

La empleabilidad abarca las calificaciones, los conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e Integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en diferentes períodos de su vida.

(Formichella, 28 )

**Establecimiento Farmacéutico.** “Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por Ley para su comercialización en dicho establecimiento. Cabe resaltar las palabras control y aseguramiento de la calidad de los medicamentos, para llevar a cabalidad ambos procesos, es necesario contar con procedimientos eficaces que reduzcan el margen de error y por consiguiente eliminen la posibilidad de afectar la salud del usuario. (Ministerio de la protección social. Decreto 2200 de 2005.)

**Servicios farmacéuticos.** Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. (Universitaria. IPS, 2017)

**CLASIFICACIÓN.** El servicio farmacéutico se clasifica de la siguiente manera:

**Servicio farmacéutico dependiente.** Es el prestado por una institución prestadora de servicios de salud a pacientes hospitalizados y ambulatorios. Este servicio puede ser propio o contratado.

**Servicio farmacéutico independiente.** Es el que prestan los establecimientos farmacéuticos autorizados. (Resolución número 1403 de 2007, 2007)

### Perfiles Ocupacionales.

**Tabla 1.** *Clasificación inicial de cargos*

<b>Grado del cargo</b>	<b>Tipo de cargo</b>	<b>Descripción del cargo</b>
1	Tecnólogo en regencia de farmacia	Su formación lo capacitará para el Apoyo y colaboración en la prestación del servicio farmacéutico y en la gestión administrativa de los establecimientos distribuidores mayoristas y minoristas.
2	Químico farmacéutico	La calidad y seguridad en los medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas con bases en productos naturales y demás insumos de salud relacionados en el campo de la Química Farmacéutica.
3	Auxiliar de servicios farmacéuticos	Está en la capacidad de realizar labores de recepción, despacho y bodegaje de medicamentos, atender al usuario del servicio farmacéutico

**Nota Fuente.** Autor del proyecto

**Tecnólogo en Regencia de Farmacia.** El Regente de Farmacia es un Tecnólogo Universitario, perteneciente al área de la salud, cuya formación lo capacita para desarrollar tareas de apoyo y colaboración en la prestación del servicio farmacéutico y en la gestión administrativa de los establecimientos distribuidores mayoristas y minoristas. Podrá desempeñar actividades de

carácter técnico, como dirigir los establecimientos distribuidores minoristas de las Instituciones que integran el Sistema de Seguridad Social en Salud, que ofrezcan la distribución y dispensación de los medicamentos y demás insumos de la salud en el primer nivel de atención o baja complejidad, bien sea ambulatoria u hospitalaria, como también dirigir los establecimientos farmacéuticos distribuidores mayoristas de productos alopáticos, homeopáticos, veterinarios, preparaciones farmacéuticas con base en recursos naturales, cosméticos preparados magistrales e insumos para salud. Dar apoyo y colaborar, bajo la dirección del Químico Farmacéutico, al desarrollo de las actividades básicas del sistema de suministro de medicamentos y demás insumos de la salud, en las instituciones prestadoras de servicios farmacéutico de salud de segundo y tercer nivel. (Sánchez Blanco, 2012)

**Químico Farmacéutico**, perteneciente al área salud, protegiendo la calidad y seguridad en los medicamentos, cosméticos, preparaciones farmacéuticas con bases en productos naturales y demás insumos de salud relacionados en el campo de la Química Farmacéutica. El Químico Farmacéutico es un profesional universitario del área de la salud cuya formación lo capacitará para ejercer actividades en el desarrollo, preparación, producción, control y vigilancia de los procesos y productos de las actividades químicas farmacéuticas que inciden en la salud individual y colectiva. El Químico Farmacéutico ejercerá su profesión como Director Técnico en: Las farmacias hospitalarias, farmacias de instituciones y entidades que presten servicios de salud en segundo y tercer nivel; en la producción, aseguramiento y control de calidad en las industrias farmacéuticas, con bases en productos naturales; en los laboratorios oficiales de control de calidad de medicamentos, cosméticos y demás preparaciones farmacéuticas. También en el manejo de los programas oficiales de auditoría, vigilancia y control institucional de los establecimientos farmacéuticos, en los programas de suministros farmacéuticos, en las

instituciones y entidades de salud y en los establecimientos farmacéuticos, distribuidores mayoristas y minoristas. Como también puede ejercer en la dirección de la farmacia oficial de primer nivel y farmacia privada; en la asesoría y desarrollo de los programas de investigación, desarrollo científico y tecnológico de la industria farmacéutica, cosmética y otros productos cuya producción y uso incidan en la salud; en programas de evaluación, conservación, recuperación y aprovechamiento de los recursos naturales; en la obtención de productos mediante procesos biotecnológicos y en la evaluación de la actividad biológica; en la docencia y capacitación, tanto a nivel universitario como institucional, en el campo de su especialidad químico-farmacéutico, y en la promoción y uso racional de los medicamentos. Todo Establecimiento Farmacéutico, debe tener un Director Técnico, que debe ser Farmacéutico o Químico Farmacéutico, quien es la persona que mediante inscripción ante las autoridades Sanitarias se responsabiliza del Establecimiento Farmacéutico sobre su correcto funcionamiento y cumplimiento, como también está facultado el Tecnólogo en Regencia de Farmacia y en el caso de no disponer de este recurso, se podrá contar con un auxiliar de droguería o farmacia con experiencia certificada de al menos tres años. (Sánchez Blanco, 2012)

**Auxiliar en servicios farmacéuticos.** Como Técnico Laboral en Auxiliar en Servicios Farmacéuticos estará en capacidad de realizar labores de recepción, despacho y bodegaje de medicamentos, atender al usuario del servicio farmacéutico, manejar inventarios y dispensar las fórmulas ordenadas por el profesional, aportando la capacidad de mejorar y racionalizar los procedimientos que se realizan en droguerías y farmacias, con énfasis en la Dispensación. (Universidad incap, 2017)

**Percepción.** La percepción algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974)

**Mercado Laboral:** Los indicadores de mercado laboral indagan sobre las condiciones de empleo de los colombianos y dan a conocer aspectos como si trabajan o no, en que rama de actividad se desempeñan, como se comporta el mercado laboral para grupos poblacionales específicos como mujeres y jóvenes, cual es la remuneración que reciben, como es la afiliación a seguridad social, entre otros aspectos. (DANE, s.f.)

El mercado laboral es el entorno en el que se interrelacionan las ofertas de trabajo y las demandas de empleo. Por tanto, constituye el ámbito en el que se define y desarrolla todo lo relacionado con las ocupaciones: empresas, personas que buscan empleo, contratos instituciones, etc.” (Santomé, 2004)

**Oferta laboral:** La oferta laboral está constituida por la oferta de mano de obra que es reclamada por las empresas en función de sus necesidades productivas. Dicho de otro modo la oferta laboral se constituye por el conjunto de trabajadores que ofrecen su fuerza de trabajo a cambio de un salario. (Fontana, 2003)

La oferta del mercado de trabajo o también llamada oferta agregada, está conformada por el conjunto de las ofertas de trabajo existentes en un momento dado. (Calvo, 2005)

Podemos notar claramente que ambas definiciones son contrarias, la primera hace referencia a que la oferta laboral se constituye por el número de personas que desean trabajar a cambio de un salario; la segunda por el contrario afirma que la oferta laboral se conforma por los puestos de trabajo que ofrecen las empresas para ser cubiertos por los trabajadores.

Podemos analizar otras "elecciones" que hace el individuo en múltiples facetas de la vida. Una de ellas es realizar la elección de cuánto tiempo dedicar al trabajo, es decir, que cantidad ofertar de uno de los dones más preciados que las personas poseen: su tiempo (pues, sin lugar a dudas, la principal posesión de una persona es su tiempo ya que éste puede convertirse en "fuerza de trabajo", lo que supone entrega de esfuerzo, ilusión, imaginación, creatividad, capacidad de relación, y algunos otros de los valores más altos que adornan a las personas).

Para los clásicos el trabajo era indigno, pues suponía "someterse a la necesidad", que como cualquier otro tipo de sometimiento no es aceptable por los hombres libres. Así, para el gran Platón la principal actividad del ciudadano es la "plaza pública" donde se discute de lo divino y lo humano mientras los esclavos trabajan. Con la organización industrial de la producción de bienes, de tiempos de Adam Smith, el trabajo no dejó de tener ese carácter peyorativo. El propio Smith, definió el trabajo como "el sacrificio de comodidad, libertad y felicidad". Más adelante Karl Marx dirá: "el reino de la libertad empieza allí donde termina el trabajo impuesto por la miseria y la coacción de las necesidades".

Para John Stuart Mill "El trabajo es corporal o mental, o expresando la distinción en forma más comprensiva, muscular o nervioso; y es necesario incluir en la idea, no sólo el esfuerzo en sí, sino todas las sensaciones de naturaleza desagradable, todas las incomodidades corporales o molestias mentales, relacionadas con el empleo de nuestros propios pensamientos o

de nuestros músculos, o de ambos, en determinada ocupación". Todo lo anterior nos conduce a una conclusión clara y fácil de aceptar por cualquier pensador; el trabajo es un mal (lo contrario de un bien). Un mal deseado pues es el medio para procurarse compensaciones materiales o inmateriales (a más trabajo más compensaciones materiales e inmateriales se pueden tener). De hecho la palabra trabajo, etimológicamente proviene de la palabra latina "tripalium" que no es sino un instrumento de tortura que servía poder abrir la boca y alimentar a los esclavos que realizaban "huelgas de hambre" en tiempos del imperio romano. De igual manera la palabra "negocio" proviene del nec-otium, es decir, la negación del ocio. Si el trabajo es un mal es una contradicción decir que es deseado, y de hecho no es deseado. Lo que si es deseado es el "consumo" de bienes que nos permite.

Evidentemente si un individuo racional trabaja es porque valora más el disfrute de los bienes materiales o inmateriales que consigue que la pérdida que sufre al tener que renunciar a comodidad, libertad y felicidad. (Fuster, s.f.)

**Oferta educativa.** Es el conjunto de recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros que permite a un estudiante actual o potencial ser parte de un grupo organizado en un aula escolar. La oferta está determinada por el número, la localización y las características de las plantas físicas donde se presta el servicio, por la composición de las plantas de personal docente y administrativo, así como por las políticas de manejo y por los parámetros trazados en cuanto al número de alumnos por grupo. (White Velez, 2006)

En términos generales consideramos oferta educativa al conjunto de aspectos y características relacionadas con la enseñanza que se dan a conocer para su consumo, una oferta que se realiza con distintos promotores, diseñada desde la Administración enseñanza reglada,

sometida a reglamentos y normas, concretada en materias, programas, horarios, profesores, para que se imparta oficialmente desde los centros educativos y desde otro tipo de instituciones la enseñanza no reglada cuyo diseño de su oferta se produce desde las entidades privadas (centros, academias, personas)

La oferta educativa en su representación simbólica expresa la utilidad que tiene para sus posibles consumidores (valor de uso), lo que permite a estos encontrar el objeto preciso a su necesidad que de esta forma se convierte en demanda de la oferta educativa anunciada. Esta consideración nos permite establecer algunos conceptos básicos.

El primer concepto se deriva de la necesidad social de una formación o educación. La necesidad social educativa es la necesidad que siente el grupo social en el momento de adquirir los conocimientos y formación que para él en ese momento se consideran necesarios para sobrevivir y reproducirse. No se trata de una demanda, se trata de una necesidad social del grupo cuyo contenido es el resultado de su historia y de las condiciones sociales que lo definen como grupo.

El segundo concepto es la oferta representación. Podemos distinguir dos estadios en la producción de las ofertas: el estadio de la representación simbólica del servicio que se ofrece realizar y que todavía no tiene existencia material. Es el diseño donde se concretan una serie de aspectos como son las características formales del producto, el público al que se dirige, el precio del mismo etc. y su reflejo son las promesas, la propaganda, los programas educativos. Un segundo estadio al que denominamos oferta material es el estadio de la realización material de la oferta cuando esta se materializa, cuando las promesas se hacen realidad, en nuestro caso es el

proceso de la enseñar que es distinto al proceso de aprender que se identifica con el consumo o uso de la oferta.

## **2.3 Marco teórico**

**2.3.1 El enfoque neoclásico del mercado de trabajo.** De acuerdo a (Salas Páez, 1997) la perspectiva neoclásica parte del supuesto de que los agentes económicos actúan de manera aislada e individual tomando como referencia las señales del mercado (precios). Así mismo, entiende que los agentes económicos toman sus decisiones en base a una racionalidad formal (adecuación de los medios a los fines) y a la búsqueda de la maximización de sus beneficios. Es a partir de esta representación de los agentes que se elabora una particular mirada acerca de la vida económica. Desde esta perspectiva la economía se construye en base a las decisiones que adoptan consumidores y productores, asumiendo que los primeros frente a una diversidad de opciones optarán por aquella que le produzca mayor satisfacción (utilidad marginal), mientras que los segundos actuarán buscando siempre la maximización de sus ganancias. A partir de este libre juego entre oferta y demanda es que se alcanza la autorregulación de los mercados.

Según este enfoque el mercado de trabajo es uno más de los mercados de bienes y servicios que se constituyen en una sociedad de mercado capitalista, por lo tanto, no se le atribuye ninguna particularidad en su funcionamiento. En este sentido, se entiende que los agentes económicos se relacionan con el mercado de trabajo de manera individual y aislada, dejando de lado todo tipo de redes, normas e instituciones sociales. De acuerdo a (Pries), en el enfoque neoclásico es posible identificar al menos cuatro principios explicativos básicos acerca del funcionamiento del mercado de trabajo:

i) Se asume que la fuerza de trabajo es una mercancía que puede ser estandarizada, y por ende, es fácilmente sustituible.

ii) Se asume la existencia de información completa tanto para quienes buscan trabajadores como para quienes buscan empleo.

iii) El ajuste entre oferta y demanda de trabajo se produce mediante mecanismos de mercado. Es el salario (precio ofrecido y/o demandado de la mercancía de la mano de obra) el que define la confluencia entre trabajadores y puestos de trabajo. Tal como se sostuvo anteriormente, “los individuos ofrecen su tiempo de trabajo a partir de una opción libre entre el trabajo y el ocio.

Así, la oferta de trabajo estará determinada en función del salario prevaleciente en el mercado, los ingresos no laborales y el precio de los productos. Las empresas por su parte, demandarán trabajo en respuesta a los requerimientos que tengan sus productos” (Duarte & Figueroa, 2005). En base a lo anterior se sostiene que la intervención de factores no mercantiles (por ejemplo normas y reglas) tiene consecuencias negativas en el funcionamiento del mercado de trabajo.

iv) A partir del funcionamiento de los mecanismos de mercado es posible alcanzar un equilibrio entre oferta y demanda de trabajo.

A partir de estos cuatro principios el enfoque neoclásico elabora una interpretación abstracta del funcionamiento del mercado de trabajo. Sin embargo, en la realidad podemos encontrar distintos tipos de problemas que se alejan de esta idea de equilibrio entre oferta y demanda de trabajo, dentro de los cuales el desempleo es quizás el más relevante. Desde el punto

de vista neoclásico estas problemáticas son la expresión de las deficiencias estructurales y de la “sobreerregulación” del mercado de trabajo (Pries). Sin embargo, se asume que las deficiencias estructurales (por ejemplo la incompletitud de la información que manejan oferentes y demandantes de fuerza de trabajo) no amenazan el funcionamiento de los mecanismos de mercado y tienden a neutralizarse en el largo plazo, mientras que las “sobreerregulaciones” si ponen en peligro el libre juego entre oferta y demanda de trabajo. De acuerdo con lo anterior Pries sostiene que “según el enfoque neoclásico no es adecuado culpar a la lógica de mercado por la miseria del desempleo y de otras fricciones, donde justamente la “limitación artificial” del principio de oferta/demanda es la responsable de los desequilibrios” (2000, p. 514). Finalmente, en base a los principios explicativos del enfoque neoclásico se le ha asignado al desempleo un carácter voluntario, en el sentido de que es el resultado de una decisión racional de los agentes económicos.

**2.3.2 Las teorías sociológicas del mercado de trabajo.** A partir de la crítica a la visión economicista de la vida económica contenida en el enfoque neoclásico se constituyeron un conjunto de perspectivas teóricas que entienden el mercado de trabajo como un “espacio social complejo en donde se relacionan capital y trabajo” (Duarte & Figueroa, 2005), el cual se organiza a partir de una serie de normas e instituciones sociales y no sólo a partir de mecanismos de mercado. El objetivo de estas perspectivas teóricas es “explicar y entender los mecanismos, normas y prácticas de calificación, reclutamiento, movilidad horizontal y vertical y remuneraciones de la mano de obra” (Pries). A partir de estas teorías se elabora una nueva interpretación acerca de la problemática del desempleo y de procesos tales como la búsqueda de empleo y la forma en que circula la información en los mercados de trabajo.

Los primeros antecedentes de estas perspectivas teóricas se pueden encontrar en dos enfoques acerca del mercado de trabajo: el institucionalista y el de segmentación. El enfoque institucionalista se basa en el supuesto de que el funcionamiento del mercado de trabajo se rige por reglas institucionales y no por la lógica mercantil de la oferta y la demanda (Pries).

Son estas reglas institucionales las que generan una división dual de los mercados de trabajo. Más allá de la denominación que se le dé a cada uno de estos mercados, lo relevante es que en ellos predominan distintos arreglos institucionales que influyen en todos los aspectos del funcionamiento del mercado de trabajo: procesos contratación, de formación y de promoción de los trabajadores. De esta manera se asume la existencia de factores sociales (por ejemplo el sexo o el origen étnico) que pueden incidir en los procesos de inserción laboral.

Por su parte, el enfoque de la segmentación del mercado de trabajo suele presentarse como un desarrollo del enfoque institucionalista. El aporte de este enfoque consiste en la idea de que “tanto la estructura de los puestos de trabajo como la de la mano de obra no consisten en elementos unitarios y homogéneos, sino en “conglomerados” segmentados unos de otros” (Pries), los cuales se definen de acuerdo a ciertas características técnicas y sociales. Lo relevante es que dentro de cada conglomerado las prácticas de reclutamiento, de asignación de puestos, de remuneración y de capacitación se basan en normas más o menos institucionalizadas.

A partir de la década de 1980 se han abordado una serie de temáticas en base al enfoque institucionalista y de segregación del mercado de trabajo: la segregación del mercado de trabajo según género, los mercados de trabajo locales en los que predominan los lazos familiares y sociales de los trabajadores, el estudio de las trayectorias laborales, y por último el estudio de las

redes sociales como mecanismo relevante en la circulación de la información en el mercado laboral.

Desde estos enfoques teóricos la concepción de los agentes económicos y de la forma en que éstos se relacionan con el mercado de trabajo difiere radicalmente respecto al enfoque neoclásico. Es así como se asume que al mercado de trabajo “concurren sujetos con desiguales condiciones sociales, económicas y políticas y que además, no poseen una información completa sobre los puestos de trabajo disponibles o las competencias que posee la fuerza de trabajo” (Duarte & Figueroa, 2005). En base a lo anterior, se atribuyen a los mercados de trabajo importantes grados de incertidumbre económica y riesgo social, los que caracterizarán los (Calvo, 2005) procesos de búsqueda de empleo e inserción laboral. Así mismo, desde esta perspectiva teórica el desempleo no se entiende como un fenómeno de carácter friccional, por lo tanto, no sólo explica por la existencia de una “sobre-regulación”, sino que también se entiende como “una consecuencia de la particularidad de las trayectorias de los individuos en los mercados de trabajo, que reflejan, en muchos casos, las escasas capacidades o habilidades que poseen para internalizar la incertidumbre económica en un contexto de globalización” (Figueroa, 2002).

A modo de síntesis, y en el intento de relacionar estos enfoques teóricos con el problema de investigación que aquí se aborda, se puede sostener que las teorías sociológicas del mercado de trabajo imponen el desafío de observar y analizar el contexto institucional, social y cultural a partir del cual se configura el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad, y particularmente los procesos de inserción laboral, asumiendo que el Programa Servicios

Comunitarios forma parte de ese mismo contexto.

## **2.4 Marco Legal**

**Ministerio de la protección social decreto número 2200 de 2005 (Junio 28).** Diario Oficial No. 45.954 de junio 29 de 2005 Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.

**El presidente de la república de Colombia** En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, la Ley 23 de 1962 y demás normas que la desarrollan o modifican, el numeral 42.3 del artículo 42 de la Ley 715 de 2001 y el literal c) del artículo 154 de la Ley 100 de 1993, DECRETA:

### **Capítulo I**

#### **Disposiciones generales**

**Artículo 1º.** Objeto. El presente decreto tiene por objeto regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico.

**Artículo 2º.** Campo de aplicación. Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los prestadores de servicios de salud, incluyendo a los que operen en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993, a todo establecimiento farmacéutico donde se almacenen, comercialicen, distribuyan o dispensen medicamentos o dispositivos médicos, en relación con el o los procesos para los que esté autorizado y a toda entidad o persona que realice una o más actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico. Parágrafo. Se exceptúan de la aplicación de las disposiciones contenidas en el

presente decreto a los laboratorios farmacéuticos cuyo funcionamiento continuará regido por las normas vigentes sobre la materia.

**Artículo 3º.** Definiciones. Para efectos del presente decreto adóptense las siguientes definiciones: Atención farmacéutica. Es la asistencia a un paciente o grupos de pacientes, por parte del Químico Farmacéutico, en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico, dirigida a contribuir con el médico tratante y otros profesionales del área de la salud en la consecución de los resultados previstos para mejorar su calidad de vida.

**Denominación Común Internacional para las Sustancias Farmacéuticas (DCI).** Es el nombre recomendado por la Organización Mundial de la Salud, OMS, para cada medicamento. La finalidad de la Denominación Común Internacional, DCI, es conseguir una buena identificación de cada fármaco en el ámbito internacional.

**Dispensación.** Es la entrega de uno o más medicamentos y dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado realizada por el Químico Farmacéutico y el Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Cuando la dirección técnica de la droguería, o del establecimiento autorizado para la comercialización al detal de medicamentos, esté a cargo de personas que no ostenten título de Químico Farmacéutico o Tecnólogo en Regencia de Farmacia la información que debe ofrecer al paciente versará únicamente sobre los aspectos siguientes: condiciones de almacenamiento; forma de reconstitución de medicamentos cuya administración sea la vía oral; medición de la dosis; cuidados que se deben tener en la administración del medicamento; y, la importancia de la adherencia a la terapia.

**Distribución física de medicamentos y dispositivos médicos.** Es el conjunto de actividades que tienen por objeto lograr que el medicamento o dispositivo médico que se encuentra en el establecimiento farmacéutico distribuidor autorizado sea entregado oportunamente al usuario, para lo cual deberá contarse con la disponibilidad del producto, tiempo y espacio en el servicio farmacéutico o el establecimiento farmacéutico, estableciéndose vínculos entre el prestador del servicio, el usuario y los canales de distribución.

**Distribución intrahospitalaria de medicamentos.** Es el proceso que comprende la prescripción de un medicamento a un paciente en una Institución Prestadora de Servicios de Salud, por parte del profesional legalmente autorizado, la dispensación por parte del servicio farmacéutico, la administración correcta en la dosis y vía prescrita y en el momento oportuno por el profesional de la salud legalmente autorizado para tal fin, el registro de los medicamentos administrados y/o la devolución debidamente sustentada de los no administrados, con el fin de contribuir al éxito de la farmacoterapia.

**Establecimiento farmacéutico.** Es el establecimiento dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados por ley para su comercialización en dicho establecimiento.

**Estudios de utilización de medicamentos.** Son aquellas investigaciones que se realizan con el objeto de permitir el análisis de la comercialización, distribución, prescripción y uso de medicamentos en una sociedad, con acento especial en las consecuencias médicas, sociales y económicas resultantes relacionadas con el consumo de los medicamentos.

**Evento adverso.** Es cualquier suceso médico desafortunado que puede presentarse durante un tratamiento con un medicamento, pero que no tiene necesariamente relación causal con el mismo.

**Farmacocinética clínica.** Es la disciplina que aplica los principios farmacocinéticos para asegurar las concentraciones séricas de los fármacos dentro de su margen terapéutico y conseguir la máxima eficacia con una mínima incidencia de efectos adversos.

**Farmacoeconomía.** Es el conjunto de procedimientos o técnicas de análisis dirigidas a evaluar el impacto de las distintas operaciones e intervenciones económicas sobre el bienestar de la sociedad, con énfasis no solo sobre los costos sino también sobre los beneficios sociales; siendo su objetivo principal contribuir a la elección de la mejor opción posible y por tanto, a la optimización de los recursos.

**Farmacoepidemiología.** Es el estudio del uso y efecto de los medicamentos en un número elevado de personas, empleando los conocimientos, métodos y razonamientos de la epidemiología, teniendo como componentes los estudios de utilización de medicamentos y la farmacovigilancia.

**Farmacovigilancia.** Es la ciencia y actividades relacionadas con la detección, Evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro problema relacionado con medicamentos.

**Gestión del servicio farmacéutico.** Es el conjunto de principios, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas asistenciales y administrativas esenciales para reducir los principales riesgos causados con el uso innecesario o inadecuado y eventos adversos presentados

dentro del uso adecuado de medicamentos, que deben aplicar las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas y privadas, establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas, respecto al o los procesos autorizados en la prestación del servicio farmacéutico. Es característica fundamental del modelo de gestión del servicio farmacéutico la efectividad, el principio de colaboración y el compromiso de mejoramiento continuo, y su contenido será básicamente el determinado en el modelo de gestión del servicio farmacéutico, donde se desarrollarán los criterios y requisitos establecidos en este decreto.

**Perfil farmacoterapéutico.** Es la relación de los datos referentes a un paciente, su tratamiento farmacológico y su evolución, realizada en el servicio farmacéutico, con el objeto de hacer el seguimiento farmacológico que garantice el uso seguro y eficaz de los medicamentos y detecte los problemas que surjan en la farmacoterapia o el incumplimiento de la misma.

**Preparación magistral.** Es el preparado o producto farmacéutico elaborado por un Químico Farmacéutico para atender una prescripción médica, de un paciente individual, que requiere de algún tipo de intervención técnica de variada complejidad. La preparación magistral debe ser de dispensación inmediata.

**Problemas Relacionados con Medicamentos, PRM.** Es cualquier suceso indeseable experimentado por el paciente que se asocia o se sospecha asociado a una terapia realizada con medicamentos y que interfiere o potencialmente puede interferir con el resultado deseado para el paciente.

**Problemas Relacionados con la Utilización de Medicamentos, PRUM.** Corresponden a causas prevenibles de problemas relacionados con medicamentos, asociados a errores de

medicación (prescripción, dispensación, administración o uso por parte del paciente o cuidador), incluyendo los fallos en el Sistema de Suministro de Medicamentos, relacionados principalmente a la ausencia en los servicios de procesos administrativos y técnicos que garanticen la existencia de medicamentos que realmente se necesiten, acompañados de las características de efectividad, seguridad, calidad de la información y educación necesaria para su utilización correcta.

**Uso de información de medicamentos.** Es el conjunto de actividades informativas que hacen parte del servicio farmacéutico de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, establecimiento farmacéutico o persona autorizada, que busca la satisfacción de las necesidades específicas de información sobre los medicamentos y su uso adecuado por parte del paciente, el equipo de salud y la comunidad. La información debe estar sustentada en fuentes científicas, actualizadas e independientes.

**Uso adecuado de medicamentos.** Es el proceso continuo, estructurado y diseñado por el Estado, que será desarrollado e implementado por cada institución, y que busca asegurar que los medicamentos sean usados de manera apropiada, segura y efectiva.

## **Capítulo II**

### **Del servicio farmacéutico**

**Artículo 4°. Servicio farmacéutico.** Es el servicio de atención en salud responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de

contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva.

**Artículo 5º. Formas de prestación del servicio farmacéutico.** El servicio farmacéutico podrá ser prestado de manera dependiente o independiente, en los términos siguientes:

**Servicio farmacéutico independiente.** Es aquel que es prestado a través de establecimientos farmacéuticos.

**Servicio farmacéutico dependiente.** Es aquel servicio asistencial a cargo de una Institución Prestadora de Servicios de Salud, el que además de las disposiciones del presente decreto debe cumplir con los estándares del Sistema único de Habilitación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

**Parágrafo.** Una Institución Prestadora de Servicios de Salud, además de distribuir intrahospitalariamente los medicamentos y dispositivos médicos a sus pacientes hospitalizados, en las mismas instalaciones puede dispensar los medicamentos y dispositivos médicos a sus pacientes ambulatorios, en las condiciones establecidas en el modelo de gestión del servicio farmacéutico.

**Artículo 6º.** Objetivos del servicio farmacéutico. El servicio farmacéutico tendrá como objetivos primordiales los siguientes:

1. Promover y propiciar estilos de vida saludables.
2. Prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos y promover su uso adecuado.

3. Suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso adecuado.

4. Ofrecer atención farmacéutica a los pacientes y realizar con el equipo de salud, todas las intervenciones relacionadas con los medicamentos y dispositivos médicos necesarias para el cumplimiento de su finalidad.

**Parágrafo.** Cuando se preste atención farmacéutica el Químico Farmacéutico debe establecer contacto directo con el paciente, mediante la entrevista; elaboración del perfil farmacoterapéutico; la prevención, detección y resolución de Problemas Relacionados con Medicamentos y Problemas Relacionados con el Uso de Medicamentos; realizar las intervenciones que fueren necesarias; y, hacer el seguimiento permanente, en unión con otros profesionales de la salud, desarrollando estrategias para atender necesidades particulares proyectadas fundamentalmente al usuario de los servicios de salud y a la comunidad.

**Artículo 7º.** Funciones del servicio farmacéutico. El servicio farmacéutico tendrá las siguientes funciones:

1. Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los servicios relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos ofrecidos a los pacientes y a la comunidad en general.

2. Promover estilos de vida saludables y el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos.

3. Seleccionar, adquirir, recepcionar y almacenar, distribuir y dispensar medicamentos y dispositivos médicos.

4. Realizar preparaciones, mezclas, adecuación y ajuste de concentraciones de dosis de medicamentos, sujeto al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura exigidas para tal fin.

5. Ofrecer la atención farmacéutica a los pacientes que la requieran.

6. Participar en la creación y desarrollo de programas relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos, especialmente los programas de farmacovigilancia, uso de antibióticos y uso adecuado de medicamentos.

7. Realizar o participar en estudios relacionados con medicamentos y dispositivos médicos, que conlleven el desarrollo de sus objetivos, especialmente aquellos relacionados con la farmacia clínica.

8. Obtener y difundir información sobre medicamentos y dispositivos médicos, especialmente, informar y educar a los miembros del grupo de salud, el paciente y la comunidad sobre el uso adecuado de los mismos.

9. Desarrollar y aplicar mecanismos para asegurar la conservación de los bienes de la organización y del Estado, así como, el Sistema de Gestión de la Calidad de los procesos, procedimientos y servicios ofrecidos.

10. Participar en los Comités de Farmacia y Terapéutica, de Infecciones y de Bioética, de la institución.

**Artículo 8º. Requisitos del servicio farmacéutico.** El servicio farmacéutico deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

1. Disponer de una infraestructura física de acuerdo con su grado de complejidad, número de actividades y/o procesos que se realicen y personas que laboren.

2. Contar con una dotación, constituida por equipos, instrumentos, bibliografía y materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos de las actividades y/o procesos que se realizan en cada una de sus áreas.

3. Disponer de un recurso humano idóneo para el cumplimiento de las actividades y/o procesos que realice.

**Parágrafo.** El servicio farmacéutico es un servicio asistencial y no podrá, en ningún caso, depender de la división administrativa de la institución dedicada al suministro de bienes.

**Artículo 9º. Recurso humano del servicio farmacéutico dependiente.** El servicio farmacéutico, estará bajo la dirección de un Químico Farmacéutico o de un Tecnólogo en Regencia de Farmacia, teniendo en cuenta el grado de complejidad del servicio, de la siguiente manera:

1. El servicio farmacéutico de alta y mediana complejidad estará dirigido por el Químico Farmacéutico.

2. El servicio farmacéutico de baja complejidad estará dirigido por el Químico Farmacéutico o el Tecnólogo en Regencia de Farmacia.

**Parágrafo 1º.** El servicio farmacéutico contará con personal de las calidades señaladas en la normatividad vigente para el ejercicio de cada cargo y en número que garantice el cumplimiento de los procesos propios de dicho servicio que se adelanten en la institución.

**Parágrafo 2º.** Un Químico Farmacéutico podrá dirigir dentro de la red de su institución un número máximo de cinco (5) servicios farmacéuticos ambulatorios donde haya dispensación de

medicamentos, los que deberán encontrarse ubicados en una zona geográfica de una ciudad, municipio, distrito o provincia que pueda ser efectivamente cubierta por dicho profesional.

**Artículo 10.** Grados de complejidad del servicio farmacéutico. El servicio farmacéutico será de baja, mediana y alta complejidad, de acuerdo con las actividades y/o procesos que se desarrollen y el impacto epidemiológico de la atención.

**Artículo 11. Establecimientos farmacéuticos.** Se consideran establecimientos farmacéuticos mayoristas: los Laboratorios Farmacéuticos, las Agencias de Especialidades Farmacéuticas y Depósitos de Drogas, y establecimientos farmacéuticos minoristas: Las Farmacias-Droguerías y las Droguerías. Los establecimientos farmacéuticos solo están obligados a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente decreto, el modelo de gestión del servicio farmacéutico y demás normas que los modifiquen, en relación con los medicamentos y dispositivos médicos, en los aspectos siguientes y en los demás seguirán regidos por las normas vigentes.

**1. Farmacias-Droguerías.** La dirección estará a cargo exclusivamente del Químico Farmacéutico. Estos establecimientos se someterán a los procesos de: a) Recepción y almacenamiento; b) Dispensación; c) Preparaciones magistrales.

**2. Droguerías.** La dirección estará a cargo del Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia, Director de Droguería, Farmacéutico Licenciado, o el Expendedor de Drogas. Estos establecimientos se someterán a los procesos de: a) Recepción y almacenamiento; b) Dispensación.

**3. Agencias de Especialidades Farmacéuticas.** La dirección estará a cargo del Químico Farmacéutico o del Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Estos establecimientos se someterán al proceso de recepción y almacenamiento.

**4. Depósitos de drogas** a) Depósitos de drogas donde se realice el proceso especial de reenvase. La dirección estará a cargo exclusivamente del Químico Farmacéutico. Estos establecimientos se someterán a los procesos de: a) Recepción y almacenamiento; b) Reenvase. b) Depósitos de drogas donde no se realice el proceso especial de reenvase. La dirección estará a cargo del Químico Farmacéutico o del Tecnólogo en Regencia de Farmacia. Estos establecimientos se someterán al proceso de recepción y almacenamiento. Los establecimientos farmacéuticos y personas autorizadas quedan sometidos a los requisitos y técnicas establecidos por las normas especiales y el modelo de gestión del servicio farmacéutico respecto del embalaje, transporte y entrega física de medicamentos, dispositivos médicos y otros insumos relacionados.

**Parágrafo 1º.** Los laboratorios farmacéuticos continuarán regidos por las normas especiales vigentes, de conformidad con el parágrafo del artículo 2º del presente decreto

**Parágrafo 2º.** Cuando las Farmacias-Droguerías, Droguerías o las personas autorizadas, sean contratadas para la prestación de servicios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberán cumplir íntegramente con lo establecido en el presente decreto y el modelo de gestión del servicio farmacéutico que expedirá el Ministerio de la Protección Social.

**Parágrafo 3º.** Las Farmacias-Droguerías, Droguerías, Agencias de Especialidades Farmacéuticas, Depósitos de Drogas y personas autorizadas, teniendo en cuenta el volumen de actividades y el número de trabajadores que laboren en estos, deberán tener una estructura acorde

con los procesos que realicen; ubicación independiente; área física exclusiva, de circulación restringida y de fácil acceso; iluminación, ventilación, pisos, paredes, cielos rasos, instalaciones sanitarias y eléctricas, que permitan la conservación de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos y demás productos autorizados, así como, someterse a las demás condiciones que se establezcan en el modelo de gestión del servicio farmacéutico.

**Parágrafo 4º.** En las agrupaciones de droguerías de un mismo propietario, cada cinco (5) de ellas estarán bajo la dirección de un Químico Farmacéutico, sin perjuicio de que en cada uno de estos sitios esté a cargo del Expendedor de Drogas o el recurso humano autorizado para estos establecimientos.

**Parágrafo 5º.** Los establecimientos farmacéuticos que se encarguen de realizar una o más actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico por cuenta de otra persona, deberán cumplir para ello con las condiciones y requisitos establecidos por el presente decreto, el modelo de gestión del servicio farmacéutico que determine el Ministerio de la Protección Social y demás normas que regulen las respectivas actividades y/o procesos, responsabilizándose solidariamente con la contratante ante el Estado y los usuarios, beneficiarios o destinatarios por los resultados de la gestión. Cuando en estos establecimientos farmacéuticos se realicen operaciones de elaboración, transformación, preparaciones, mezclas, adecuación y ajuste de concentraciones de dosis, reenvase o reempaque de medicamentos, deberán obtener el Certificado de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura, otorgado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, y su dirección técnica estará a cargo exclusivamente del Químico Farmacéutico. Los productos allí elaborados no requieren de registro sanitario. El establecimiento farmacéutico o servicio farmacéutico institucional podrá

funcionar con la autorización o habilitación por parte de la entidad territorial de salud o el Certificado de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura otorgado por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, para aquellos establecimientos a los que se les exige, según corresponda. Cuando estos establecimientos farmacéuticos realicen actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico a una Institución Prestadora de Servicios de Salud se someterán a la normatividad aplicable a dicha actividad y/o proceso, sin perjuicio de la responsabilidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud respecto al cumplimiento de los estándares de cada una de las actividades y/o procesos.

**Artículo 12. Apertura o traslado de establecimientos farmacéuticos minoristas.** Para la aprobación de apertura o traslado de un establecimiento farmacéutico minorista, en todo el territorio nacional, sin excepción alguna, deberá existir entre el establecimiento farmacéutico minorista solicitante y el establecimiento farmacéutico minorista más cercano una distancia mínima comprendida por la circunferencia definida en un radio de setenta y cinco (75) metros lineales por todos sus lados. La distancia se medirá desde el centro de la entrada principal del establecimiento farmacéutico minorista solicitante hasta el centro de la entrada principal del establecimiento farmacéutico minorista más cercano. Cuando en uno o los dos establecimientos farmacéuticos involucrados existan una o más direcciones las medidas se tomarán a partir de las direcciones registradas en la Cámara de Comercio.

**Parágrafo.** Para la determinación de las distancias se presentará la certificación expedida por la Oficina de Catastro, de Planeación Departamental, Distrital o Municipal, Instituto Geográfico Agustín Codazzi o la entidad que haga sus veces, de la correspondiente región del país en donde se solicite la apertura y/o traslado.

**Artículo 13. Sistema de Gestión de la Calidad.** Todo servicio farmacéutico, establecimiento farmacéutico o persona autorizada, tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, de conformidad con las leyes y demás normas sobre la materia.

**Artículo 14. Modelo de gestión.** Créase el modelo de gestión del servicio farmacéutico, como el conjunto esencial de técnicas para la planeación estratégica, el establecimiento de los procedimientos para cada uno de los procesos del servicio farmacéutico y la construcción de guías para actividades críticas. El modelo de gestión será determinado por el Ministerio de la Protección Social dentro del año siguiente a la publicación del presente decreto.

### **Capítulo III**

#### **De los procesos del servicio farmacéutico**

**Artículo 15. Procesos del servicio farmacéutico.** Los procesos del servicio farmacéutico se clasifican en generales y especiales:

1. Dentro de los procesos generales se incluyen como mínimo: Selección, adquisición, recepción y almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos; participación en grupos interdisciplinarios; información y educación al paciente y la comunidad sobre uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos; y, destrucción o desnaturalización de medicamentos y dispositivos médicos.

2. Pertenecen como mínimo a los procesos especiales: Atención farmacéutica; farmacovigilancia; preparaciones: magistrales, extemporáneas, estériles; nutriciones parenterales; mezcla de medicamentos oncológicos; adecuación y ajuste de concentraciones para cumplir con las dosis prescritas; reempaque; reenvase; participación en programas relacionados con

medicamentos y dispositivos médicos; realización o participación en estudios sobre el uso de medicamentos y dispositivos médicos, demanda insatisfecha, farmacoepidemiología, farmacoeconomía, uso de antibióticos, farmacia clínica y cualquier tema relacionado de interés para el paciente, el servicio farmacéutico, las autoridades y la comunidad; monitorización de medicamentos; preparaciones extemporáneas, control, dispensación y distribución de radio-fármacos; investigación clínica; y, preparación de guías para la dación o aceptación de donaciones de medicamentos y dispositivos médicos.

## **Capítulo IV**

### **De la prescripción de los medicamentos**

**Artículo 16. Características de la prescripción.** Toda prescripción de medicamentos deberá hacerse por escrito, previa evaluación del paciente y registro de sus condiciones y diagnóstico en la historia clínica, utilizando para ello la Denominación Común Internacional (nombre genérico) y cumpliendo los siguientes requisitos<sup>1</sup>. Solo podrá hacerse por personal de salud debidamente autorizado de acuerdo con su competencia. 2. La prescripción debe ser en letra clara y legible, con las indicaciones necesarias para su administración. 3. Se hará en idioma español, en forma escrita ya sea por copia mecanográfica, medio electromagnético y/o computarizado. 4. No podrá contener enmendaduras o tachaduras, siglas, claves, signos secretos, abreviaturas o símbolos químicos, con la excepción de las abreviaturas aprobadas por el Comité de Farmacia y Terapéutica de la Institución. 5. La prescripción debe permitir la confrontación entre el medicamento prescrito y el medicamento dispensado (en el caso ambulatorio) y administrado (en el caso hospitalario) por parte del profesional a cargo del servicio farmacéutico y del Departamento de Enfermería o la dependencia que haga sus veces. 6. La prescripción debe

permitir la correlación de los medicamentos prescritos con el diagnóstico. 7. La dosis de cada medicamento debe expresarse en el sistema métrico decimal y en casos especiales en unidades internacionales cuando se requiera. 8. Cuando se trate de preparaciones magistrales, además de los requisitos de prescripción, se debe especificar claramente cada uno de los componentes con su respectiva cantidad.

**Artículo 17. Contenido de la prescripción.** La prescripción del medicamento deberá realizarse en un formato el cual debe contener, como mínimo, los siguientes datos cuando estos apliquen: 1. Nombre del prestador de servicios de salud o profesional de la salud que prescribe, dirección y número telefónico o dirección electrónica. 2. Lugar y fecha de la prescripción. 3. Nombre del paciente y documento de identificación. 4. Número de la historia clínica. 5. Tipo de usuario (contributivo, subsidiado, particular, otro). 6. Nombre del medicamento expresado en la Denominación Común Internacional (nombre genérico). 7. Concentración y forma farmacéutica. 8. Vía de administración. 9. Dosis y frecuencia de administración. 10. Período de duración del tratamiento. 11. Cantidad total de unidades farmacéuticas requeridas para el tratamiento, en números y letras. 12. Indicaciones que a su juicio considere el prescriptor. 13. Vigencia de la prescripción. 14. Nombre y firma del prescriptor con su respectivo número de registro profesional.

**Resolución 1403 de 2007.** La resolución 1403 de 2007 tiene por objeto determinar los criterios administrativos y técnicos generales del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y adoptar el Manual de condiciones esenciales y procedimientos del servicio farmacéutico. Con el fin de extremar la garantía sanitaria de la actividad de las especialidades farmacéuticas; teniendo presente las recomendaciones de la OMS, las directrices que internacionalmente se han ido

estableciendo, así como los informes al respecto emitidos por la industria, distribución y corporación farmacéuticas, resulta conveniente establecer para todas las especialidades farmacéuticas una reordenación de los límites de su validez a partir del momento en que fueron manufacturadas. Según el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos Privados (Decreto 2200), el director responsable es el responsable de vigilar cuidadosamente el buen estado de los medicamentos, así como su fecha de vencimiento.

**Ley 1164 de 2007 (Octubre 3). Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. Características de la formación del Talento Humano en Salud.**

**Artículo 13. De la calidad en los programas de formación en el área de la salud.**

El Ministerio de Educación Nacional teniendo en cuenta las recomendaciones del Consejo Nacional del Talento Humano en Salud, definirá y mantendrá actualizados los criterios de calidad, para el registro calificado y acreditación de los programas de formación en el área de la salud. Los programas académicos del área de la salud serán aprobados previo concepto de la evaluación sobre prácticas formativas definidas en la relación docencia servicio que realice el Consejo Nacional del Talento Humano en Salud. El proceso de verificación del Modelo de evaluación de la relación docencia servicio se efectuará en forma integrada con la verificación de las condiciones mínimas de calidad por parte del Ministerio de Educación Nacional.

**Parágrafo 1º.** Los programas de formación en el área de la salud deberán contener prácticas formativas que se desarrollen en los escenarios que cumplan las condiciones definidas para el efecto, a fin de garantizar la adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades, actitudes y aptitudes requeridas por los estudiantes en cada disciplina. En cualquier

caso la Institución de Salud u otro escenario de práctica garantizará la supervisión por un docente responsable de la práctica formativa que realiza el estudiante, así como las normas de calidad exigidas por la normatividad vigente. Se consideran escenarios de práctica del área de la salud:

1. Los diferentes espacios institucionales y comunitarios, que intervienen en la atención integral en salud de la población. 2. Otras entidades diferentes que no son del sector salud pero que la profesión u ocupación lo justifique como prácticas formativas para el personal de salud. En todo caso la institución formadora debe contar con una red habilitada de docencia servicio que contenga los diferentes niveles de complejidad necesarios para la formación del Talento Humano en Salud.

**Parágrafo 2º.** El hospital Universitario es una Institución Prestadora de Servicios de salud que proporciona entrenamiento universitario y es reconocido por ser hospital de enseñanza y práctica supervisada por autoridades académicas competentes y que ofrece formación y atención médica en cada uno de los niveles de complejidad. El hospital está comprometido con las funciones esenciales de la Universidad, cuales son formación, investigación y extensión. El Hospital Universitario es un escenario de práctica con características especiales por cuanto debe cumplir como mínimo con los siguientes requisitos: a) Manifestar explícitamente dentro de su misión y objetivos, su vocación docente e investigativa; b) Estar debidamente habilitado y acreditado, de acuerdo con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y mantener esta condición durante la ejecución de los convenios de docencia servicios; c) Disponer de una capacidad instalada,

recurso humano especializado y una tecnología acorde con el desarrollo de las ciencias de la salud y los requerimientos de formación de personal de salud establecidos;

d) Tener convenios o contratos de prácticas formativas con instituciones de educación superior legalmente reconocidas que cuenten con programas en salud acreditados; e) Garantizar la acción conjunta del personal y la utilización de su tecnología hospitalaria y educativa; para que desarrollen el componente de prácticas formativas de los programas de pre y posgrado de las diferentes disciplinas del área de la salud proporcional al número de estudiantes recibido y dentro del marco del convenio docencia servicio; f) Contar con servicios que permitan desarrollar los programas docentes de pregrado y posgrado, mínimo con las especialidades médicas básicas y todas las que correspondan a las prioridades de salud pública del país;

g) Cumplir con todos los criterios de evaluación de las prácticas formativas establecidos por la autoridad competente;

h) Actuar como centro de referencia para redes de servicios departamentales o nacionales y distritales;

i) Obtener y mantener reconocimiento permanente nacional y/o internacional de las investigaciones que realice la entidad, como contribución a la resolución de los problemas de salud de la población de acuerdo a la reglamentación que para tal efecto se expida y contar con la vinculación de por lo menos un grupo de investigación reconocido por Colciencias;

j) Incluir procesos orientados a la formación investigativa de los estudiantes y contar con publicaciones y otros medios de información propios que permitan la participación y difusión de aportes de sus grupos de investigación;

k) Para el ofrecimiento de programas de especialidades médico quirúrgicas establecerá los requisitos de vinculación de docentes que garanticen la idoneidad y calidad científica, académica e investigativa;

l) Disponer de espacios para la docencia y la enseñanza adecuadamente equipados, que correspondan a sus objetivos de formación y al número de estudiantes. El Hospital dispondrá de instalaciones para el bienestar de docentes y estudiantes, áreas adecuadas para el estudio, bienestar descanso y dentro de la Institución como en sus escenarios de práctica.

**Artículo 14. De la calidad para los escenarios de práctica.** Los criterios de calidad, desarrollados en el Modelo de evaluación de las prácticas formativas incluidos para estos efectos los hospitales universitarios, se integrarán a las normas, procesos y procedimientos establecidos por el Ministerio de Educación sobre los criterios de calidad para el registro calificado de los programas de formación en el área de la salud.

**Artículo 15, De la calidad de los egresados de educación superior del área de la salud.** El Consejo Nacional del Talento Humano en Salud, con el concurso de sus comités, analizará los resultados de la evaluación de los exámenes de la Calidad de la Educación Superior y propondrá al Ministerio de Educación Nacional las recomendaciones pertinentes y la priorización para la inspección, vigilancia y control de los programas de formación del área de la salud.

**Artículo 16. De la cantidad de programas de formación del área de la salud.** El Gobierno Nacional, con base en información suministrada por el Observatorio del Talento Humano en Salud y el Ministerio de Educación, definirá un proceso de información semestral para que los potenciales estudiantes del área de

la salud conozcan el número y calidad de los programas que ofrecen las diferentes instituciones educativas., las prioridades de formación según las necesidades del país, la cantidad, calidad y número de egresados por disciplina, así como las perspectivas laborales de cada una de las profesiones del área de la salud.

### **Del ejercicio de las profesiones y de las ocupaciones del Talento Humano en Salud**

**Artículo 17. De las profesiones y ocupaciones.** Las profesiones del área de la salud están dirigidas a brindar atención integral en salud, la cual requiere la aplicación de [as competencias adquiridas en los programas de educación superior en salud. A partir de la vigencia de la presente ley se consideran como profesiones del área de la salud además de las ya clasificadas, aquellas que cumplan y demuestren a través de su estructura curricular y laboral, competencias para brindar atención en salud en los procesos de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación.

Las ocupaciones corresponden a actividades funcionales de apoyo y complementación a la atención en salud con base en competencias laborales específicas relacionadas con los programas de educación no formal.

**Ley 789 de 2002. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.**

**Artículo 1º.** Sistema de Protección Social. El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de

vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo.

El objeto fundamental, en el área de las pensiones, es crear un sistema viable que garantice unos ingresos aceptables a los presentes y futuros pensionados. En salud, los programas están enfocados a permitir que los colombianos puedan acceder en condiciones de calidad y oportunidad, a los servicios básicos.

El sistema debe crear las condiciones para que los trabajadores puedan asumir las nuevas formas de trabajo, organización y jornada laboral y simultáneamente se socialicen los riesgos que implican los cambios económicos y sociales. Para esto, el sistema debe asegurar nuevas destrezas a sus ciudadanos para que puedan afrontar una economía dinámica según la demanda del nuevo mercado de trabajo bajo un panorama razonable de crecimiento económico.

**Creación del Fondo de Protección Social.** Créase el Fondo de Protección Social, como una cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, o a la entidad que haga sus veces, cuyo objeto será la financiación de programas sociales que el Gobierno Nacional defina como prioritarios y aquellos programas y proyectos estructurados para la obtención de la paz.

El Fondo de Protección Social tendrá las siguientes fuentes de financiación:

1. Los aportes que se asignen del Presupuesto Nacional.
2. Los recursos que aporten las entidades territoriales para Planes, Programas y Proyectos de protección social.

3. Las donaciones que reciba.
4. Los rendimientos financieros generados por la inversión de los anteriores recursos.
5. Los rendimientos financieros de sus excedentes de liquidez y, en general, todos los demás recursos que reciba a cualquier título.

**Parágrafo.** El Gobierno Nacional reglamentará el funcionamiento y la destinación de los recursos del Fondo de Protección Social. La contratación con los recursos del Fondo deberá regirse por las reglas que regulan la contratación en el derecho privado.

**2.4.1 Ley 1429 de 2010. Ley de Formalización y Generación de Empleo. Normas generales. Artículo 1°. Objeto.** La presente Ley tiene por objeto la formalización y la generación de empleo, con el fin de generar incentivos a la formalización en las etapas iniciales de la creación de empresas; de tal manera que aumenten los beneficios y disminuyan los costos de formalizarse.

**Título 11I. Incentivos para la generación de empleo formalización laboral en los sectores rural y urbano. Artículo 9°. Descuento en el Impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina.** Los empleadores que vinculen laboralmente a nuevos empleados que al momento del inicio del contrato de trabajo sean menores de veintiocho (28) años, podrán tomar los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del FOSYGA y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta y complementarios, siempre que: .

El empleador responsable del impuesto incrementa el número de empleados con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior; e incrementa el valor total de la nómina (la suma de los ingresos bases de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de dicha nómina del mes de diciembre del año gravable inmediatamente anterior al que se va a realizar el correspondiente descuento.

**Parágrafo 1°.** El beneficio de que trata este artículo sólo aplica para nuevos empleos, sin que puedan interpretarse como nuevos empleos aquellos que surgen luego de la fusión de empresas.

**Parágrafo 2°.** El beneficio de que trata este artículo solo aplica para menores de veintiocho (28) años que en ningún caso podrá exceder de dos (2) años por empleado.

**Parágrafo 3°.** Los valores solicitados como descuentos tributarios. Por concepto de la aplicación del presente artículo, no podrán ser incluidos además como costo o deducción en la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios.

**Parágrafo 4°.** Para efectos de que los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar sean reconocidos como descuentos tributarios, dichos aportes deberán haber sido efectiva y oportunamente pagados.

**Parágrafo 5°.** No podrán ser beneficiarios de este artículo las cooperativas de trabajo asociado en relación con sus asociados.

**Parágrafo 6°.** En ningún caso, el descuento previsto se podrá realizar sobre los aportes de personas menores de 28 años de edad, que se vinculen para reemplazar personal contratado con anterioridad.

**Artículo 10.** Descuento en el Impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina para los empleadoras que contraten personas en situación de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad. Los descuentos y beneficios señalados en el Artículo 9" de la presente Ley aplicarán, para los nuevos empleos ocupados para poblaciones en situaciones de desplazamiento, en proceso de reintegración o en condición de discapacidad, siempre que estén debidamente certificados por la autoridad competente.

**Parágrafo 1°.** El beneficio de que trata este artículo solo aplica para nuevos empleos, sin que puedan interpretarse como nuevos empleos aquellos que surgen luego de la fusión de empresas.

**Parágrafo 2.** El beneficio de que trata este artículo en ningún caso podrá exceder de tres (3) años por empleado.

**Parágrafo 3.** Los valores solicitados como descuentos tributarios, por concepto de la aplicación del presente artículo, no podrán ser incluidos además como costo o deducción del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, sin perjuicio de lo establecido por el inciso 1° del artículo 259 del Estatuto Tributario.

**Parágrafo 4°.** Para efectos de que los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar sean reconocidos como descuentos tributarios, dichos aportes deberán haber sido efectiva y oportunamente pagados.

**Parágrafo 5°.** No podrán ser beneficiarios de este artículo las cooperativas de trabajo asociado en relación con sus asociados.

**Parágrafo 6.** En ningún caso, el descuento previsto se podrá realizar sobre los aportes de personas en situación de desplazamiento, personas en proceso de reintegración o población en condición de discapacidad, que se vinculen para reemplazar personal contratado con anterioridad.

**Parágrafo 7.** Los descuentos, beneficios y condiciones señalados en el artículo 9 de la presente Ley, aplicarán para los nuevos empleos cabeza de familia de los niveles 1 y 2 del SISBEN.

El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones para acceder a este beneficio el cual sólo podrá aplicarse una vez se haya expedido dicha reglamentación.

**Artículo 11.** Descuento en el impuesto sobre la renta y complementarios de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina. Los empleadores que vinculen laboralmente a mujeres que al momento del inicio del contrato de trabajo sean mayores de cuarenta (40) años y que durante los últimos doce (12) meses hayan estado sin contrato de trabajo, podrán tomar los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, así como el aporte en salud a la subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al Fondo de Garantía de Pensión Mínima correspondientes a los nuevos empleos, como descuento tributario para efectos de la determinación del Impuesto sobre la renta y complementarios, siempre que:

El empleador responsable del impuesto incremente el número de empleados con relación al número que cotizaban a diciembre del año anterior; e incremente el valor total de la nómina (la suma de los ingresos bases de cotización de todos sus empleados) con relación al valor de dicha nómina del mes de diciembre del año gravable inmediatamente anterior al que se va a realizar el correspondiente descuento.

**Parágrafo 1°.** El beneficio de que trata este artículo solo aplica para nuevos empleos, sin que puedan interpretarse como nuevos empleos aquellos que surgen luego de la fusión de empresas.

**Parágrafo 2°.** Los valores solicitados como descuentos tributarios, por concepto de la aplicación del presente artículo, no podrán ser incluidos además como costo o deducción en la determinación del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, sin perjuicio de lo establecido por el inciso 1° del artículo 259 del Estatuto Tributario.

**Parágrafo 3°.** Para efectos de que los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar sean reconocidos como descuentos tributarios, dichos aportes deberán haber sido efectiva y oportunamente pagados.

**Parágrafo 4°.** No podrán ser beneficiarias de este artículo las cooperativas de trabajo asociado en relación con sus asociadas.

**Parágrafo 5°.** El beneficio de que trata este artículo solo aplica para mujeres mayores de cuarenta (40) años y en ningún caso podrá exceder de dos (2) años por empleada.

**Parágrafo 6°.** En ningún caso el descuento previsto se podrá realizar sobre los aportes de empleadas que se contraten para reemplazar personal contratada con anterioridad.

**Artículo 12°.** Prohibición de Acumulación de Beneficios.- los beneficios de que tratan el artículo 9, 10, 11 Y 13 de la presente ley no se podrán acumular entre sí.

**2.4.2 “40.000 Primeros Empleos”.** El programa “40.000 Primeros Empleos” es una iniciativa del Gobierno Nacional como instrumento para mejorar la empleabilidad de la

población de jóvenes entre 18 y 28 años de edad sin experiencia laboral relacionada, jóvenes recién egresados de algún programa de educación superior (técnicos, tecnólogos, profesionales) y bachilleres que no hayan podido continuar con su proceso de formación.

Al programa "40 Mil Primeros Empleos" pueden aplicar todos los jóvenes bachilleres, técnicos, tecnólogos y profesionales entre los 18 y 28 años, que actualmente no se encuentren estudiando, estén buscando empleo y no tengan experiencia formal relacionada con su área de estudio.

El ministro del Trabajo, Luis Eduardo Garzón, precisó que esta estrategia del Gobierno Nacional busca hacer frente a uno de los principales retenes que encuentran los jóvenes en el país al buscar empleo: la falta de experiencia. Recordó que actualmente uno de cada dos desempleados en el país está entre los 18 y 28 años de edad.

A través de las Cajas de Compensación Familiar, los jóvenes bachilleres, técnicos, tecnólogos y profesionales entre los 18 y 28 años que no se encuentren estudiando, podrán postularse para aspirar a ingresar a este programa. (Colombia, 2010)

## Capítulo 3. Diseño Metodológico

### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicó para llevar a cabo los objetivos será de forma cuantitativa que de acuerdo con (Tamayo y Tamayo, 2007) “consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio”, de igual manera se utilizara la investigación descriptiva donde el autor Tamayo M. en su libro *Proceso de Investigación Científica*, la describe de la siguiente manera “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”, y por último se realizara una investigación exploratoria que según Hernández en su libro *metodología de la investigación* la denomina “La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”.

Según (Sabino, 1986) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”.

La investigación es de tipo descriptivo, por cuanto es necesario determinar las condiciones actuales de la demanda laboral en los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías).

### 3.2 Población

De acuerdo a los datos de la Cámara de Comercio, en Ocaña hay 159 DROGUERÍAS

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)d^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= muestra

Z= indicador de confianza= 0,95%

N= población = 159

p= probabilidad que ocurra el evento= 0,5%

q= probabilidad que no ocurra el evento= 0,5 %

d= error de población dispuesto asumir= 0,05%

$$n = \frac{(159)(0.95)^2(0.5)(0.5)}{(159 - 1)(0.05)^2 + (0.95)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{35.87}{0.62}$$

n= 58 Droguerías a encuestar

Para el desarrollo del proyecto de empleabilidad en el sector salud la población objeto de estudio estuvo conformada por las 58 droguerías que arrojó la muestra en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

**Técnico aleatorio simple.** La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la aleatoria simple la cual consiste en proporcionar un diseño de partida para una exposición de los métodos probabilísticos de la investigación.

Para dar respuesta al objetivo número 3 el cual consiste en determinar la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector se va a utilizar la técnica de revisión documental la cual consiste en obtener fuentes de información que permitan al investigador conocer datos exactos para realizar su trabajo; iremos a cada una de las instituciones prestadoras del servicio a pedir los programas para realizar un análisis de los perfiles y evaluar la oferta educativa y demanda laboral del sector.

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta dirigida, realizada al jefe de recursos humanos de la droguería (farmacia); este instrumento nos permitirá conocer la situación actual de cada droguería (farmacia). Ver Apéndice 1

### **3.4 Procesamiento y análisis de la información.**

Una vez recopilada la información, mediante la aplicación de la encuesta se tabuló y se analizó por variables el porcentaje de su frecuencia para luego sacar conclusiones de forma cuantitativa a través de las tablas y gráficas, posteriormente se realizó de manera cualitativa mediante el análisis y comentarios de cada una de las respuestas obtenidas.

## Capítulo 4. Presentación de Resultados

### 4.1 Determinación de las condiciones actuales de la demanda laboral de las farmacias (droguerías) en el municipio de Ocaña.

**Contexto e Importancia Regional.** Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona nororiental del departamento de Norte de Santander, está conectada por carreteras nacionales con Cúcuta y Santa Marta, es considerada poblacionalmente como el segundo municipio del departamento después de Cúcuta con 97.479 habitantes (a 2017). Su extensión territorial es de 460 kilómetros cuadrados, que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1.202 msnm y la mínima de 761 msnm; está ubicada sobre la cordillera oriental; rodeada por montañas que alcanzan los 2.600 msnm; su temperatura promedio es de 22°C y dista de Cúcuta 218 km. La región en donde se encuentra Ocaña, se denomina "Provincia de Ocaña" la cual tiene un área de 8.602 km<sup>2</sup>, posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a un kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" a 27 kilómetros del municipio de "Ocaña que es catalogado como máximo centro del comercio, educación, cultura, tecnología, turismo y un polo de desarrollo del departamento" (Alcaldía de Ocaña N.S, 2015).

En el mercado laboral del municipio de Ocaña las 7.865 empresas registradas en la cámara de comercio, emplean a 11.771 personas, lo que corresponde al 12% de la población económicamente activa. En las 25 primeras actividades que más demanda laboral generan, se emplean a 6.167 personas, lo que equivale al 6.3% de la población, un 5.7% menos que el total de las actividades económicas. De esta manera, se encuentra que ocupa el puesto número 4 en el "comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de

tocador en establecimientos especializados” teniendo una demanda laboral de 188 personas en el sector salud.

De esta forma tenemos:

**Tabla 2.** *Actividades económicas en la demanda laboral de Ocaña N.S*

<b>PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	<b>NUMERO DE EMPRESA S</b>	<b>NO DE PERSONAS EMPLEADAS</b>
1	Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtidos compuesto principalmente por alimentos bebidas o tabaco	517	677
2	Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios (incluye artículos de piel) en establecimientos especializados	456	509
3	Comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos.	315	390
4	Comercio al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador en establecimientos especializados.	159	188
5	Comercio al por menor es establecimientos no especializados, con surtido compuesto principalmente por productos diferentes de alimentos (víveres en general) bebidas y tabaco.	240	315
6	Comercio de partes, piezas (autopartes) y accesorios (lujos) para vehículos automotores.	200	255
7	Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.	164	175
8	Mantenimiento y reparación de vehículos automotores	150	207
9	Comercio al por menor de productos agrícolas para el consumo en establecimientos especializados.	149	216
10	Comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimientos especializados	134	142
11	Comercio al por menor de todo tipo de calzado y artículos en cuero sucedáneo del cuero estable.	127	155
12	Comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomesticos de uso doméstico, muebles y equipos de iluminación.	120	176
13	Comercio al por menor de carnes (incluye aves de corral), productos cárnicos, pescados y productos de mar, en establecimientos especializados.	119	138
14	Comercio al por menor de libros periódicos, materiales y artículos de papelería escritorio etc.	99	116
15	Comercio al por menor de bebidas y productos del tabaco, en establecimientos especializados.	93	106
16	Comercio al por menor de otros productos alimenticios n.c.p. en establecimientos especializados.	76	724
17	Otros tipos de comercio al por menor no realizado en establecimientos, puestos de ventas o mercados.	73	76

18	Comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados.	68	77
19	Comercio de motocicletas y de sus partes, piezas y accesorios.	62	90

**Nota.** Fuente. Análisis de Actividades Económicas de Ocaña NS (D'vera Pérez, 2014)

De esta manera, se tiene que la actividad “Comercio al por menor en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente por alimentos, bebidas o tabaco” es la actividad con mayor presencia en el municipio de Ocaña con una participación del 12,6% con un total de 517 empresas registradas y de acuerdo a la información consignada en el registro por cada una de las empresas, esta actividad emplea en Ocaña a 677 personas de acuerdo a los datos Consignados por las empresas en el registro mercantil.

En dicha actividad, se incluye:

Los establecimientos no especializados de comercio al por menor de productos cuyo surtido está compuesto principalmente de alimentos (víveres en general), bebidas o tabaco. No obstante, expenden otras mercancías para consumo de los hogares tales como vestuario, electrodomésticos, muebles, artículos de ferretería, cosméticos, entre otros. Suelen realizar este tipo de actividad los denominados supermercados, cooperativas de consumidores, comisariatos y otros establecimientos similares. También se incluyen las tiendas, los graneros, entre otros, que se encuentran en los pueblos o en barrios tradicionales.

En segundo lugar se encuentra “Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios (incluye artículos de piel) en establecimientos especializados” con una participación del 11.1% con un total de 456 empresas registradas y de acuerdo a la información consignada en el registro por cada una de las empresas, esta actividad emplea en Ocaña a 509 personas de acuerdo a los datos consignados por las empresas en el registro mercantil.

En dicha actividad, se incluye:

El comercio al por menor de prendas de vestir, artículos de piel y accesorios de vestir como guantes, corbatas, tirantes, etcétera y el comercio al por menor de ropa deportiva. En tercer lugar se encuentra “Comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos” con una participación del 7.7% con un total de 315 empresas registradas y de acuerdo a la información consignada en el registro por cada una de las empresas, esta actividad emplea en Ocaña a 309 personas.

En dicha actividad, se incluye:

El comercio al por menor de artículos de ferretería (incluidos artículos eléctricos), pinturas, barnices, lacas, vinilos, masillas, esmaltes, pigmentos, solventes, removedores de pintura etc, y vidrio plano. El comercio al por menor de materiales de construcción para reparaciones caseras. El comercio al por menor de baldosas de corcho para pisos. El comercio al por menor de material y equipo de bricolaje. Bricolaje es la actividad manual que realiza uno mismo como aficionado o por hobby, sin recurrir a los servicios de un profesional, para la creación, mejora, mantenimiento o reparación en especialidades como albañilería, carpintería, electricidad y fontanería, y es de carácter casero. Las actividades de comercio al por menor de segadoras de césped de cualquier tipo y el comercio al por menor de saunas. Las actividades de las marqueterías, que son establecimientos dedicados a la enmarcación de cuadros y otros (Suarez Duarte, 2017).

**Generalidades del Sector farmacéutico.** En los últimos años el sector de la salud en Colombia ha experimentado grandes transformaciones, especialmente a partir de la ley 100 de 1993. Como consecuencia de esta Ley y acompañado de las nuevas tendencias en el mercado

farmacéutico mundial, el sector farmacéutico colombiano en los últimos diez años ha atravesado cambios importantes. Este documento presenta una mirada a los principales cambios del sector farmacéutico colombiano en los últimos años. Para efectos de este análisis se identificaron los principales componentes del sector así como sus variables más relevantes. El documento está dividido en 3 secciones. En la primera se realiza una descripción general del sector. En la segunda sección se presenta la situación financiera de los 10 principales laboratorios. En la tercera sección se describe el comportamiento esperado del sector de acuerdo con los nuevos retos que enfrenta especialmente a partir de los cambios en normatividad que se dieron en el 2006 (Corficolombia, 2017).

Si se observa el crecimiento real de las ventas en los últimos años, la industria farmacéutica mundial ha mantenido una tendencia negativa. Mientras que para el 2001 el crecimiento anual estaba alrededor del 13%, para el 2006 el IMS espera que éste no supere el 6%. Según las cifras del IMS para el 2005 la región con mayor crecimiento fue América Latina con un incremento anual de 18.5%. Por el contrario, Norte América tan sólo registró un crecimiento de 5.2% en este período. De acuerdo con el IMS, la moderación en el crecimiento de los mercados maduros como el americano, ha volcado la atención de los grandes productores a regiones emergentes que cuentan con perspectivas de crecimientos importantes. Tal es el caso de China que ha capturado la atención de las grandes multinacionales para la investigación y el desarrollo, así como para la producción y las ventas de sus medicamentos (Corficolombia, 2017).

Así mismo, dentro de las tendencias más importantes para la industria farmacéutica a nivel mundial, el IMS destaca el crecimiento progresivo en el volumen de ventas de los medicamentos genéricos. Lo anterior responde a dos factores básicos: primero, la caducidad de las patentes de

medicamentos de altos volúmenes de ventas y segundo, los gobiernos han emprendido campañas para lograr la reducción de costos en los sistemas generales de salud. Se espera que para los próximos años los productos genéricos continúen capturando participación en las ventas totales (Corficolombia, 2017).

La actividad del sector farmacéutico comprende desde la importación de las materias primas e insumos para la elaboración de los productos, hasta la importación y exportación de los medicamentos terminados. Los principales actores del sector son los laboratorios farmacéuticos, los distribuidores mayoristas, las droguerías, las cajas de compensación, las cadenas, las entidades prestadoras de salud, los profesionales en la salud, el gobierno (Ministerio de Protección Social, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y sus entidades adscritas) y los consumidores finales.

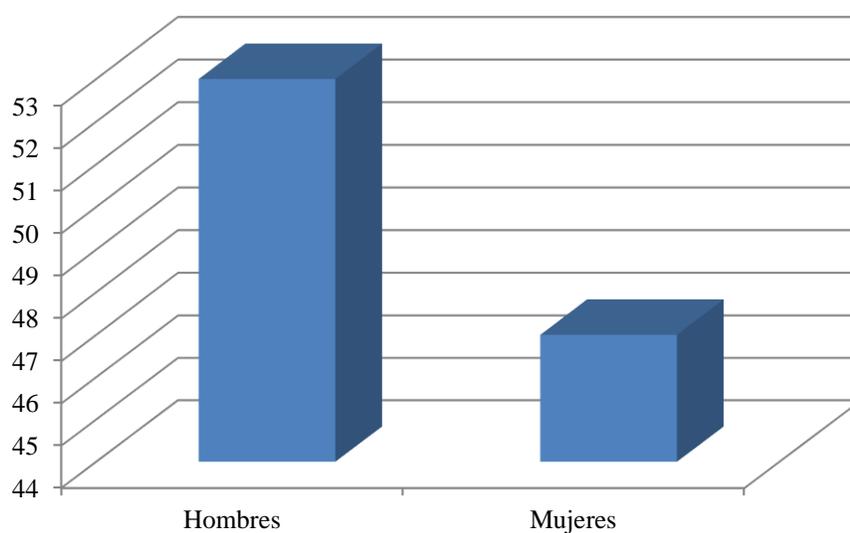
Actualmente el sector farmacéutico en el municipio de Ocaña esta supervisado por el departamento de salud norte de Santander, el cual revisa los procesos de selección y contratación del personal , teniendo en cuenta diversos factores a la hora de llevar a cabo los procesos, a continuación realizamos el estudio de la demanda laboral del sector farmacéutico.

**Tabla 3.** *Número de personas empleadas por género*

Nivel Educativo	Tipo de vinculación	Cantidad de empleados por sexo		Cantidad de empleados por área de trabajo			Total
		Hombres	Mujeres	Administrativo	Operativo	Otras áreas	
Planta							

Sin educación	Temporales				
	Planta				
Primaria	Temporales				
	Planta	21	1	22	22
Secundaria	Temporales				
	Planta	25	42	27	40
Técnico	Temporales				
	Planta	4	2	6	6
Tecnólogo	Temporales				
	Planta	3	1	4	4
Profesional	Temporales				
	Planta				
Especialista	Temporales				

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 1.** Número de personas empleadas por género.  
Fuente. Autor del proyecto

La distribución de la población encuestada que corresponde a un total de 99 empleados en las 58 farmacias (droguerías) del municipio de Ocaña, de los cuales 53 son hombres lo que corresponde al 53% de la población y 46 son mujeres que corresponde al 47% del total de empleados, demuestra el gran papel que juega la población masculina en la oferta laboral del

sector farmacéutico ya que se puede decir que las actividades en su gran mayoría son realizadas por los hombres, mientras que las mujeres tienen menos participación en el sector.

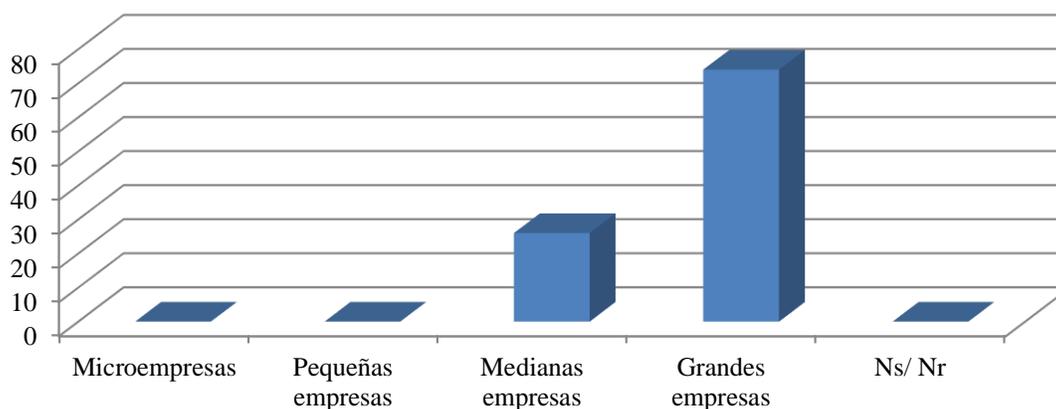
Lo anterior puede ser en gran parte por la reacción habitual a las diferencias observadas entre hombres y mujeres en el mercado laboral esto atribuido al machismo y cuando se entiende por machismo algo cuasi-tautológico, es decir, una forma sistémica de discriminación, como todas las causas objetivas o subjetivas, culturales, institucionales o tecnológicas, que hacen que haya diferencias de estatus entre hombres y mujeres lo que en lenguaje feminista se llama “patriarcado”. De igual forma ocurre con las brechas salariales por lo que las mujeres en muchas ocasiones ganan menos que los hombres.

**Percepción orientación competitiva.** Con relación al tipo de proveedores, se analizó tanto la parte del tamaño, como la ubicación de los proveedores de insumos productivos al sector farmacéutico y se encontró que la mayoría de empresarios cuentan con una red de proveedores fijos y que negocian con grandes, medianas y microempresas localizadas a nivel nacional y local. Gráfico 2, 3 y 4.

**Tabla 4.** *Tipo de proveedores por tamaño.*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Microempresas	0	0
Pequeñas empresas	0	0
Medianas empresas	15	26
Grandes empresas	43	74
Ns/ Nr	0	0
<b>TOTAL</b>	58	100

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



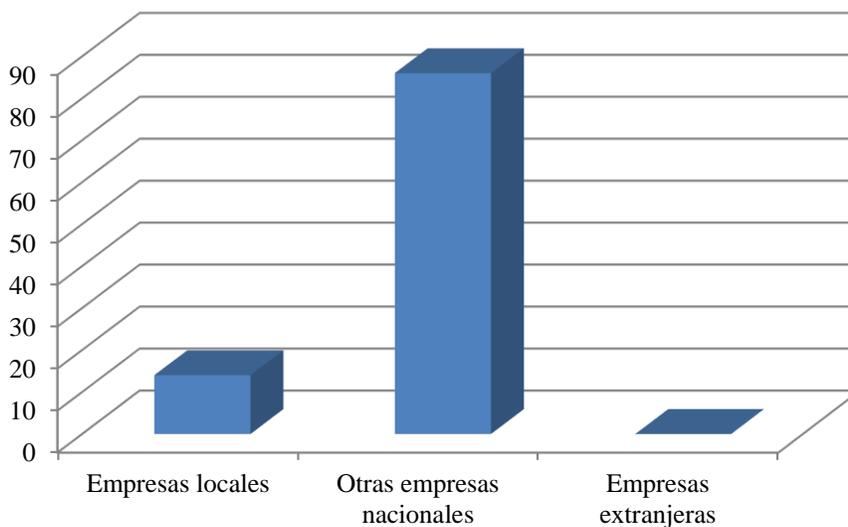
**Figura 2.** Tipo de proveedores por tamaño.  
**Fuente.** Autor del proyecto.

En cuanto al plan de compras que utilizan las droguerías la mayoría de los encuestados dicen que lo hacen directamente con las grandes empresas, mientras que una minoría con medianas empresa, lo que quiere decir que estas compras se hacen de forma directa sin utilizar intermediarios, lo que resulta más económico para las mismas, ya que al comprar con las grandes distribuidoras estas les dan la oportunidad de acceder a ofertas que redundan en beneficios para las droguerías.

**Tabla 5.** Tipo de proveedores que elaboran los insumos vendidos en las droguerías

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empresas locales	8	14
Otras empresas nacionales	50	86
Empresas extranjeras	0	0
TOTAL	58	100

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 3.** Tipo de proveedores que elaboran los insumos vendidos en las droguerías

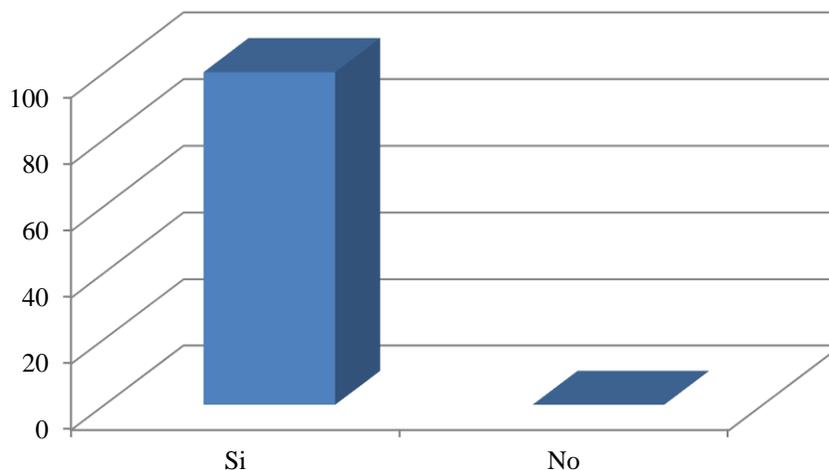
**Fuente.** Autor del proyecto

La mayoría de las droguerías de la ciudad adquieren los productos de las grandes empresas a nivel nacionales siendo estas las que hacen campañas publicitarias y que suministran un servicio y productos de interés al cliente ya que por medio de cadenas de televisión y redes sociales dan a conocer el tipo de medicamento que ellos ofrecen para sus respectivas necesidades. De otra parte también se utilizan o adquieren los productos de las empresas locales, esto por cercanía para obtener el producto de emergencia para la solicitud del cliente, por lo tanto la mayoría de las droguerías adquieren los productos que son traídos de dichas ciudades, ofreciendo mayor confiabilidad, por los registros nacionales con los que cuenta como es el caso del INVIMA.

**Tabla 6.** Red de proveedores fijos.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	58	100
No	0	0
TOTAL	58	100

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 4.** Red proveedores fijos.

**Fuente.** Autor del proyecto

Un proveedor puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

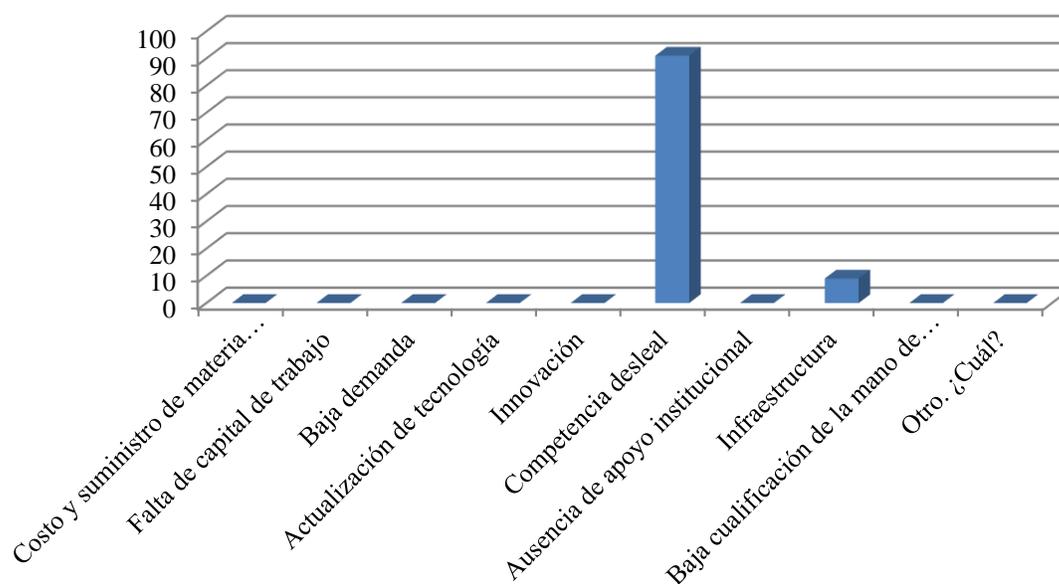
El mismo caso ocurre con las droguerías en la ciudad de Ocaña, donde la totalidad de las personas encuestadas afirman que prefieren la red de proveedores fijos, ya que los clientes de las droguerías exigen laboratorios de medicamentos especiales, los cuales son confiables para adquirir los productos y más aun tratándose de productos que son esenciales para conservar la salud y la vida, es por esto que el cliente exige el origen del producto para lograr una mayor confiabilidad.

**Tabla 7.** *Obstáculo que enfrentan los empresarios del sector farmacéutico (droguerías).*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Costo y suministro de materia prima	0	0
Falta de capital de trabajo	0	0
Baja demanda	0	0
Actualización de tecnología	0	0

Innovación	0	0
Competencia desleal	53	91
Ausencia de apoyo institucional	0	0
Infraestructura	5	9
Baja cualificación de la mano de obra	0	0
Otro. ¿Cuál?	0	0
TOTAL	58	100

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto.



**Figura 5.** Obstáculo que enfrentan los empresarios del sector farmacéutico (droguerías).

**Fuente.** Autor del proyecto

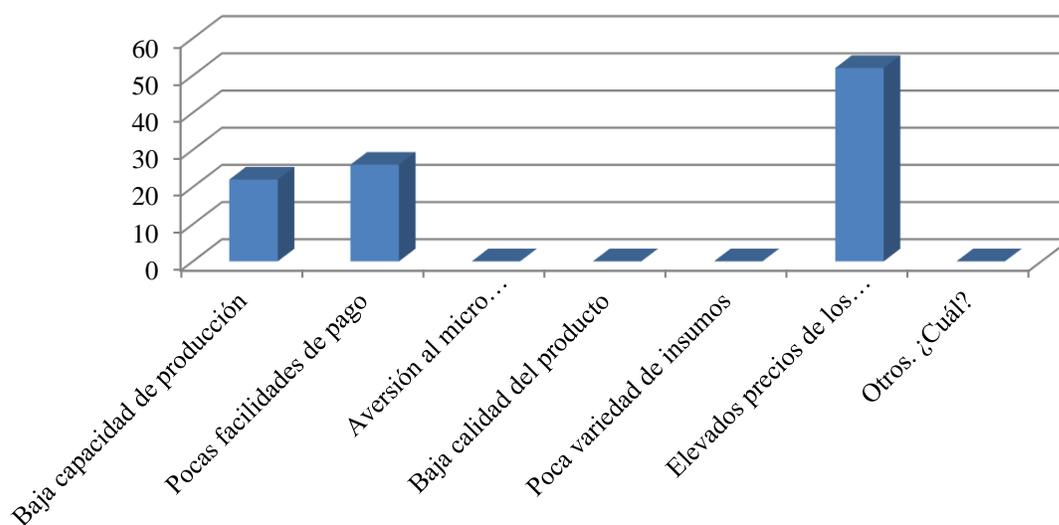
El sector farmacéutico (droguerías), en la ciudad de Ocaña desde hace varios años ha venido enfrentando grandes obstáculos, siendo uno de los más importantes la competencia desleal, la cual es un comportamiento anticompetitivo, son las prácticas en teoría contrarias a los usos honestos en materia de industria y de comercio, es decir todas aquellas actividades de dudosa honestidad (sin necesariamente cometer un delito de fraude) que puede realizar un fabricante o vendedor para aumentar su cuota de mercado y eliminar competencia, esto lo afirma el 91% de los encuestados, de otra parte otro obstáculo también muy importante es la

infraestructura, la cual en la mayoría de las droguerías no se evidencia crecimiento en este aspecto, lo que ha impedido en muchos casos, la existencia de comodidad para los clientes y por lo tanto calidad en el servicio ofrecido.

**Tabla 8.** Principales dificultades que tienen los micros pequeños empresarios para proveer productos y/o servicios a las droguerías (farmacias).

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Baja capacidad de producción	13	22
Pocas facilidades de pago	15	26
Aversión al micro empresario a la formalización laboral	0	0
Baja calidad del producto	0	0
Poca variedad de insumos	0	0
Elevados precios de los productos	30	52
Otros. ¿Cuál?	0	0
TOTAL	58	100

**Nota Fuente.** Autor del proyecto



**Figura 6.** Principales dificultades que tienen los micros pequeños empresarios para proveer productos y/o servicios a las droguerías (farmacias).

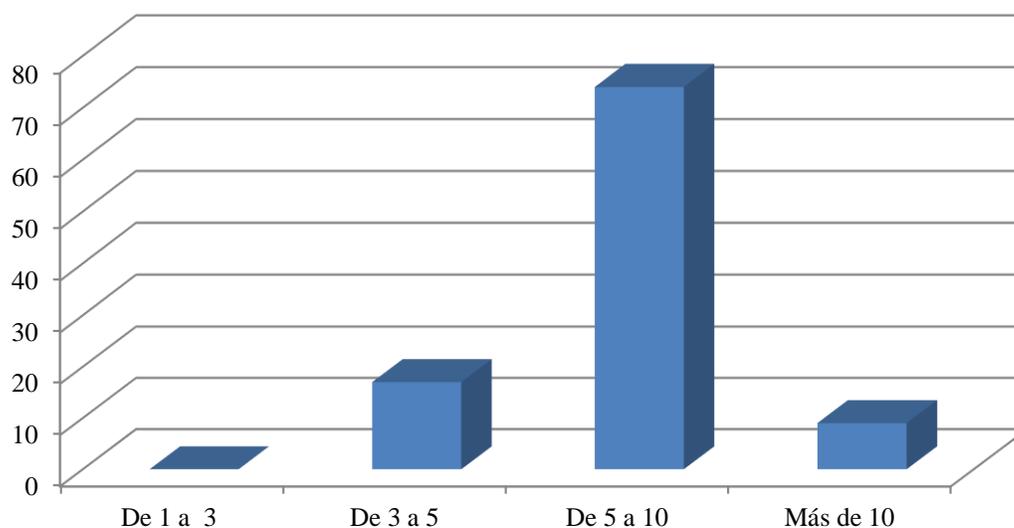
**Nota Fuente.** Autor del proyecto

En la ciudad de Ocaña y concretamente en el sector de las farmacias existen muchas dificultades para los micro pequeños empresarios, como son los elevados precios de los productos, ya que estos deben ser traídos de las grandes empresas ubicadas en ciudades como Bogotá, Medellín, entre otras y esto hace que el traslado de la mercancía aumente su valor, las pocas facilidades de pago o poco poder adquisitivo de la comunidad, de igual forma la baja capacidad de producción, lo que ha traído graves inconvenientes para la prestación de un servicio idóneo a la comunidad.

**Tabla 9.** Red de proveedores fijos con los que cuenta las farmacias (droguerías).

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3	0	0
De 3 a 5	10	17
De 5 a 10	43	74
Más de 10	5	9
TOTAL	58	100

**Nota Fuente.** Autor del proyecto



**Figura 7.** Red de proveedores fijos con los que cuenta las farmacias (droguerías).

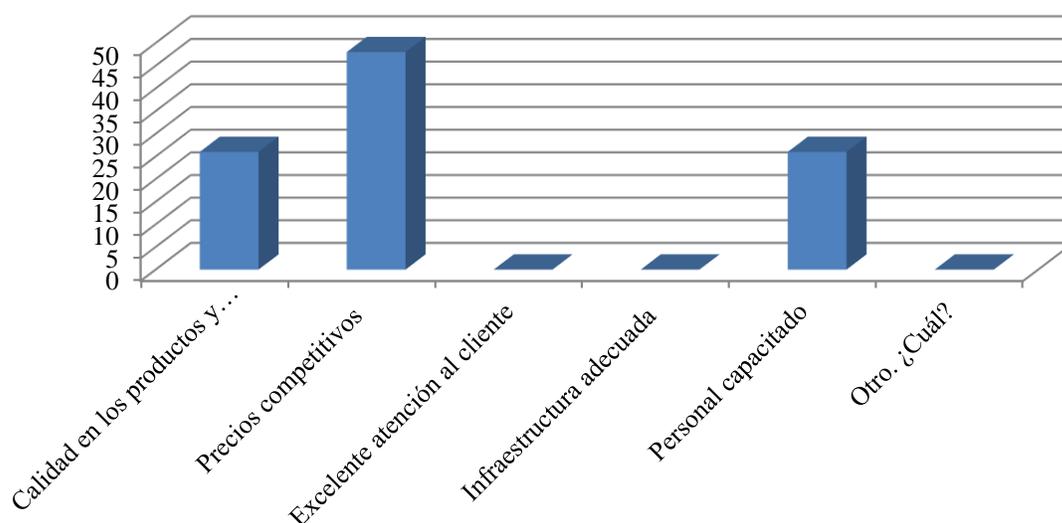
**Nota Fuente.** Autor del proyecto

En cuanto a la red de proveedores fijos con los que cuenta las farmacias (droguerías), se debe decir que la mayoría de las droguerías, utilizan de 5 a 10 proveedores, esto porque en la ciudad existe una gran competencia de negocios que poseen la misma actividad económica y el volumen de ventas no es muy alto, entonces con esa cantidad de proveedores es suficiente para la demanda de los productos en la población.

**Tabla 10.** *Principal fortaleza que posee la farmacia (droguería).*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad en los productos y servicios	15	26
Precios competitivos	28	48
Excelente atención al cliente	0	0
Infraestructura adecuada	0	0
Personal capacitado	15	26
Otro. ¿Cuál?	0	0
TOTAL	58	100

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 8.** *Principal fortaleza que posee la farmacia (droguería).*

**Nota Fuente.** Autor del proyecto.

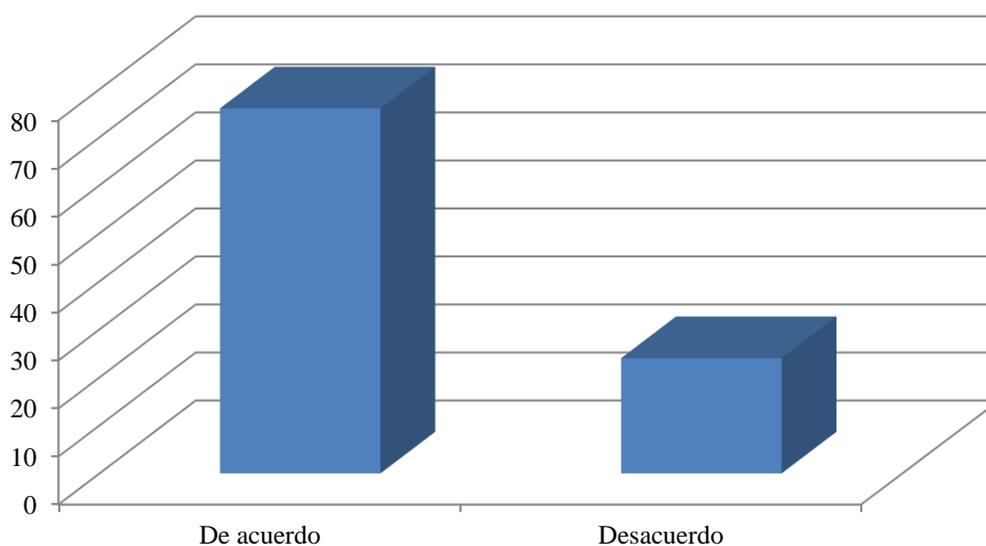
Teniendo en cuenta que una fortaleza en la empresa sirven para averiguar en qué ámbitos se destaca de cara a su actividad diaria y conociendo cuáles son los baluartes, las droguerías tendrán la oportunidad de diseñar sus estrategias para potenciar su trabajo tanto a nivel interno

como externo y de acuerdo a esto se debe mencionar que los encuestados afirman que uno de los aspectos en que son fuertes las droguerías en la ciudad, es en los precios competitivos ya que se busca que los clientes puedan adquirirlos y satisfacer las necesidades, de igual forma el personal capacitado que debe estar atento a las instrucciones de los proveedores en cuanto a los nuevos productos y por último la calidad de los productos y servicios, buscando siempre que estos sean de calidad y con los valores humanos que caracterizan a los trabajadores del sector.

**Tabla 11.** *Percepción del empresario frente a la importancia del sector*

Importancia del Sector	Percepción Empresario		Participación
	Posición	Motivo	
Generador de Empleo	De acuerdo	Proporciona estabilidad laboral	76
		Permite la rotación de mano de obra	
		Brinda fácil acceso a personal sin experiencia	
		Otro	
Generador de Empleo	Desacuerdo	No proporciona estabilidad económica.	24

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 9.** Percepción del empresario frente a la importancia del sector.

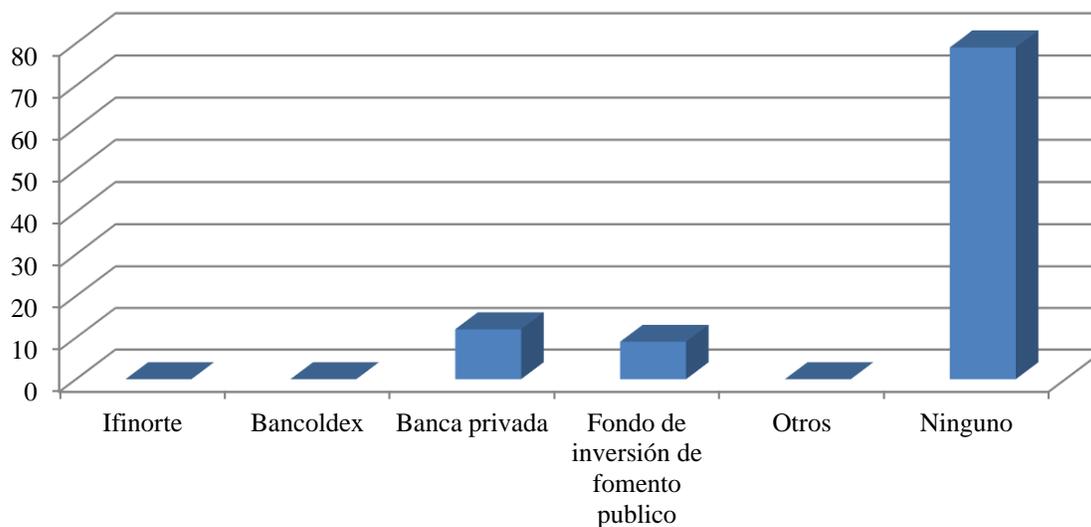
**Fuente.** Autor del proyecto

La mayoría de los empresarios del sector farmacéutico afirman que esta actividad económica es muy importante ya que se posee estabilidad laboral, ejemplo de esto es que muchos de los regentes tienen mucha experiencia en el área, lo que hace que el servicio ofrecido sea de calidad y confiable para los clientes, de igual forma se tiene estabilidad laboral, siendo este el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas y por último se permite que las personas no tengan experiencia laboral para ejercer funciones en las droguerías, lo que hace que muchas personas tengan la oportunidad de empezar a laborar o se les de la primera oportunidad para adquirir experiencia.

**Tabla 12.** *Acceso a créditos.*

<b>ITEM</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ifinorte	0	0
Bancoldex	0	0
Banca privada	7	12
Fondo de inversión de fomento publico	5	9
Otros	0	0
Ninguno	46	79
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 10.** Acceso a créditos.

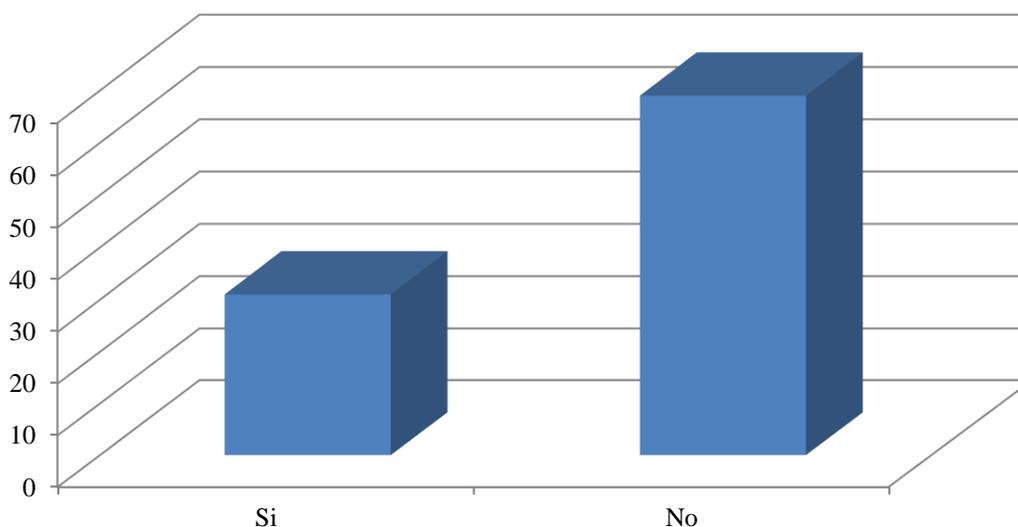
**Fuente.** Autor del proyecto

Un crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo, por lo que se puede decir que en caso del acceso a los créditos la mayoría de las droguerías no utilizan ningún crédito de los bancos ya que los proveedores son los que directamente les ofrecen dichos créditos y el tiempo estipulado para el pago de la mercancía, siendo estos muy flexible para las droguerías y por lo que estas optan por pagar con recursos propios.

**Tabla 13.** *Pagos de protección social.*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	18	31
No	40	69
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto

**Figura 11.** Pagos de protección social.

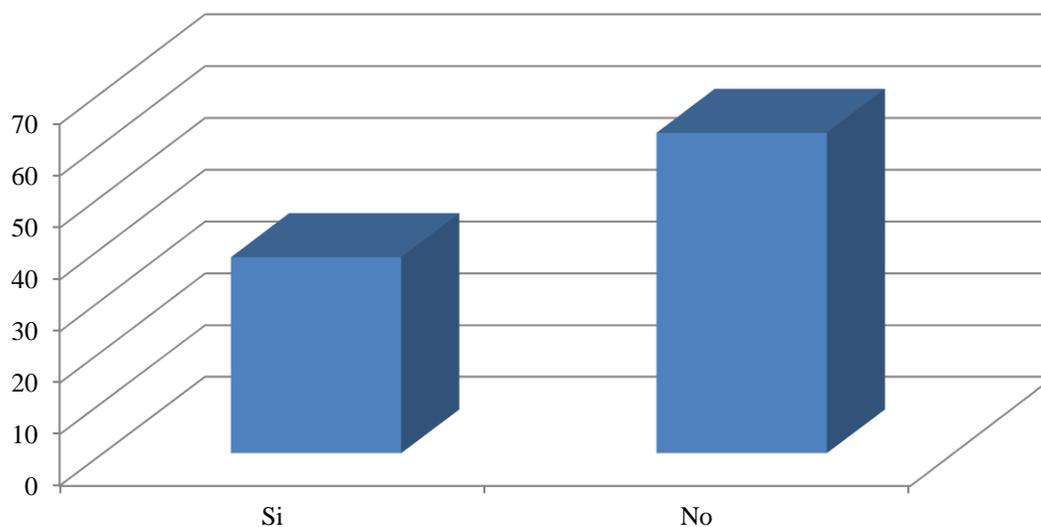
**Fuente.** Autor del proyecto

Como se puede observar la mayoría de los encuestados dicen que no se les paga protección social, siendo esta una obligación del empleador y derecho del empleado, con lo que las droguerías están faltando a la normatividad legal de Colombia y esto les puede acarrear sanciones laborales muy graves, de otra parte a tan solo a un pequeño porcentaje le pagan dicha protección.

**Tabla 14.** *Pago de prestaciones sociales.*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	22	38
No	36	62
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 12.** Pago de prestaciones sociales.

**Fuente.** Autor del proyecto

Según el Decreto 1045 de 1978, por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional. En el artículo 5, afirma que sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, los organismos a que se refiere el artículo 2 de este Decreto o las entidades de previsión, según el caso, reconocerán y pagarán las siguientes prestaciones sociales: Asistencia médica, obstétrica, farmacéutica, quirúrgica y hospitalaria, servicio odontológico, vacaciones, prima de vacaciones, prima de navidad, auxilio por enfermedad, indemnización por accidente de trabajo o enfermedad profesional, auxilio de maternidad, auxilio de cesantía, pensión vitalicia de jubilación, pensión de retiro por vejez, auxilio funerario y Seguro por muerte (República de Colombia, 2017).

De igual forma la mayoría de los encuestados dicen que no se les paga las prestaciones sociales siendo esto algo muy delicado, ya que todo empleado según el Código Sustantivo de Trabajo, se le debe reconocer las prestaciones sociales y el no pago de estas acarrea sanciones para la droguería, y pueden ser muy altas y por lo tanto perjudicar el funcionamiento de la

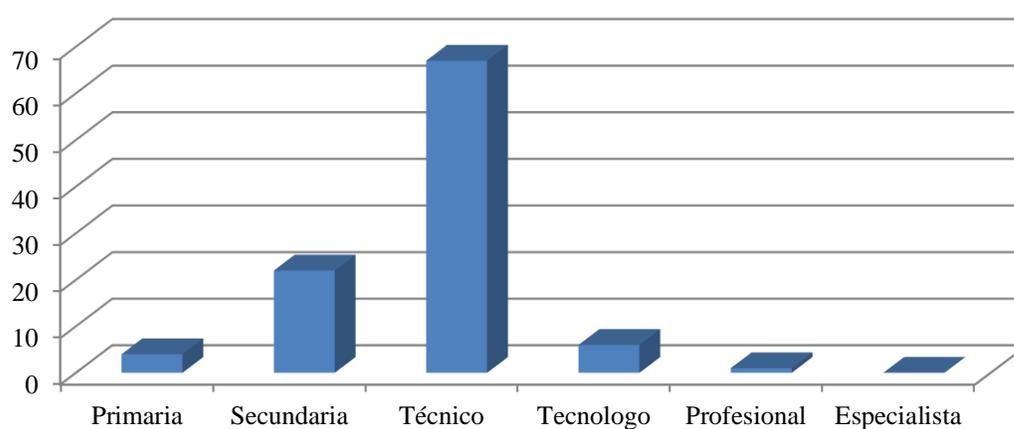
misma, de la totalidad de los encuestados tan solo el 38% dicen que cuentan con las prestaciones sociales.

Lo anterior puede ser porque los empleadores no poseen la cultura de la legalidad y ven estas obligaciones como cargas económicas, desconociendo que se debe procurar el bienestar de los empleados y así evitar demandas por dichos conceptos.

#### 4.2 Evaluación de los perfiles ocupacionales requeridos por las farmacias (droguerías) del municipio de Ocaña.

Con el propósito de realizar una evaluación para conocer los perfiles requeridos por las farmacias (droguerías) del municipio de Ocaña se indago a cerca de la características de la oferta laboral, en cuanto a aspectos como nivel educativo, criterios empresariales para la vinculación, tipo de vinculación, procesos de selección, entre otras, los cuales nos permitió identificar y caracterizar los perfiles laborales de la población.

##### Nivel educativo.

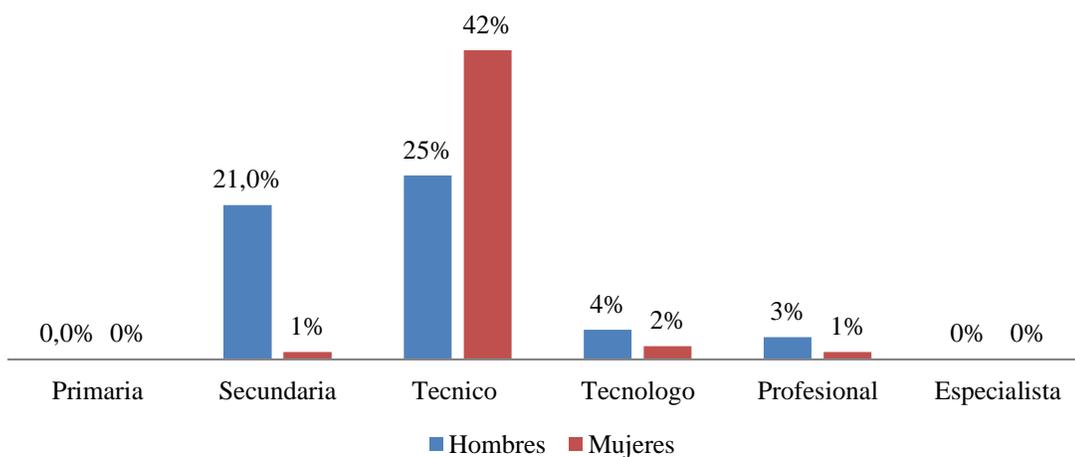


**Figura 13.** Ocupaciones del sector salud distribuidos por nivel educativo.

**Fuente.** Autor del proyecto

Al analizar el nivel educativo de la oferta laboral del sector farmacéutico, se observa que la mayor participación en dicho sector, tiene estudios técnicos, seguido en su orden por los estudios de secundaria, estudios de tecnología, y un pequeño porcentaje estudios profesionales, sin contar con especialistas en dicho sector, esto puede ser porque en las droguerías no exigen un perfil profesional para los empleados además no se está cumpliendo con emplear personas que como mínimo sean regentes en farmacia, en lo que se evidencia una falencia en dicho sector.

#### Empleados nivel educativo y género.



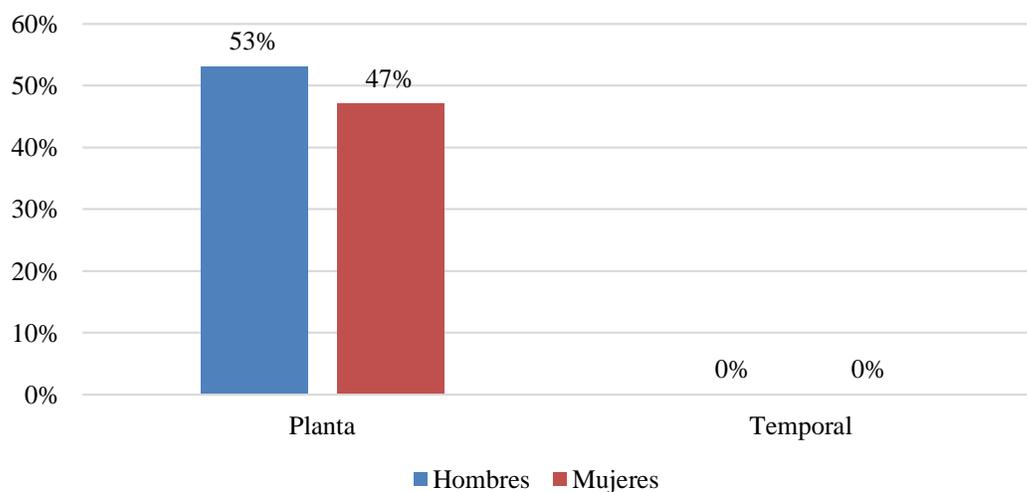
**Figura 14.** Empleados nivel educativo y género.

**Fuente.** Autor del proyecto

Por otra parte se pudo determinar que la mayoría de empleados tiene educación técnica que hace referencia al cargo de auxiliar en servicios farmacéuticos, auxiliares contables, secretariado general y ejecutivo, ya que en cada farmacia (droguerías) es el tipo de personal que más se contrata, seguido de personas con estudios básicos de secundaria, los cuales hacen parte de cargos como mensajeros y servicios generales; de igual forma los tecnólogos en regencias en farmacias, solo son empleados para el área administrativa es decir sus funciones solo son de

dirección y administración de medicamentos que el cliente requiera en el momento, seguido de los profesionales contables que manejan algunas droguerías, especialmente en lo referente a aspectos contables de la misma.

### Tipo de vinculación.



**Figura 15.** Tipo de vinculación.

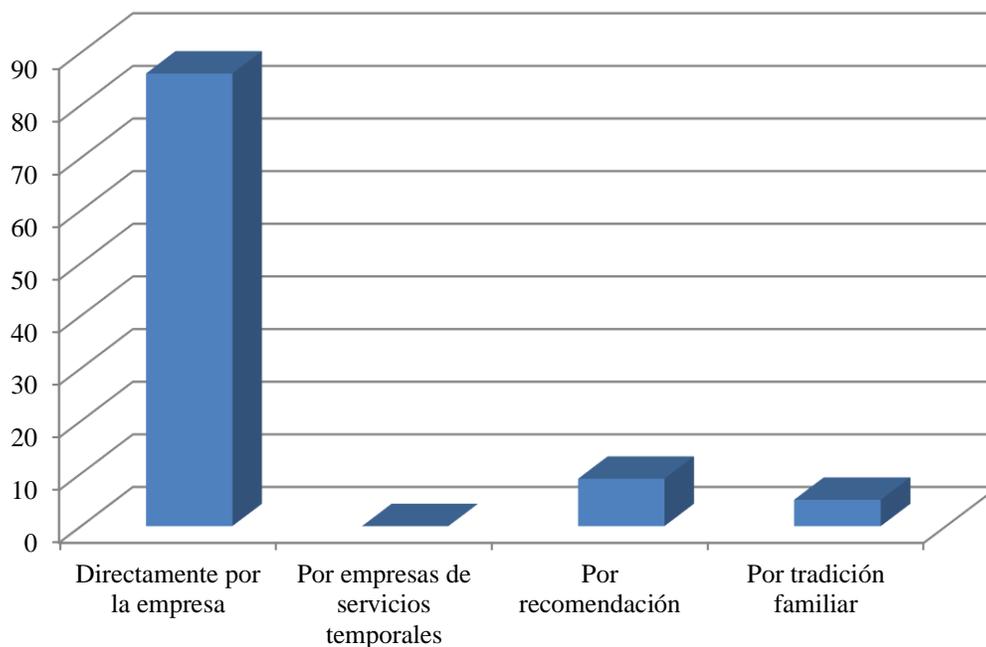
**Fuente.** Autor del proyecto

Al analizar el tipo de vinculación en cada farmacia (droguería), se evidenció que básicamente contratan bajo dos modalidades; de planta con un porcentaje alto los hombres y un menor porcentaje mujeres, encontrándose que hay una mayor participación de los hombres, en ambas formas de contratación como se observa en la figura 15.

**Tabla 15.** Proceso de selección.

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Directamente por la empresa	50	86
Por empresas de servicios temporales	0	0
Por recomendación	5	9
Por tradición familiar	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 16.** Proceso de selección.

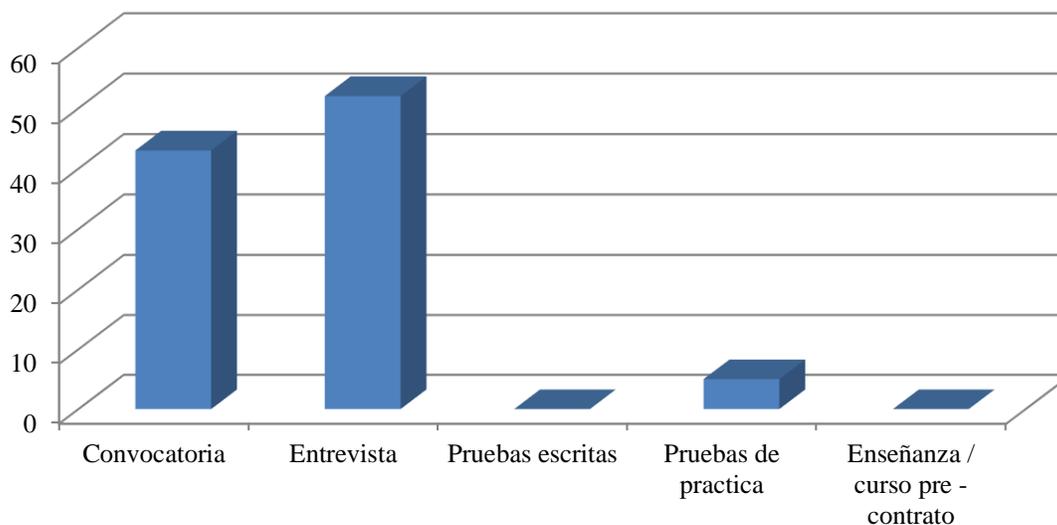
**Fuente.** Autor del proyecto

En las droguerías de la ciudad de Ocaña, para realizar la selección y vinculación de personal, existen muchos medios, consistiendo estos en la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con las competencias o características que se han exigido por la empresa y es por esto que la mayoría de los encuestados dicen que la contratación se hace directamente por la empresa y son muy pocos los que son recomendados por amigos, familiares o conocidos, siendo esta la forma ideal para la contratación ya que para este tipo de labor se deben emplear personas idóneas con buenos principios y valores que le brinden a los clientes un trato amable y un servicio con calidad y confiabilidad.

**Tabla 16.** *Proceso de selección de personal que realiza directamente la farmacia (droguería).*

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Convocatoria	25	43
Entrevista	30	52
Pruebas escritas	0	0
Pruebas de practica	3	5
Enseñanza / curso pre - contrato	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto

**Figura 17.** *Proceso de selección de personal que realiza directamente la farmacia (droguería).*

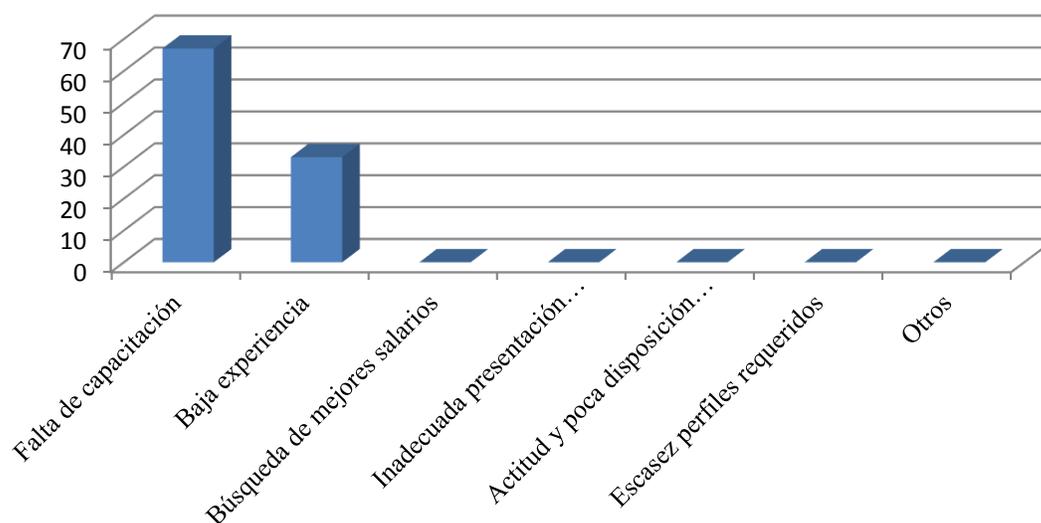
**Fuente.** Autor del proyecto

El proceso de selección de personal que realiza directamente la farmacia (droguería), en la ciudad de Ocaña lo hacen en su gran mayoría por medio de la entrevista y otra parte por convocatoria siendo las dos formas escogidas por los encuestados, esto porque el aspirante al cargo debe presentar su hoja de vida y teniendo en cuenta su experiencia y formación académica es llamado a una entrevista, la cual es realizada por el gerente en donde se seleccionan las personas que integraran el recurso humano de la droguería.

**Tabla 17.** Principales dificultades que se perciben en el proceso del personal.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Falta de capacitación	39	67
Baja experiencia	19	33
Búsqueda de mejores salarios	0	0
Inadecuada presentación personal	0	0
Actitud y poca disposición para el trabajo	0	0
Escasez perfiles requeridos	0	0
Otros	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto

**Figura 18.** Principales dificultades que se perciben en el proceso del personal.

**Fuente.** Autor del proyecto

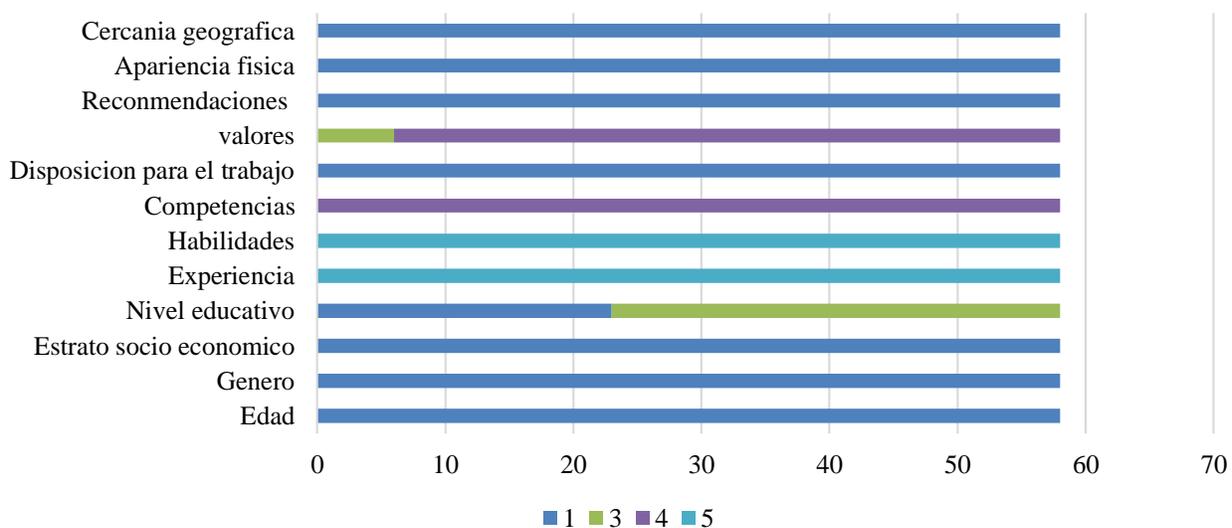
Las personas que componen la fuerza de trabajo de una empresa son el recurso más importante y valioso, por lo que resulta absolutamente necesario cuidarlo, estimularlo, capacitarlo y promoverlo lo máximo posible desde el equipo de recursos humanos de la empresa. Ni siquiera la maquinaria puede llegar a compararse con la eficiencia de la mente humana ya que el verdadero éxito de una organización pasa siempre por el hecho de que se tomen las decisiones humanas más adecuadas en cada momento.

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que una de las principales dificultades que percibe en el proceso de selección es la falta de capacitación y la baja experiencia que poseen los empleados esto porque no se exige el cumplimiento del perfil con el cual deben trabajar los regentes en salud, logrando una mayor confiabilidad entre los clientes de las diferentes droguerías.

**Tabla 18.** *Criterios de vinculación siendo (1 Nada importante, 5 Muy importante.)*

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Edad	58				
Genero	58				
Estrato socio económico	58				
Nivel educativo	23		35		
Experiencia					58
Habilidades					58
Competencias				58	
Disposición para el trabajo	58				
Valores			6	52	
Recomendaciones	58				
Apariencia física	58				
Cercanía geográfica	58				

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 19.** Criterios de vinculación siendo (1 Nada importante, 5 Muy importante.)

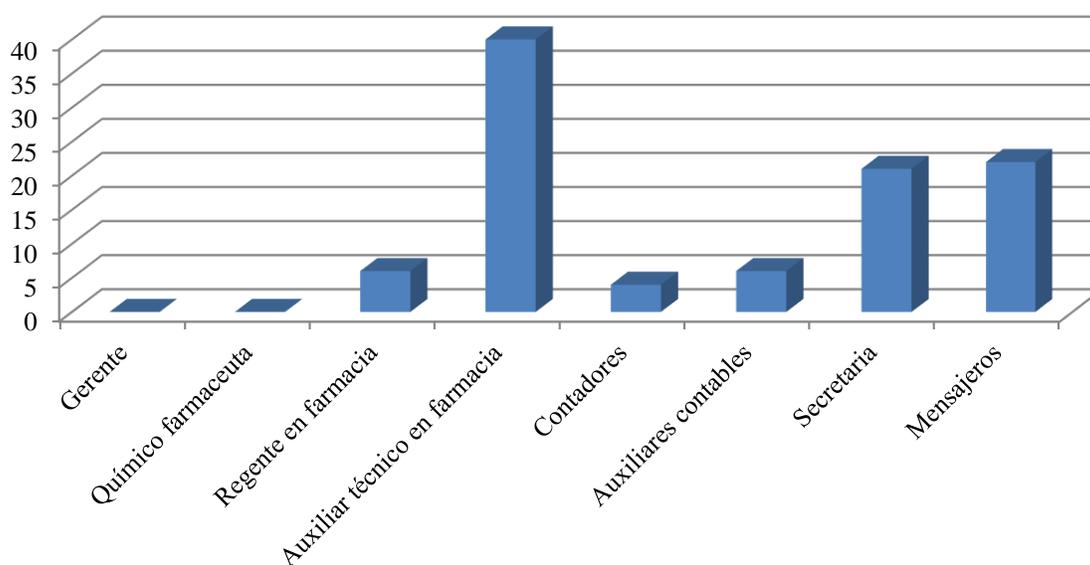
**Fuente.** Autor del proyecto

En cuanto a los criterios de vinculación a las droguerías ubicadas en la ciudad de Ocaña, se debe decir que para la mayoría es muy importante la experiencia, habilidades, que poseen los empleados a la hora de vincularlos a la droguería, ya que con estas características los empleados ofrecen mayor confiabilidad a los clientes y hace que estos sean clientes asiduos de las droguerías, de igual forma las competencias y valores son medianamente importante, siendo fundamental que los empleados sean competentes en la labor realizada al igual que se preparen y capaciten para ofrecer un servicio óptimo a la comunidad ocañera, del mismo modo los valores encerrando en ellos la ética que es parte importante ya que los clientes exigen confiabilidad y respeto a la hora de adquirir los servicios.

**Tabla 19.** Cargos de los empleados que laboran en la farmacia (droguería).

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	0	0
Químico farmaceuta	0	0
Regente en farmacia	6	6
Auxiliar técnico en farmacia	40	40
Contadores	4	4
Auxiliares contables	6	6
Secretaria	21	21
Mensajeros	22	22
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto

**Figura 20.** Cargos de los empleados que laboran en la farmacia (droguería).

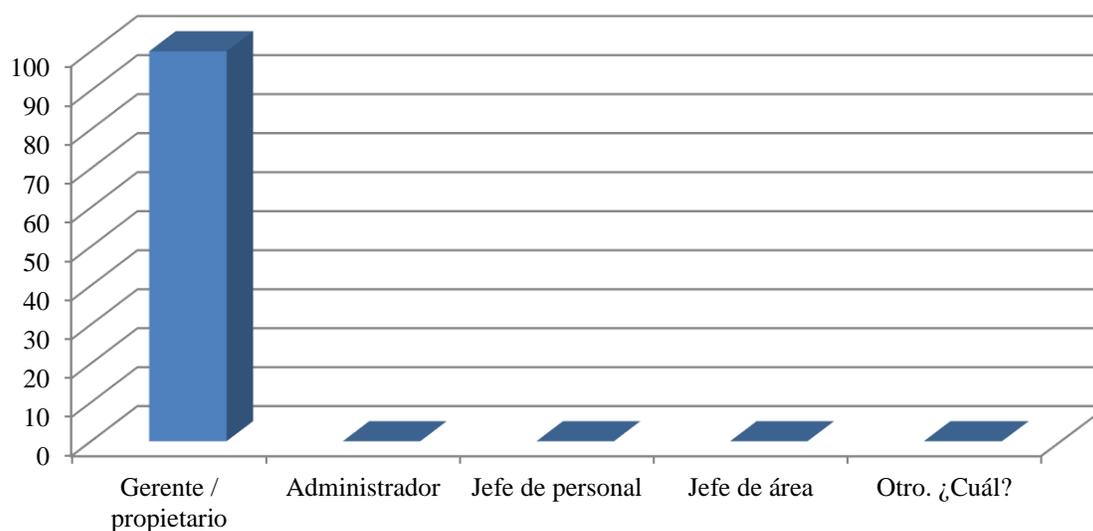
**Fuente.** Autor del proyecto

En cuanto a los cargos se debe decir que estos se definen como la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo a la investigación realizada, se debe decir que la mayoría de las personas contratadas en las droguerías son auxiliares técnicos en farmacia, representado este el mayor porcentaje, de igual forma en menor cantidad son empleados como mensajeros y un porcentaje inferior como secretarias, siendo estos los porcentajes más altos en cuanto a los cargos ofrecidos por las droguerías en la ciudad.

**Tabla 20.** *Personas que intervienen en el Proceso de selección de personal en las farmacias (droguerías).*

ÍTEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente / propietario	58	100
Administrador	0	0
Jefe de personal	0	0
Jefe de área	0	0
Otro. ¿Cuál?	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota Fuente.** Autor del proyecto



**Figura 21.** *Personas que intervienen en el Proceso de selección de personal en las farmacias (droguerías).*

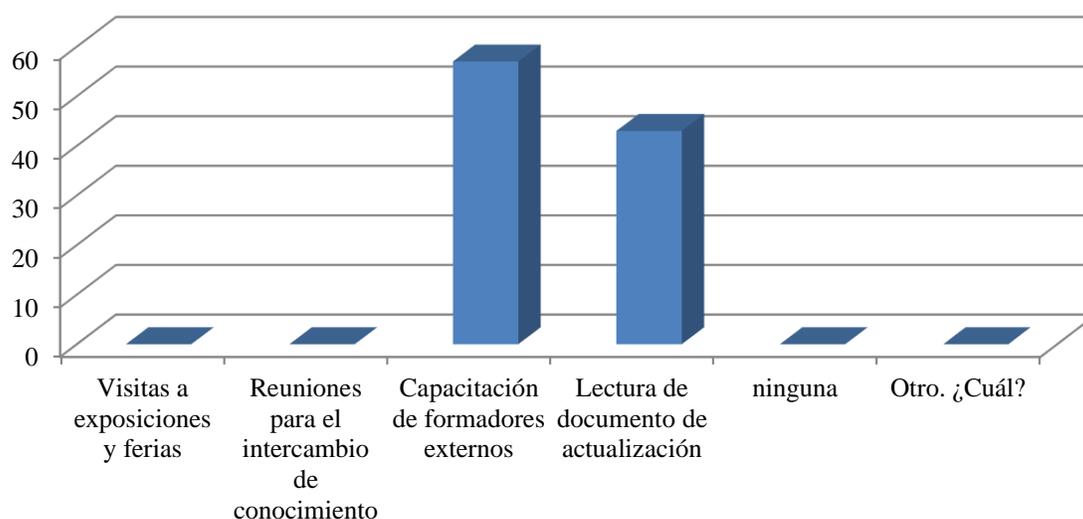
**Fuente.** Autor del proyecto

La totalidad de las personas encuestadas pertenecientes a las droguerías afirman que la persona encargada del proceso de selección en las entidades es el gerente, ya que este en muchas ocasiones es el dueño y se siente con la responsabilidad de escoger personas idóneas que presten un adecuado servicio a los clientes y además como dueño piensa que tiene la capacidad para escoger las personas idóneas para los cargos.

**Tabla 21.** Actividades que realiza la farmacia (droguería) para el desarrollo de competencias de los trabajadores.

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Visitas a exposiciones y ferias	0	0
Reuniones para el intercambio de conocimiento	0	0
Capacitación de formadores externos	33	57
Lectura de documento de actualización	25	43
ninguna	0	0
Otro. ¿Cuál?	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

**Nota.** Fuente. Autor del proyecto



**Figura 22.** Actividades que realiza la farmacia (droguería) para el desarrollo de competencias de los trabajadores

**Fuente.** Autor del proyecto

La mayoría de los encuestados afirman que en las farmacias se desarrollan las competencias de los empleados ya que se les permite asistir a capacitaciones de formadores externos, sin tener en cuenta que estas formaciones son para el beneficio de la misma farmacia y por lo tanto deben permitir y motivar al trabajador para que haga parte de dichas formaciones, de igual forma un porcentaje menor dicen que se hacen lecturas de documentos actualizados sobre los diferentes medicamentos que salen al mercado.

### 4.3 Determinación de la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector.

Con el propósito de realizar una evaluación para conocer los perfiles requeridos por los establecimientos comerciales farmacéuticos (droguerías) del municipio de Ocaña se indagó acerca de las características de la oferta laboral, en cuanto a aspectos como nivel educativo, criterios empresariales para la vinculación, tipo de vinculación, procesos de selección, entre otras, los cuales me permitió identificar y caracterizar los perfiles laborales de la población.

A continuación se exponen los perfiles de cada egresado de las diferentes instituciones que ofrecen los distintos programas en la rama farmacológica en Ocaña norte de Santander.

**Tabla 22.** *Oferta educativa Universidad Nacional Abierta y a Distancia.*

Universidad nacional abierta y a distancia			
programa	tecnologías	perfil	duración
	Regente en farmacia.	El profesional egresado del programa de Regencia de Farmacia de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), podrá: Dirigir establecimientos farmacéuticos y la farmacia ambulatoria y hospitalaria de baja complejidad en la gestión de todos los procesos estratégicos (direccionamiento estratégico), operativos (selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución), y de apoyo (gestión humana y acciones de mejoramiento). Apoyar al Químico Farmacéutico en los servicios farmacéuticos de mediana y alta complejidad en la gestión de todos los procesos estratégicos (direccionamiento estratégico), operativos (selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución), y de apoyo (gestión humana y acciones de mejoramiento). Ejercer funciones de inspección y vigilancia a los establecimientos farmacéuticos, en la farmacia ambulatoria y hospitalaria, en los servicios farmacéuticos de baja complejidad, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia. Realizar actividades de mercadeo y ventas de productos farmacéuticos en un marco ético y de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.	2 años.

**Nota Fuente UNAD**

La universidad nacional abierta y a distancia presenta una oferta educativa diversificada, es decir oferta tecnologías, carreras profesionales y posgrados para el área de farmacología del sector salud demostrando que si existen programas de acuerdo a los cargos que desempeñan en las farmacias (droguerías).

**Tabla 23. Oferta educativa sistem center**

Sistem center Ocaña				
	técnico	Salida ocupacional	perfil	duración
programa	Técnico laboral por competencias en auxiliar de servicios farmacéuticos.	1. Auxiliar en droguería y farmacia. 2. Asistente de farmacia. 3. Auxiliar farmacéutico.	Recibir y despachar pedidos de medicamentos a los diferentes usuarios de los servicios de farmacia. Clasificar y ordenar medicamentos y productos farmacéuticos de conformidad con normas y procedimientos, y vigilar el periodo de vigencia de los medicamentos. Suministrar medicamentos y dar instrucciones verbales y por escrito sobre su utilización, en la forma prescrita por médicos y otros profesionales de salud. Mantener registros de fórmulas de inventarios de medicamentos y drogas de control. Controlar la existencia y el surtido de medicamentos.	2 años
Programa	Técnico laboral por competencias en secretariado ejecutivo.	Secretaria ejecutiva, secretaria general, secretaria de gerencia, secretaria recepcionista, auxiliar de archivo.	Redactar despachar documentos de acuerdo con normas y técnicas vigentes. Manejar información confidencial del archivo.	2 años

**Nota Fuente.** Sistem Center

La institución educativa sistem center presenta una oferta educativa poco diversificada, es decir oferta carreras técnicas y tecnológicas correspondiente al área operativa y

administrativa del sector salud demostrando que si existen algunos programas que van de acuerdo a los cargos que actualmente se desempeñan en el sector.

**Tabla 24.** *Oferta educativa INSTITUTO DE EDUCACION PARA EL TRABAJO. "INDET"*

INSTITUTO EDUCATIVO PARA EL TRABAJO. "INDET"			
programa	técnico	perfil	duración
	Auxiliar en farmacología.	No cuenta con un perfil establecido para el auxiliar en farmacología.	2 años

**Nota Fuente.** INDET

El instituto educativo INDET, presenta una oferta educativa poco diversificada, es decir ofrece un solo programa en el área operativa del sector salud lo que demuestra que para la formación de regentes en farmacias, secretarías, auxiliares contables, contadores públicos y demás personal del área operativa su oferta educativa es nula.

**Tabla 25.** *Oferta educativa SANTA TERESA DE CALCUTA OCAÑA.*

Santa teresa de Calcuta Ocaña			
programa	técnicos	Perfil laboral	duración
	Auxiliar en servicios farmacéuticos.	Estará plenamente capacitado para desempeñarse en cualquier área farmacéutica de los diferentes niveles de complejidad y podrá ser contratado en farmacias de hospitales, centros de salud, clínicas, E.P.S., contributiva y subsidiada, droguerías comerciales homeopáticas, dermatológicas, tiendas naturistas entre otros.	3 semestres.
programas	Auxiliar contable y financiero.	Estará plenamente capacitado para desempeñarse en cualquier área administrativa, siendo competente para asistir en la planeación, organización, dirección y control sobre el origen de los recursos económicos- financieros de cualquier entidad, logrando satisfacer las necesidades en el manejo y la administración de la información, a través de una información oportuna y veraz que permita la toma de decisiones administrativas.	3 semestres

**Nota Fuente** Santa Teresa de Calcuta

En la escuela nacional de formación en salud santa teresa de Calcuta presenta una oferta educativa variada para el área operativa y administrativa, sin embargo solo se forman auxiliares de estudios técnicos, lo que demuestra que para la formación de profesionales y especialistas del área operativa su oferta es nula.

**Tabla 26. Oferta educativa SENA.**

SENA			
	técnico	perfil	duración
programas	Contabilidad y finanzas	Contabiliza los recursos de operación y financiación, prepara y presenta la información contable y financiera, define los objetivos financieros, establece las desviaciones de la programación frente a la ejecución de el plan financiero, recomienda ajustes, valida la aplicación de las fases y procedimientos de control interno de la gestión financiera.	24 meses
	Asistencia de organización de archivos	Tramita, organiza y produce documentos de archivos desempeñándose en unidades de correspondencia y en las diferentes dependencias de una institución con el fin de organizar los archivos de gestión.	12 meses

**Nota Fuente:** SENA

La oferta educativa que ofrece el servicio nacional de aprendizaje SENA es acorde a los cargos administrativos que presenta el sector salud, pero en cuanto a la formación del área operativa del sector es nula.

**Tabla 27. Oferta educativa Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.**

Universidad francisco de paula Santander Ocaña			
	profesional	perfil	duración
	Contaduría pública	Jefe del Departamento Contable, responsable de interpretar y emitir conceptos sobre la información financiera como apoyo a la toma de decisiones gerenciales.  Como Director Financiero, responsable del diagnóstico, análisis e interpretación de información financiera con el propósito de	10 semestres

---

programa	<p>construir oportunidades de desarrollo y cambio para las organizaciones a través de políticas financieras para la empresa encaminadas a minimizar riesgos.</p> <p>Como Asesor en empresas públicas y privadas en materia contable, de finanzas y tributaria teniendo en cuenta la normatividad, legislación y las tendencias mundiales de la práctica contable.</p> <p>Conceptuando y emitiendo juicios en el desarrollo de la Auditoría y la Revisoría Fiscal como garante de los intereses de empresarios, socios, accionistas y comunidad en general.</p> <p>En su propia empresa, mediante la oferta de servicios contables, financieros, tributarios a personas naturales y jurídicas, Apoyando investigaciones en el área disciplinar, haciendo parte de equipos interdisciplinarios en el desarrollo de propuestas ante problemáticas económicas y financieras.</p>
----------	--

---

**Nota Fuente.** UFPSO

La oferta educativa que ofrece la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña es un poco diversificada, es decir oferta tecnologías, carreras profesionales y posgrados para el área administrativa del sector salud, lo que demuestra que para la formación de, regentes en farmacias auxiliares en farmacología y demás personal del área operativa no tiene ninguna oferta.

**Conclusión general.** Con el anterior análisis se puede decir que la oferta educativa no está coordinada con la demanda de empleo, es decir cuando se analiza la oferta educativa relacionada con el sector farmacéutico se observa la poca diversificación de cursos en la parte operativa, ya que hoy en día si existen varias instituciones que cubren la oferta educativa pero en cargos administrativos, pero en cargos operativos como regentes la oferta educativa con respecto a la demanda laboral es nula, para esto debe existir un trabajo coordinado entre los distintos actores educativos (SENA, universidades, corporaciones.), con el sector productivo, para que la

formación sea acorde a los requerimientos propios del sector y no se sature a la población con cursos para una sola área, sino que se aborde desde las necesidades reales y todos aporten para la construcción de capacitaciones.

Por último se debe decir que en la ciudad de Ocaña solo existe una institución que ofrece programas para la formación de regentes, con lo que se puede decir que la oferta educativa en comparación con la demanda laboral es muy baja y debido a esto en las farmacias existe un alto índice de contratos de técnicos, siendo personas que laboran sin contar con el perfil necesario para el cargo, lo que puede traer además de desconfianza de los clientes, errores en los procesos llevados a cabo en cada una de las entidades.

## Conclusiones

La determinación de las condiciones actuales de la demanda laboral de las farmacias (droguerías) en el municipio de Ocaña y según la información recolectada a través de la encuesta los farmacéuticos ven una buena oferta en el sector, aunque posee muchas falencias como son el no pago de prestaciones y protección social lo que les puede acarrear contratiempo futuros que pueden llevar al cierre del establecimiento. De igual forma se debe mencionar que la actividad en el sector farmacéutico ha aumentado, aunque con las afectaciones antes mencionadas por la falta de cultura y legalidad con los empleados en su contratación, todo lo anterior se pudo evidenciar a través de la aplicación de las encuestas a los empleados del sector antes mencionado.

De igual forma se pudo determinar que los perfiles ocupacionales que deben ser requeridos por las farmacias no se está cumpliendo ya que la gran mayoría de las personas contratadas solo ostentan el título de técnico, donde el ideal para desarrollar la actividad es regente, de igual forma estos poseen poca experiencia y formación siendo esta una de las dificultades para desarrollar la actividad en la ciudad.

Por último en cuanto a la articulación entre la oferta educativa y la demanda laboral del sector, se puede decir que los datos presentados dicen que la formación de las personas no se sujeta a la demanda laboral ya que hoy en día las instituciones educativas dentro de sus mallas curriculares ofrecen algunos perfiles para la parte administrativa a nivel técnico y profesional, y que solo la Universidad Abierta y a Distancia ofertan programas en regencia de farmacia.

## **Recomendaciones**

Teniendo en cuenta la investigación realizada se recomienda proponer la creación de una empresa donde se agrupe el sector trabajador farmacéutico, generando la oportunidad de negocio que promoviendo el desarrollo socioeconómico de Ocaña, convirtiéndose en un generador de mayores oportunidades laborales y progreso para todos sus habitantes, como también entrar en la legalidad y cumplir con las Leyes y Normas en cuanto a la contratación de los empleados y las obligaciones y cargas prestacionales que se adquieren con ellos.

Fortalecer un sistema de capacitación y de desarrollo para los empleados del sector farmacéutico, con el fin de contar con personal mejor capacitado que esté acorde a las exigencias del mercado lo que conlleve a un mejoramiento continuo de las droguerías.

Rediseñar los programas de formación que ofrecen las distintas instituciones educativas como universidades y corporación, para que ayuden a mejorar la oferta educativa a través de programas propios del sector salud que sean acorde a las necesidades y exigencias actuales del mercado laboral para asegurar la competitividad y el desempeño de cargos propios.

## Referencias

- Allport, I. (1974). Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/747/74711353004/>
- Arnaz, J. A. (1981). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)
- Arnaz, J. A. (1996). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)
- Blanco. (2015). Recuperado el 27 de Febrero de 2017
- Cala, M. F., Gutiérrez, C. H., Barragán, C., & Valero, P. (7 de Febrero de 2011). CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA, Vol. 11 No. 1, 7-18. Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de CUADERNOS HISPANOAMERICANOS DE PSICOLOGÍA, Vol. 11 No. 1, 7-18: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen11\\_numero1/articulo\\_1.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen11_numero1/articulo_1.pdf)
- Calvo. (2005). Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de <https://insercionlaboralegresadoss.jimdo.com/>
- Campos. (2002). Recuperado el 21 de Marzo de 2017
- Campos, R. (2003). Recuperado el 21 de Marzo de 2017
- Castro Fresno, D. (2005). Organización de control de obras. Universidad de Cantabria.
- Congreso de la republicA, M. D. (29 de Diciembre de 2010). MINTRABAJO. Recuperado el 29 de Marzo de 2017, de <http://www.mintrabajo.gov.co/empleo/abece-ley-de-primer-empleo.html>
- DANE. (s.f.). Mercado laboral. Recuperado el 25 de agosto de 2017, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral>
- Diaz Barriga, F. (1999). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)

- Distancia), U. (. (2013). Escuela de ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería . Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/1758>
- Distancia, u. a. (2005). MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2200 de 2005. . Obtenido de <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/1758>
- Duarte, K., & Figueroa, R. (2005). Estudio de buenas practicas en orientacion vocacional, laboral e itermediación laboral con jovenes.
- Duggan, T. (s.f.). La voz de Houston. Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de <http://pyme.lavoztx.com/percepcin-del-comportamiento-organizacional-y-atributos-5104.html>
- Dvera Pérez, C. F. (2016). Análisis de Actividades Económicas en Ocaña N.S. Ocaña.
- D'vera Pérez, C. F. (2016). Análisis de la Activiada Económica en Ocaña Norte de Santander. Ocaña.
- Espinoza, M. (2003). Trabajo decente y protección social. Eje para la acción sindical. Chile.
- Figueroa, R. (2002). Desempleo y precariedad en la sociedad de mercado. Chile.
- Fontana. (2003). Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de <https://insercionlaboralegresadoss.jimdo.com/>
- Formichella, M. M. (2012 de de septiembre de 28 ). Empleabilidad, educación y equidad social. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/815/81529190007/>
- Fuster, J. A. (s.f.). oferta laboral. Recuperado el 27 de agosto de 2017 , de <http://www.uib.cat/depart/deaweb/webpersonal/hdeepaf0/archivos/La%20oferta%20de%20Trabajo.pdf>
- García, & Gutierrez. (1996). Recuperado el 27 de Febrero de 2017
- Glazman, R., & Maria, I. (1978). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)
- Grip. (1999). Recuperado el 21 de Marzo de 2017

- Izura, T. (2010). Relación entre la formación en competencias laborales y las destrezas. Universidad de Jaén.
- Lanari, M. (2008). Trabajo decente: significados y alcances del concepto. 107-132. Recuperado el 26 de Marzo de 2017
- Levaggi, V. (2007). ¿Qué es el trabajo decente? Recuperado el 26 de Marzo de 2017, de Semanario, Peripecias N° 46: Disponible en [www.oit.org.ar/página.php?sección=49&página479](http://www.oit.org.ar/página.php?sección=49&página479).
- Marañón. (2014). Recuperado el 27 de Febrero de 2017
- Marañón, F. (20 de Agosto de 2014). Trujillo Informa.com. Recuperado el 03 de Marzo de 2017, de Especialista destaca la importancia de la empleabilidad en el mundo profesional.
- Mill, S. (s.f.).
- Ministerio de trabajo. (Abril de 27 de 2015). MINTRABAJO. Recuperado el 29 de Marzo de 2017, de <http://www.mintrabajo.gov.co/enero-2015/4395-guia-para-acceder-al-programa-q40-mil-primeros-empleosq.html>
- Ministerio de Trabajo de Argentina. (s.f.). Oficina Internacional de Trabajo. (PNUD, Ed.) Recuperado el 30 de 08 de 2017, de [http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/experiencias/Argentina\\_MTESS\\_trabajoDecente.pdf](http://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/experiencias/Argentina_MTESS_trabajoDecente.pdf)
- Mocelin, D. (2008). ¿Del Trabajo Precario Al Trabajo Decente? La Calidad Del Empleo Como Perspectiva Analítica. Argentina.
- OIT. (1999). Trabajo decente, Memoria del Director General a la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra.
- OIT. (2008). Guía práctica para la incorporación sistemática del empleo y el trabajo decente.
- Osorio Gómez, J. J. (2004). Oferta y demanda de profesionales en el sector salud, un problema de mercado.
- Pérez, P. (2005). Recuperado el 21 de Marzo de 2017
- Porto Alegre. (2004). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de Foro Mundial de Educación.

Pries, L. (s.f.). Teoría sociológica del mercado del trabajo. En Tratado Latinoamericano de sociología del trabajo. México.

sabino. (1986). Recuperado el 28 de agosto de 2017, de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

Salas Páez, C. (1997). La economía laboral neoclásica contemporánea. Revista sistema N°140 - 141, 69 - 82.

Sánchez Martín, M. (s.f.). Diccionario crítico de ciencias sociales. Recuperado el 28 de Marzo de 2017, de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/sistema\\_educativo.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/sistema_educativo.htm)

Sánchez Blanco, J. M. (27 de noviembre de 2012). Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia . Recuperado el 25 de agosto de 2017 , de <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/1695>

Santomé. (2004). Inserción profesional de los egresados de la Licenciatura en Administración Turística. Recuperado el 29 de Marzo de 2017, de <https://insercionlaboralegresados.jimdo.com/>

Social, m. d. (2007). resolución número 1403 de 2007. Recuperado el 07 de 10 de 2017, de [https://www.invima.gov.co/images/pdf/medicamentos/resoluciones/resolucion\\_1403\\_2007.pdf](https://www.invima.gov.co/images/pdf/medicamentos/resoluciones/resolucion_1403_2007.pdf)

Solis, S. (13 de Septiembre de 2011). Portafolio. Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de <http://www.portafolio.co/opinion/santiago-solis/tendencias-mercado-laboral-129852>

Somavia, J. (30 de Noviembre de 1999). Un trabajo decente para todos en una economía globalizada: una. Recuperado el 26 de Marzo de 2017, de <http://www.ilo.org>.

Tamayo. (2007). Recuperado el 29 de agosto de 2017, de <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

Trabajo, O. I. (20 de Enero de 2015). Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de Organización Internacional del Trabajo: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_368305/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_368305/lang-es/index.htm)

Unidad de servicio público de empleo. (24 de Enero de 2017). Recuperado el 27 de Febrero de 2017, de Observatorio servicio público de empleo: <http://serviciodeempleo.gov.co/observatorio/category/demanda-laboral/anexo-estadistico-de-demanda-laboral/>

Universia España. (02 de Octubre de 2015). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de <http://noticias.universia.es/portada/noticia/2015/10/02/1131866/mercado-laboral-hoy-tendencias-futuro.html>

Universidad incap. (07 de 10 de 2017). Obtenido de [www.incap.edu.co/webincap/programas/escuela-salud/servicios-farmaceuticos.html](http://www.incap.edu.co/webincap/programas/escuela-salud/servicios-farmaceuticos.html)

Universitaria, I. (s.f.). Recuperado el 07 de 10 de 2017, de <https://www.ipsuniversitaria.com.co/es/servicios-medicos/servicio-farmaceutico.html>

Villareal. (1980). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-42212014000200003](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212014000200003)

White, C. M. (bogota de mayo de 2006). ministerio de educacion. Recuperado el 27 de agosto de 2017, de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-99324\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-99324_archivo_pdf.pdf)

## **Apéndices**

**Apéndice A. Encuesta para aplicar a establecimientos comerciales farmacéuticos en el municipio de Ocaña**



**Apéndice 1.**  
Encuesta dirigida a los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías)

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**Objetivo:** Determinar las condiciones actuales de la demanda laboral en los establecimientos comerciales farmacéuticos (Droguerías)

**A. IDENTIFICACION Y DATOS GENERALES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1. Razón Social de la empresa: \_\_\_\_\_
- 2. Nombre Comercial: \_\_\_\_\_
- 3. Tamaño de la empresa : \_\_\_\_\_

**II. INFORMACIÓN DE LA PERSONA**

- 4. Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_
- 5. Cargo: \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- 

**III. INFORMACIÓN GENERAL**

- 7. Numero de encuesta: \_\_\_\_\_
- 8. fecha: \_\_\_\_\_

Día	Mes	Año

**B. CARACTERISTICAS DEL RECURSO HUMANO**

1. Personas actualmente vinculadas en su empresa por sexo, área de desempeño y nivel educativo

Nivel Educativo	Tipo de vinculación	Cantidad de empleados por sexo		Cantidad de empleados por área de trabajo			Total
		Hombres	Mujeres	Administrativo	Operativo	Otras áreas	
Sin educación	Planta						
	Temporales						
Primaria	Planta						
	Temporales						
Secundaria	Planta						
	Temporales						
Técnico	Planta						
	Temporales						
Tecnólogo	Planta						
	Temporales						
Profesional	Planta						
	Temporales						
Especialista	Planta						
	Temporales						

3. Indique el medio a través del cual realiza la selección y vinculación de personal en la empresa

Medio	Selección			Vinculación		
	Administrativo	Operativo	Otras áreas	Administrativo	Operativo	Otras áreas
a. Directamente por la empresa						
b. Por empresas de servicios temporales						
c. Por recomendación						
d. Por tradición familiar						

2. De los \_\_\_\_\_ empleados que laboran en la empresa cuantos se desempeñan como:

Gerente	—
Químico farmacéuta	—
Regente en farmacia	—
Auxiliar técnico en farmacia	—
Contadores	—
Auxiliares contables	—
Secretaria	—
Mensajeros	—





4. El proceso de selección que realiza directamente la empresa incluye

Proceso de Selección	Administrativo	Operativo	Otras áreas
a. Convocatoria			
b. Entrevista			
c. Pruebas escritas			
d. Pruebas de práctica			
e. Enseñanza / curso Pre - contrato			

5. Indique las principales dificultades que se perciben en el proceso del personal

- a. Falta de capacitación
- b. Baja experiencia
- c. Búsqueda de mejores salarios
- d. Inadecuada presentación personal

1
2
3
4

- e. Actitud y poca disposición para el trabajo
- f. Escasez perfiles requeridos
- g. Otros: \_\_\_\_\_

5
6
7

**C. CRITERIOS EMPRESARIALES PARA LA VINCULACIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL**

6. En una escala de 1 a 5, siendo 1 NADA importante y 5 Muy importante, que tanta importancia le da su empresa a cada uno de los siguientes criterios a la hora de vincular personal.

CRITERIOS	ESCALA				
Edad	1	2	3	4	5
Género	1	2	3	4	5
Estrato Socioeconómico	1	2	3	4	5
Nivel Educativo	1	2	3	4	5
Experiencia	1	2	3	4	5
Habilidades	1	2	3	4	5
Competencias	1	2	3	4	5
Disposición para el Trabajo	1	2	3	4	5
Valores	1	2	3	4	5
Recomendación	1	2	3	4	5
Apariencia Física	1	2	3	4	5
Cercanía geográfica	1	2	3	4	5

Otro: \_\_\_\_\_

7. En qué meses del año, se ha tenido previsto la contratación de personal en la empresa:

Tipo de vinculación		2016												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Aumentó	Planta													
	Temporales													
Disminuyó	Planta													
	Temporales													

Tipo de vinculación		2017												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Aumentó	Planta													
	Temporales													
Disminuyó	Planta													
	Temporales													

8. Dentro del proceso de selección de personal, enumere los cargos que ocupan las personas de su empresa, que generalmente intervienen en este proceso.

- a. Gerente / Propietario
- b. Administrador
- c. Jefe de personal
- d. Jefe de área
- e. Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

1
2
3
4
5

9. ¿Qué actividades realiza la empresa para el desarrollo de competencias de los trabajadores?

- a. Visitas a exposiciones y ferias
- b. Reuniones para el intercambio de conocimiento
- c. Capacitación de formadores externos
- d. Lectura de documentos de actualización
- e. Ninguna

1
2
3
4
5

	<p>f. Otro. ¿Cuál? _____ _____</p>	<p>6</p>
--	--	----------

**D. PERCEPCIÓN Y ORIENTACIÓN COMPETITIVA**

10. El plan de compras de su empresa está dirigido a:

- a. Microempresas  1
- b. Pequeñas Empresas  2
- c. Medianas Empresas  3
- d. Grandes Empresas  4
- e. Ns / Nr  5

14. El suministro de insumos productivos a su droguería (farmacia) es realizado por:

a. Empresas Locales	1
b. Otras Empresas Nacionales	2
c. Empresas Extranjeras	3

Si marco la alternativa "c" preguntar:

¿Cuáles mercados? \_\_\_\_\_

11. ¿Cuáles son las principales dificultades que tienen los micros y pequeños empresarios para proveer productos y/o servicios a su empresa?

- a. Baja capacidad de producción  1
- b. Pocas facilidades de pago  2
- c. Aversión del microempresario a la formalización laboral  3
- d. Baja calidad del producto  4
- e. Poca variedad de insumos  5
- f. Elevados precios de los productos  6
- g. Otros. ¿Cuál? \_\_\_\_\_  7

15. Indique la principal fortaleza que posee su empresa.

- a. Calidad en los productos y/o servicios  1
- b. Precios competitivos  2
- c. Excelente atención al cliente  3
- d. Infraestructura adecuada  4
- e. Personal capacitado  5
- f. Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_  6

16. ¿Considera usted que Ocaña y la Región podrían ser ofertados como destino turístico de salud?

Si  No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. ¿Su empresa cuenta con una red de proveedores fijos?

Si  No

13. ¿En promedio con cuantos proveedores fijos cuenta su empresa?

1 a 3	1	5 a 10	3
3 a 5	2	Más de 10	4

17. De acuerdo a su percepción, considera al sector salud como:

a. Generador de empleo

Si  Porque  Proporciona estabilidad laboral  
 Permite la rotación de mano de obra  
 Brinda fácil acceso a personal sin experiencia  
 Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

No  Porque  No brinda estabilidad laboral  
 Imposibilita la rotación de mano de obra  
 Exige personal con experiencia  
 Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

18. ¿Cuál considera usted, es el principal obstáculo que enfrentan los empresarios en el Sector?

- a. Costo y suministro de materias primas  1
- b. Falta de capital de trabajo  2
- c. Baja demanda  3
- d. Actualización tecnológica  4
- e. Innovación  5
- f. Competencia desleal  6
- g. Ausencia de apoyo institucional  7
- h. Infraestructura  8
- i. Baja cualificación de la mano de obra  9
- j. Otros. ¿Cuál? \_\_\_\_\_  10

¿Qué recomienda? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

19. ¿La empresa realiza y/o exige pago de protección social?

Si  No

¿Por qué no? \_\_\_\_\_

20. ¿La empresa realiza pago de prestaciones sociales?

Si  No

¿Por qué no? \_\_\_\_\_

21. ¿La empresa ha tenido acceso a créditos?

- a. Ifinorte
- b. BancoldeX
- c. Banca privada
- d. Fondo de inversión de fomento publico de ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- e. Otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- Ninguno

