

Factores determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la industria farmacéutica en Colombia

Liz Andrea Cañón Manrique

Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de: Magister en
Administración

Director: Martha Isabel Riaño

Codirector: Liliana Chicaiza

Línea de Investigación: Recursos humanos

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Económicas

Bogotá D.C., Colombia

2017

Resumen

El presente trabajo propone un análisis de la Satisfacción Laboral, en un grupo de profesionales de salud que trabajan para la industria farmacéutica en Colombia, teniendo en cuenta que este es un sector empresarial en crecimiento en Latinoamérica. Para ello, se utilizó el cuestionario S20/23 perteneciente a la familia de cuestionarios “S” desarrollada por Meliá, J. L. y Peiró, J. M. El instrumento permite valorar algunos de los factores que después de la revisión bibliográfica resultaron determinantes en este sector económico.

El tipo de estudio es descriptivo, con corte transversal, tomando como población de estudio a los profesionales de la salud vinculados a industrias farmacéuticas afiliadas a Afidro y evaluadas positivamente en la encuesta Mercosalud 2016. El tipo de muestreo utilizado fue “bola de nieve”; mediante esta técnica respondieron 83 profesionales.

El resultado es un grupo que presenta una satisfacción global y por factores con una media por encima del punto de corte, para cuyo caso la satisfacción global la mínima posible es de 23, y la máxima 161, en la cual se obtuvo una valoración de 131.

El presente documento más allá de los resultados positivos ofrece una valoración crítica de estas situaciones para generar una propuesta de mejoramiento del rol de los profesionales de la salud en la industria farmacéutica.

Palabras clave: Satisfacción laboral, profesionales de salud, industria farmacéutica, cuestionario S20/23.

Abstract

The present paper proposes an analysis of Labor Satisfaction in a group of health professionals working for the pharmaceutical industry in Colombia, considering that this is a growing business sector in Latin America. For this purpose, the questionnaire S20 / 23 belonging to the family of "S" questionnaires developed by Meliá, J. L. and Peiró, J. M. was

used. The instrument allows to assess some of the factors that after the bibliographic revision were decisive in this economic sector

The research type is quantitative descriptive, cross-sectional, taking as study population a group of health professionals laboring to those pharmaceutical industries that currently are affiliated to Afidro, and positively ranked in the Mercosalud 2016 survey. The type of sampling used was "snowball", using this technique responded 83 professionals.

The result is a group with a global satisfaction and for factors with an average above the cutoff point, for the case of overall satisfaction the minimum possible is 23, and the maximum 161, in which an assessment of 131 was obtained.

This document, beyond the positive results, offers a critical assessment of these situations to generate a proposal to improve the role of health professionals in the pharmaceutical industry.

Key words: satisfaction, healthcare professionals, pharmaceutical industry, questionnaire S20/23.

Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	3
Contenido.....	5
Lista de tablas.....	7
Lista de gráficos.....	8
Introducción.....	9
Antecedentes.....	11
Justificación.....	16
Problema de investigación.....	19
Pregunta.....	20
1. Objetivos.....	21
2. Marco Teórico y Referencial.....	22
2.1 El Pensamiento administrativo y La Escuela de Relaciones Humanas.....	22
2.2. La Satisfacción Laboral: un acercamiento hacia la dignificación del trabajo.....	25
2.3 Instrumentos para evaluar satisfacción laboral.....	28
2.4 Industria Farmacéutica.....	32
2.4.2 Satisfacción laboral en la industria farmacéutica.....	40
2.4.3 Profesionales de salud en la industria farmacéutica.....	44
4. Diseño metodológico.....	49
4.1 Tipo de muestreo.....	50
4.2 Instrumentos.....	51
4.3 Variables de estudio.....	53
4.4 Aspectos éticos.....	54
5. Resultados y análisis.....	54
5.1 Información sociodemográfica.....	55
5.1.1. Análisis general de información sociodemográfica.....	61
5.1.2. Análisis por asociación de características sociodemográficas.....	61
5.2 Factores de satisfacción laboral.....	63
5.2.1 Satisfacción Global.....	64

5.2.2 Análisis por factores.....	67
6. Conclusiones y Recomendaciones	86
6.1 Conclusiones	86
6.2 Recomendaciones.....	88
Bibliografía	90
Anexo 1	100
Anexo 2.....	102
Anexo 3.....	108

Lista de tablas

Tabla 1: Comparación de instrumentos satisfacción laboral.....	31
Tabla 2: Agrupación por factores cuestionario S20/23.....	52
Tabla 3: Factores determinantes de SL en industria vs. Cuestionario S20/23.....	52
Tabla 4: Análisis descriptivo de la Satisfacción Global.....	65
Tabla 5: Análisis bivariado Factor Global.....	66
Tabla 6: Análisis bivariado de Factor 1.....	69
Tabla 7: Análisis bivariado Factor 2.....	71
Tabla 8: Análisis bivariado Factor 3.....	73
Tabla 9: Análisis bivariado Factor 4.....	75
Tabla 10: Análisis bivariado Factor 5.....	77
Tabla 11: Factores determinantes de la satisfacción laboral en la industria farmacéutica...	79

Lista de gráficos

Gráfico 1: Selección de población estudio.	49
Gráfico 2: Uso de herramientas.	54
Gráfico 3: Descripción de la población por género.....	55
Gráfico 4: Descripción por rangos de edad.....	56
Gráfico 5: Profesión de la población encuestada.....	56
Gráfico 6: Nivel de estudios.....	57
Gráfico 7: Tipo de contratación.....	58
Gráfico 8: Tipo de horario.....	58
Gráfico 9: Número horas trabajadas por semana.....	59
Gráfico 10: Categorías jerárquicas.....	60
Gráfico 11: Cargos ocupados.....	60
Gráfico 12: Intensidad laboral según tipo de horario.....	62
Gráfico 13: Relación género – edad.....	62
Gráfico 14: Relación género – rango jerárquico	63
Gráfico 15: Horas de trabajo por rango jerárquico	63
Gráfico 16: Satisfacción global.....	64
Gráfico 17: Análisis de Factor 1.....	67
Gráfico 18: Análisis de Factor 2.....	70
Gráfico 19: Análisis de Factor 3.....	72
Gráfico 20: Análisis de Factor 4.....	74
Gráfico 21: Análisis de Factor 5.....	76

Introducción

La satisfacción laboral se entiende como la percepción personal que un trabajador tiene sobre su trabajo y el ambiente en que lo desarrolla; la interpretación de los datos que se obtienen de ese estudio se traduce en la satisfacción o insatisfacción en relación con lo que espera la organización (Quintero-Isaza, Biela, Barrera, & Campo-Arias, 2008). Este es un factor clave en el éxito o desarrollo de una empresa, y ha sido objeto de investigación en aquellas áreas en las que la relación del ser humano con el trabajo cobra relevancia como campo de conocimiento.

En el modelo actual de la salud, el desarrollo investigativo de esta área se encuentra en manos de agentes privados como son las multinacionales farmacéuticas, que se han convertido en un sector importante de reclutamiento laboral para las diferentes profesiones debido a que ofrecen un salario estimado superior a la media y otro tipo de incentivos laborales. Esta situación ha generado que algunos profesionales de la salud se sientan motivados a vincularse laboralmente con la industria farmacéutica, pues su perfil académico aporta ampliamente a este tipo de organizaciones en términos de experiencia, idoneidad científica y clínica, e interacción con sus colegas en escenarios clínicos tradicionales.

Los profesionales de la salud se desempeñan en la industria farmacéutica en diferentes roles como los son: visitantes médicos, key account managers (KAM), programas de pacientes, investigación en ensayos clínicos, Medical Science Liaison (MSL), Medical Advisors (MA), gerentes de producto, entre otros roles de dirección. Además de la base de conocimiento que poseen los profesionales de la salud en su área, han recibido reentrenamiento específico por parte de la industria farmacéutica, situación que probablemente los ha llevado a ver la salud desde otras perspectivas diferentes al del cuidado directo del paciente. A partir de lo anterior, y teniendo en cuenta que este es un sector atípico para el ejercicio profesional de las ciencias de la salud, vale la pena preguntarse por la percepción de los trabajadores de este sector sobre la satisfacción en su trabajo.

Iniciando un acercamiento a los antecedentes de esta pregunta de investigación, son pocos los estudios que realizan una exploración de la satisfacción laboral desde el punto de vista académico en la industria (Anis, Khan, y Humayoun, 2011) (Parvin y Kabir, 2011) (Bigliardi, Ivo Dormio, Galati y Schiuma, 2011) (Tanvir, 2012). Se revisaron las investigaciones existentes y tras la revisión bibliográfica, no se logró encontrar un documento académico que haga referencia concretamente a la satisfacción de los profesionales de la salud, por lo que el presente trabajo cobra relevancia desde el punto de vista de llenar un vacío de conocimiento o creación de literatura en este aspecto. Por este motivo, se hace primordial evaluar sus motivaciones para trabajar allí, su identificación con las actividades que desempeñan en este y cómo esto repercute en su nivel de satisfacción laboral. La investigación espera aportar una nueva arista a la hora de aproximarse a la satisfacción en industrias particulares, para observarlo desde el foco de grupos profesionales, con el fin de sugerir herramientas a los grupos de talento humano que permanentemente trabajan en la industria farmacéutica en programas de retención de los empleados, así como sugerir mejoras en los procesos de inducción y capacitación, buscando así incrementar el nivel de satisfacción.

Para el presente estudio, se espera realizar un abordaje cronológico y desde diferentes disciplinas del concepto de satisfacción laboral, para posteriormente definir una postura teórica para el presente estudio. De igual forma, se presentará una caracterización de la industria farmacéutica, tanto a nivel global como en Colombia. En siguientes apartados se expondrá con mayor detalle algunos de los estudios académicos encontrados para este tipo de industria, cómo se encuentran los profesionales de la salud allí ubicados y sus motivaciones para trabajar en este sector. En el diseño metodológico se encontrará la selección del instrumento a utilizar para evaluar la satisfacción laboral de este grupo de profesionales, así como el tipo de muestreo a utilizar dadas las características de esta industria.

Antecedentes

Siendo necesario para el desarrollo del presente estudio la construcción de un marco de antecedentes preciso, que defina los límites y perspectivas de la satisfacción laboral, se halla una extensa cantidad de documentos que hacen referencia al tema; por tanto, las búsquedas se realizaron apuntando, en primera medida, hacia estudios específicos de satisfacción laboral de profesionales de salud en la industria farmacéutica. La revisión se realizó en primera medida en el repositorio institucional de la biblioteca de la Universidad Nacional, en relación con la caracterización de la industria farmacéutica, bibliografía en satisfacción laboral y la posibilidad de encontrar información específica: PudMed, Scopus, Web of Science y Springer Nature fueron bases de datos utilizadas para tal fin. También se hizo uso del motor de búsqueda Google Scholar, que permitió el acceso a estudios específicos de satisfacción en la industria farmacéutica, además de una leve caracterización de los motivos por los que los profesionales de la salud migran a esta industria.

Las búsquedas tuvieron la combinación de los siguientes términos inicialmente en español: satisfacción laboral, satisfacción con el trabajo, industria farmacéutica, industria farmacéutica en Colombia, profesionales de la salud, médicos, enfermeras. Al obtener pocos resultados, se trasladó la búsqueda al idioma inglés: *job satisfaction, pharmaceutical industry, healthcare professionals*.

Como se mencionó anteriormente, el objetivo de las búsquedas no fue encontrar bibliografía en el amplio universo de la satisfacción laboral, pero vale la pena mencionar que paralelamente con el surgimiento de los primeros constructos teóricos acerca del tema, en Estados Unidos durante los años 30 se realizaban los primeros estudios al respecto, que evaluaban factores como las horas de trabajo, el salario, las relaciones con los supervisores, el interés por el trabajo y las oportunidades de ascenso (Álvarez, George, 2005).

Dentro de las profesiones de la salud, los primeros estudios importantes acerca de la satisfacción laboral se llevaron a cabo en la década de los cuarenta; uno de los más reconocidos es el escrito por Nahm (1940) en la Universidad de Minnesota, quien concluyó que los factores que afectan la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

incluyen: los ingresos, las horas de trabajo, las relaciones con los supervisores, el interés en el trabajo, las relaciones familiares /sociales, y las oportunidades de ascenso. Bien vale mencionar que, dentro de las profesiones de la salud, la que mayor nivel de estudios propios tiene, encaminados al autorreflexión como profesión y por tanto genera el mayor número de estudios de satisfacción laboral es enfermería. Esto se evidencia en las búsquedas realizadas en las bases de datos y motores que arrojan un grupo relevante de artículos que más adelante se expondrá con mayor detalle.

Estudios realizados en diferentes países de América Latina, demuestran que la insatisfacción de los profesionales de la salud está relacionada principalmente con la falta de reconocimiento por su trabajo, la sobrecarga laboral, y con aquellas actividades que deben realizar y no guardan ninguna relación con la atención y cuidado directo al paciente, tal como se encontró en los estudios descritos a continuación:

En Chile, Fernández y Paravic (2003), en un estudio de tipo descriptivo correlacional que incluyó a profesionales de enfermería en centros hospitalarios públicos y privados, obtuvieron como resultados relevantes que las enfermeras de los hospitales públicos se hallan levemente insatisfechas en su trabajo, con respecto de quienes trabajan en los hospitales privados, donde se obtuvo una mayor satisfacción. La insatisfacción se genera por actividades realizadas que no guardan ninguna relación con la profesión, como los trámites de reparación y mantenimiento de los equipos, la consecución de suministros hospitalarios, entre otros, que ocupan su tiempo y restan atención o dedicación a las actividades que verdaderamente les competen.

En México se realizó una investigación para medir el grado de satisfacción de los profesionales de la salud en hospitales, clínicas, y unidades especiales de atención, como por ejemplo las unidades de diálisis (Escamilla y otros, 2010). Un estudio que en particular llama la atención es el realizado por Vera-Remartínez y otros (2009), ya que midieron la satisfacción en un grupo de enfermeros trabajadores de 8 centros penitenciarios, cuyo objetivo se centró en la evaluación de satisfacción laboral en las prisiones españolas; en el estudio participaron 376 enfermeros, quienes respondieron que situaciones como realizar actividades sin iniciativa propia, no poder organizar ni dirigir su propio trabajo y realizar

actividades rutinarias, los hacen encontrarse menos satisfechos en comparación con los grupos de enfermeros que trabajan en otros ámbitos dentro de dicho país.

En Colombia se han realizado pocos estudios que evalúan la satisfacción de profesionales de salud en el área asistencial; la mayoría de ellos, como aspecto a resaltar, indagan específicamente a la población de profesionales de enfermería¹. Los estudios datan desde los años 90 a la fecha, y algunos de especial relevancia se describen a continuación:

Laverde y otros (1998) analizaron la situación del profesional de enfermería y el personal auxiliar de enfermería en el servicio de urgencias. Se exploró la satisfacción laboral teniendo en cuenta sus factores intrínsecos y extrínsecos en la ciudad de Medellín.

El realizado por Manrique y Herrera en 2005 en un hospital de tercer nivel de Tunja, con 39 profesionales en enfermería, buscaba evaluar la satisfacción laboral con la modalidad de contratación y el tipo de vinculación, el cual mostró como resultados principales que la remuneración guarda relación con la insatisfacción, puesto que la estabilidad laboral mejora en el grupo de enfermeras contratadas indefinidamente.

En 2010, Cogollo y Gómez realizaron un estudio descriptivo que incluyó personal de enfermería de instituciones hospitalarias públicas y privadas en Cartagena, concluyendo que los encuestados identifican las condiciones de trabajo como deficientes en retribución económica, personal de apoyo, infraestructura física de los puestos de trabajo, materiales y equipos en el lugar de trabajo y alta carga laboral.

Uno de los más recientes fue el realizado en 2011, por Cifuentes y Manrique, que buscaba evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Este mostró como resultado, de acuerdo con las categorías y segmentaciones del estudio, que las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres.

De acuerdo con lo anterior, podemos concluir que el mayor porcentaje de estudios de satisfacción laboral de los profesionales de la salud se han realizado valorando el rol

¹ Búsquedas en repositorio institucional de la biblioteca de la Universidad Nacional: bases de PudMed, Scopus, Web of Science; Springer Nature, y el motor de búsqueda Google Scholar.

asistencial de su profesión, lo que resulta natural ya que es su campo de desempeño tradicional y en el que mayor tasa de empleabilidad tienen, por tanto, no se encontraron estudios que valoren la satisfacción desde otras áreas de desempeño como la administrativa, investigativa u otras, lo que le da especial relevancia al presente estudio.

Al realizar una exploración sobre los estudios que específicamente se dirigen hacia la satisfacción laboral en la industria farmacéutica, en las bases de datos y motores de búsqueda ya mencionados se encuentran escasos estudios, que serán citados más adelante. Es de especial relevancia mencionar que la industria realiza estudios internos de valoración de la satisfacción laboral, cuyo objetivo está ligado estrechamente con el mejoramiento de procesos internos de las empresas, pero no de difusión pública ni de carácter académico. En Colombia, las industrias afiliadas a Afidro participan en monitores empresariales comparativos como Merco y Great Place to Work, difundiendo solo la puntuación final más no una caracterización detallada de los empleados de cada empresa que permita develar algún nivel de satisfacción laboral.

Por otra parte, artículos de origen diverso exponen la tendencia de las multinacionales farmacéuticas al ofrecimiento de incentivos para la retención de sus empleados. Por ejemplo, dos artículos de origen pakistaní investigan la relación entre compensaciones y retención laboral, además de explorar las prácticas de supervisión versus autonomía de los empleados (Anis, Khan, Humayun, Rehman, 2011) (Abbasi, Cheema, Sohail, Syed, 2010). Otro estudio, realizado en la India, propone un estudio permanente de este pequeño nicho laboral, puesto que este presenta cambios constantes y nuevos desafíos en el entrenamiento y retención del personal (Goyal, Shrivastava, 2012). Otro realizado en Bangladesh, además de ofrecer un panorama general acerca de la satisfacción laboral en la industria farmacéutica, menciona la creciente cantidad de profesionales interesados en la contratación de este sector y los motivos que causan este fenómeno, que se encuentra en relación directa con el tipo de contratación y los beneficios adicionales (Mahamuda, Kabir, 2011).

Otro más realizado en Bangladesh, en contraste con los anteriores, profundiza en un factor que afecta la satisfacción laboral de los visitantes médicos, la cual se encuentra relacionada tanto con factores laborales (carga de trabajo, estabilidad laboral), como con factores personales (poco tiempo con la familia, no seguridad social para la familia). Este artículo

académico ofrece, al final, aspectos que la industria debe tener en cuenta para la contratación de personal en ese país (Alam, 2012).

Justificación

Desde hace varios años ha sido una preocupación en la administración estudiar el papel del trabajador dentro de la organización. La Teoría de las Relaciones Humanas, cuyo principal exponente es Elton Mayo, reivindica el papel del trabajador dentro de ésta, no como un activo más sino manteniendo su estatus de ser humano, lo que le otorga un nuevo lugar y lo extrae del rol que mantenía dentro de la escuela clásica de la administración. Al finalizar su estudio en la Western Electric Company, Mayo concluyó que las condiciones de trabajo, además de incluir los requisitos lógicos de la producción, también deben satisfacer los requisitos propios de los empleados con respecto a la satisfacción social en su lugar de trabajo, buscando así un nuevo énfasis en las relaciones humanas (Medina, M. 2005)

La satisfacción laboral, según Spector (1997), es una percepción subjetiva e individual, producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización frente a su trabajo y a las consecuencias que se derivan de este. La satisfacción en el trabajo ha sido estudiada y discutida en diferentes áreas del conocimiento, como la administración, la psicología y la sociología, en la que esta ha sido identificada como un indicador clave del desempeño, la eficiencia y la calidad en las organizaciones (Cifuentes y Manrique, 2014).

Por su parte, Herzberg (2003) afirma que cuando las personas se sienten bien con su trabajo tienden a atribuir esta situación a ellos mismos, a través de factores como: logros, reconocimientos, responsabilidad, ascensos, crecimiento o desarrollo. En cambio, cuando están insatisfechos, tienden a citar factores externos, tales como: las políticas y la administración de la compañía, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones bajo las que desempeña su labor.

A lo largo del siglo XX e inicios del XXI, la Escuela de las Relaciones Humanas (ERC) ha propuesto el estudio de la satisfacción laboral como un concepto determinante en la construcción del conocimiento en administración, resaltando la necesidad de desarrollar investigaciones en una disciplina que busca evolucionar alrededor de la eficiencia en las organizaciones (Carvajal, J. 2005). De ahí que los estudios encaminados a descubrir e innovar

en este sentido busquen no solo ofrecer al trabajador condiciones dignificantes para su trabajo, sino también motivacionales para su vida personal y proyección profesional. Lo anterior ha producido que desde diferentes disciplinas y otras áreas del conocimiento se vuelva la mirada en este sentido y se busque especializar este conocimiento en su beneficio.

Las profesiones de la salud, en especial medicina y enfermería, se encuentran en constante reflexión sobre sí mismas como ejercicio de investigación y autoconocimiento. Por este motivo, aunque la satisfacción laboral no es un tema novedoso en su campo de conocimiento, sí se encuentra en evolución debido a la necesidad de garantizar las mejores condiciones laborales de sus profesionales en beneficio de la salud del ser humano.

Actualmente, se puede dar cuenta de múltiples investigaciones para medir la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, en una gran mayoría dentro del campo asistencial (Cogollo y Gómez, 2010) (Enrique, Pivaral, Adalberto y Chávez, 2004) (Fernández y Paravic, 2003) (Sobrequés et al, 2003). Sin embargo, los profesionales de la salud han logrado expandir su campo de acción a múltiples áreas, debido principalmente a la adquisición de habilidades para el análisis y resolución de problemas, más allá del enfoque clínico – biológico del ser humano. Estas habilidades, nuevos retos y escenarios hacen necesario medir su grado de satisfacción fuera del ámbito de la prestación de servicios de salud, más aún en sectores de empleabilidad tan fuertes como la industria farmacéutica (Anderson, 2014).

De acuerdo con un estudio realizado en 2013 en Gran Bretaña por Elvey y otros, se estima que los sectores que agrupan a los profesionales de la salud que no brindan atención directa al paciente, son el académico y el farmacéutico, sectores que a su vez han recibido poca atención en cuanto a investigaciones sobre el desempeño de sus profesionales (Elvey, R et al., 2013).

La industria farmacéutica es un sector empresarial dedicado a la investigación, fabricación, promoción y comercialización de medicamentos destinados al tratamiento y prevención de enfermedades. Sus actividades, según Tait citando a Spilker (1994), están sometidas a leyes, reglamentos y políticas para el desarrollo y aprobación de fármacos, así como su fabricación, control de calidad e inclusive normas que regulan la comercialización y ventas.

EFPIA, la asociación que congrega los laboratorios farmacéuticos europeos, estimó que para el año 2015 la industria farmacéutica en sus países empleó a 739.499 personas. Si queremos hacer un paneo, Alemania aporta el mayor número con 114.069 personas²; Italia 63500 personas, España 38.677 personas, Suiza 43.848, Holanda 12.000 personas; solo por mostrar algunos casos. Ahora bien, en Colombia la última estadística de la cámara farmacéutica de la ANDI para 2014 estimó 24.898 personas, una cifra que da cuenta del crecimiento de la industria farmacéutica en el país y de porqué es considerado uno de los grandes mercados latinoamericanos, precedido por Brasil, México, Venezuela y Argentina. Se calcula que el sector, de acuerdo con Emis, un servicio informativo sobre mercados emergentes, crecerá 25 por ciento desde 2016 y cerrará el 2019 con ventas que rodean los 11,3 billones de pesos. (El Tiempo, 2016).

El estudio mencionado anteriormente, realizado por Elvey en 2013, destaca que los profesionales de la salud perciben como positivo que, al trabajar en la industria farmacéutica, encuentran oportunidades adicionales tales como el continuo desarrollo profesional, tipo de contratación, además de objetivos organizacionales acordes con su estilo de vida. Estas motivaciones, más el hecho de continuar trabajando en los campos de las ciencias de la vida desde otro enfoque, hacen que los profesionales de la salud se vinculen y sean requeridos en la industria farmacéutica, ya que están en capacidad de acompañar los diferentes momentos de una molécula, desde su investigación hasta su comercialización.

Los profesionales de la salud que trabajan en la industria farmacéutica asumen muchos roles, desde la gestión general hasta posiciones que requieren de las más altas competencias en el dominio de conocimientos e investigación dentro del campo de la salud (Stonier, 2011). Por tal motivo, el desempeño de estos roles en un escenario que podemos llamar de “ejercicio no tradicional” de los profesionales de la salud, requiere evaluar no sólo su satisfacción laboral en general, sino los factores que la determinan, la configuración de nuevos retos, además de realizar un acercamiento al contexto colombiano que permita generar conocimiento en este campo.

² Bien vale la pena resaltar que una parte importante de las multinacionales farmacéuticas instaladas en Colombia tiene dicho origen. ¿CUÁL ORIGEN? EXPLICITAR NO ES CLARO.

Problema de investigación

Habitualmente, los profesionales de la salud ejercen su profesión en escenarios asistenciales, situación que, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), supone altos niveles de estrés tanto por la responsabilidad que su labor exige, como por los horarios que las instituciones de salud establecen, o la cantidad de pacientes asignados a un solo profesional (El Heraldo, 2016). Adicionalmente, en el caso colombiano, estos trabajadores se ven sometidos a situaciones estresantes relacionadas, tal como la contratación temporal o por prestación de servicios, salarios deficientes en relación con su nivel de estudios³, o directamente afectados debido a las altas sumas de dinero que las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y el Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA) adeudan a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), lo que genera recortes de personal o atraso en los pagos de nómina (Álvarez, G. 2017).

Situaciones como la descrita, entre otras, llevan a un grupo de profesionales del sector a contemplar la opción de laborar en sectores no asistenciales como la industria farmacéutica, que ofrece la oportunidad de recibir mejores salarios y un paquete de beneficios atractivos de acuerdo con el cargo.

Si bien es cierto que económicamente es un sector atractivo para trabajar, no se han desarrollado allí estudios propios de satisfacción laboral para estos profesionales dentro del territorio colombiano (o por lo menos, no han sido publicados), que permitan identificar su grado de satisfacción laboral o identificación con su quehacer, más allá del escenario asistencial, así como determinar los factores que los hacen sentirse satisfechos o no con su trabajo, que para el área de gestión humana debe ser una de las preocupaciones de mayor

³ Estudio realizado por el Ministerio de Protección social en 2010, donde estimaba un ingreso mensual para los profesionales en medicina y enfermería, correspondiente a 2,2 y 2 millones de pesos respectivamente (Miranda, A. y Monsalve, C. 2010).

relevancia, en especial de aquellas industrias de investigación que son precursoras de modelos de gestión de talento humano.

En el mismo sentido, se consideraría primordial el estudio de los profesionales de salud en este espacio ya que, por tratarse de una labor en un escenario no convencional, estos profesionales requieren preparación en campos de formación no tradicionales para las de las ciencias de la salud como es el caso de la administración, el marketing y la comercialización de productos.

Pregunta

¿Cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral de profesionales de salud que trabajan en la industria farmacéutica en Colombia?

1. Objetivos

Objetivo general:

Determinar los factores que inciden en la satisfacción laboral en un grupo de profesionales de salud que trabajan en la industria farmacéutica en Colombia.

Objetivos específicos:

- Establecer aproximaciones teóricas que permitan identificar los parámetros de estudio, análisis y evaluación de la satisfacción laboral en la población seleccionada.
- Identificar el mecanismo de medición de la satisfacción laboral acorde con el grupo de estudio.
- Describir la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en la industria farmacéutica en las diferentes dimensiones establecidas en el estudio.
- Determinar cómo los factores incidentes en satisfacción laboral pueden generar estrategias de mejoramiento del rol de los profesionales de la salud en la industria farmacéutica.

2. Marco Teórico y Referencial

En función del presente trabajo, se requiere de un insumo disciplinar inicial que dé cuenta de la fundamentación teórica y referencial bajo la que se desarrolla la propuesta investigativa. La construcción de un marco teórico, entonces, permite ubicar teóricamente el ejercicio investigativo en función del método sin perder el horizonte, con el fin de obtener resultados precisos. Por su parte, el marco referencial esclarece los puntos de partida del trabajo, de modo que no constituyan únicamente una revisión teórica adosada a los resultados de una encuesta, sino que precisamente eviten la reiteración de investigaciones ya producidas, y por el contrario constituye un ejercicio riguroso de construcción de conocimiento para el estudio de la satisfacción laboral en el mundo de la administración.

2.1 El Pensamiento administrativo y La Escuela de Relaciones Humanas

Aunque la historia de la humanidad documenta los inicios del pensamiento administrativo en diferentes civilizaciones antiguas alrededor del mundo, es con el surgimiento de la Ilustración y la aparición de la Revolución Industrial que se da inicio a un modelo de producción que derivó en la necesidad de un estudio del mismo, puesto que configuró un nuevo orden para la economía y la cotidianidad del mundo occidental (Hernández, 2012).

El pensamiento de Adam Smith en pleno florecimiento de la ilustración marca el inicio de la necesidad de reflexionar alrededor de la administración como ciencia, y posteriormente durante el siglo XIX diversos autores hicieron abordajes en distintos sentidos, principalmente hacia el problema de la empresa, lo que permitió posteriormente un amplio desarrollo del pensamiento administrativo en lo que se denominó la administración científica (George,

Álvarez, 2005). Para esta época, el pensamiento alrededor de la misión de una empresa y el significado de salario o incentivo laboral comenzaron a ser pensados a profundidad.

El transcurrir del siglo XX puso en evidencia la necesidad de reflexionar sobre el trabajador, el trabajo y las diversas formas de optimizar este último. Luego de descubrir la importancia de la especialización de tareas, la configuración de modos eficientes de dirigir y tomar decisiones, y construir un cuerpo de conocimientos alrededor del ambiente organizacional, la administración adquiere un estatus de disciplina y surgen distintas propuestas para crear conocimiento y aportar a este respecto (Dávila, 2011).

Los aportes que mayor relevancia evidenciaron para la administración en ese momento estuvieron relacionados con la humanización de la administración, lo que dio lugar al nacimiento de la Escuela Humanista. De acuerdo con Ramos y Triana, (2007), la insistencia de la Escuela Humanista en hacerse un lugar dentro del pensamiento administrativo no fue una labor sencilla, pero obtuvo sus primeros resultados durante la segunda mitad del siglo XX, cuando se respaldó en el psicoanálisis para fortalecer sus estudios desde la perspectiva de Freud.

Un autor significativo en el estudio de la Escuela Humanista es Abraham Maslow quien propuso la Teoría de las Necesidades, en las que pretendió dar respuesta al universo conductual del trabajador en el escenario laboral, haciendo un llamado al abordaje de este sujeto desde sus necesidades (Griffin, 2008). Para Maslow, las necesidades humanas pueden comprenderse como una pirámide, puesto que son susceptibles de organizarse en forma estructural de acuerdo con su orden de prioridades, encontrando en la base del esquema aquellas prioritarias y, en tanto asciende la pirámide, aquellas con menor importancia (López, 2005). Es así como logra organizar las necesidades de la siguiente manera:

- Necesidades Fisiológicas: la motivación humana sienta su estructura inicialmente en la satisfacción de necesidades relacionadas con la supervivencia humana, y en ellas se contiene desde la alimentación y la salud hasta otras menos evidentes, pero más instintivas propias del ser humano como lo son la reproducción, la vida sexual, o la maternidad.
- Necesidades de Seguridad: también como acto instintivo, el ser humano busca en segunda medida mantener un estado de seguridad y de protección; a este nivel el temor deja de ser un

asunto interior y comienza a extenderse hacia otros ámbitos, como lugares, personas, situaciones, entre otros.

- Necesidades Sociales: la motivación humana, una vez satisfechas las necesidades anteriores, busca cubrir las necesidades sociales, que están motivadas por la necesidad de interacción con otras personas, el establecimiento de vínculos afectivos y convivir socialmente.
- Necesidades de Reconocimiento: cuando el ser humano logra integrarse y sentirse parte de un colectivo social, siente motivación esta vez por lograr una identidad y diferenciarse de otros a partir de particularidades personales; así logra reconocimiento por las cualidades que lo identifican, por sus talentos y habilidades. Estas motivaciones están estrechamente relacionadas con el ámbito laboral, pero solo logran protagonismo en el sujeto si las anteriores se encuentran cubiertas.
- Necesidades de Autosuperación: estas necesidades orientan al individuo a buscar el máximo desarrollo de habilidades, con lo que obtiene a cambio la satisfacción de sí mismo en tanto ser humano.

Otros autores inscritos en una corriente denominada el Humanismo Radical, tales como Omar Aktouf, Burrell y Morgan (citado por Ramos y Triana, 2007), quienes tuvieron fuertes detractores en su momento debido a la perspectiva tradicional de abordaje del pensamiento administrativo, cuya validez residía desde el inicio en el conocimiento y la experiencia de los niveles gerenciales de la organización.

Siguiendo la línea conceptual, la Escuela de Relaciones Humanas (ERH) se ubica como una de las Escuelas del Comportamiento Administrativo, junto con la Escuela Conductivista o Behaviorista y el Desarrollo Organizacional (Caicedo, 2011). Sus proponentes hicieron uso de conocimiento desarrollado en las ciencias sociales y la psicología con el fin de ofrecer un panorama distinto de la cotidianidad organizacional, lo que implicaba estudio del mismo desde la perspectiva del trabajador, que supuso en su momento una transformación de pensamiento compleja y todavía en la actualidad tiene sus críticas y contraposiciones. El principal exponente de la ERH, según Caicedo es George Elton Mayo, quien posterior a sus investigaciones en Hawthorne decide emprender un proyecto intelectual de largo aliento. Otros autores como Canderas ubican los inicios de esta escuela desde los aportes de Frank y Lilian Gilbreth, reconocen como previos los estudios de Robert Owen, Hugo Musterberg,

Mary Parker Follet y Chester Barnard (Hernández y otros, 2012). Sin embargo, sin importar cuándo aparece exactamente la ERH en el escenario de la administración como disciplina, todos los autores centran a George Elton Mayo como exponente principal y a quien se deben los mayores aportes a esta Escuela.

2.2. La Satisfacción Laboral: un acercamiento hacia la dignificación del trabajo.

Con el auge del pensamiento humanista en los estudios de la administración, la satisfacción laboral ha sido, desde la década de los 70, un concepto que intenta precisar la importancia de la sensación de bienestar que puede producir el trabajo en una persona. Por esta razón, son muchos los autores que han desarrollado conceptualmente la idea, al punto de contar en este momento con una amplia bibliografía respecto al tema. Esta ha sido clasificada de distintas formas en diferentes investigaciones.

Diversos autores ubican a la satisfacción laboral (SL) como una experiencia emocional, que puede ser intrínseca, o por el contrario una experiencia en relación con factores externos; otros autores la proponen como a una experiencia conductual humana, no necesariamente emocional. Para comprender esta dicotomía, se propone a continuación un estudio más a detalle de estas dos propuestas:

Aquellos que la describen como experiencia emocional se encuentra Kalleberg (1977, González et al.) quien considera que es una respuesta afectiva hacia el trabajo que realiza, y en general una actitud global hacia él. Castle (2012), por su parte, agrega que la SL puede evidenciarse en dos componentes: la satisfacción laboral afectiva y la satisfacción laboral cognitiva; la primera hace referencia a las emociones que el trabajo genera en la persona, mientras que la satisfacción cognitiva tiene que ver con algunos aspectos específicos de la labor como los horarios, los beneficios, entre otros. Locke la define como un estado emocional placentero que surge como resultado de la experiencia laboral (1990). Frederick Herzberg, más allá de la definición en sí de la SL, realizó sus propios estudios de campo que pusieron en evidencia que, aspectos intrínsecos de la experiencia laboral, tales como el reconocimiento de logros o los ascensos, y extrínsecos, como el estilo de mando, las normas

de la empresa y las condiciones de trabajo impactan emocionalmente al trabajador e influyen de forma inminente su apreciación hacia el trabajo (2003).

Bajo una perspectiva distinta, autores como Hauff, Richter y Tressin (2015) describen la SL como un concepto que nace desde la psicología organizacional, el cual pretende evaluar la apreciación de cada persona sobre su trabajo y la relación de este con la satisfacción de sus necesidades básicas. Por su parte, Spector (2000), lo define como una medida que determina la satisfacción o insatisfacción de las personas con su trabajo, y que cuenta con la capacidad de expresar concretamente los motivos del resultado. Beer (1964) la describe como la actitud de los trabajadores hacia aspectos de su trabajo, como son la empresa, los colegas y la labor que realiza. La teoría de las necesidades de Abraham Maslow, de la mano con la psicología organizacional, propuso que las necesidades humanas pueden ser sujetas a una jerarquía teniendo en cuenta su relación con el trabajo, como fuente de satisfacción de necesidades (Bassetto, 2014).

De acuerdo con lo anterior, la SL puede ser definida bajo un horizonte distinto, en el que la experiencia humana del trabajo genera un impacto de profunda importancia para su experiencia de vida. Sin embargo, la distancia de estas dos posturas podría generar resultados distintos en un mismo trabajo de investigación, por lo que se considera necesaria la adopción de una sola, que pueda dar cuenta no solo del dominio teórico que requiere el presente trabajo, sino también la postura personal de su autora. En este orden de ideas, se propone a continuación la postura teórica que enmarca la experiencia de comprensión y análisis de la satisfacción laboral para el presente documento.

La satisfacción laboral, entendida como una experiencia humana inherente a la vida misma, que se traduce en conducta en tanto genera emociones en el trabajador durante su jornada. Por tanto, puede comprenderse como la actitud de una persona hacia su trabajo como resultado del mismo, una respuesta emocional en relación con la labor que realiza y con las condiciones en las cuales lo desempeña. Por ese motivo, el comprender la experiencia tanto emocional como actitudinal de la persona en relación con la labor que realiza tiene sentido, si la satisfacción es la meta a la que se espera llegar con este tipo de estudios. Esto hace necesaria la búsqueda de herramientas para su medición y estudio, con el fin de identificar tanto los factores positivos como negativos de una condición laboral en específico.

Atendiendo a esta perspectiva, Robbins (1998), citado por García (2010) afirma que la satisfacción laboral puede estimular en el trabajador actitudes de iniciativa o búsqueda de retos, o por el contrario desencadenar actitudes asociadas al conformismo; mientras Porter y Lawler (García et. al.) enfatizan en la forma en que el trabajador percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

García (2010) considera que la SL y su desarrollo teórico puede organizarse bajo tres dimensiones fundamentales: las características personales, las características de la actividad laboral y el balance entre lo que obtiene como resultado y lo que espera recibir por su esfuerzo. Para García, las características personales son el aspecto más sensible de estas dimensiones:

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, los niveles de satisfacción laboral están condicionados por la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación con las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados. (García, 2010, p 8)

Para García, no solo debe abordarse la Satisfacción Laboral como un conjunto de actitudes hacia el trabajo, ni solamente como una respuesta emocional hacia el mismo,

(...) Sin tener en cuenta que esta es un fenómeno psicosocial estable, con determinada intensidad y con capacidad para orientar el comportamiento de la persona de forma consistente a favor o en contra de su actividad laboral (García, 2010, p 11).

Si se tiene presente que el camino teórico elegido se encuentra en directa relación con la experiencia emocional humana, se hace necesario el estudio de posturas que dirijan la mirada hacia la Satisfacción Laboral como un fenómeno que no solo es individual, sino que su actitud hacia ella tiene una importante influencia emocional colectiva que no puede desconocerse, y que esta a su vez pueden tener más aristas en el abordaje de su estudio. Por ejemplo, al tener en cuenta propuestas anteriores de la Escuela de Relaciones Humanas, donde hacer visible al colectivo de trabajadores, más allá de abordar al sujeto trabajador, es

aplicable a la Satisfacción Laboral en tanto la influencia del grupo puede también incidir en la percepción del trabajador sobre el nivel de satisfacción en su trabajo.

De igual manera, muchos otros factores sociales pueden ejercer influencia en la percepción de una persona hacia su empleo, como por ejemplo las estadísticas a gran escala sobre diferencia en los ingresos dependiendo del nivel cultural o social, la comparación de ingresos entre personas que realizan la misma labor en empresas distintas, o los informes que los medios de comunicación realizan sobre condiciones de empleo en una región o nación; estos entonces influyen de manera definitiva en la percepción humana del trabajo y sus condiciones, aun en casos en los que la labor es poco común o se esté explorando un nuevo campo de desarrollo laboral, algo que sucede con frecuencia en las ingenierías y el desarrollo de nuevas tecnologías para uso cotidiano.

La satisfacción laboral, entonces, comprendida como un concepto complejo compuesto por la dimensión emocional humana resultante del trabajo, en un escenario donde lo personal y lo colectivo juegan papeles decisivos en la percepción del trabajo, y por tanto en la calidad del mismo, y requiere de un estudio minucioso, detallado, que comprenda la complejidad de sus resultados en tanto son producto de situaciones particulares. Estas merecen ser sujeto permanente de estudio, evaluación y mejoramiento, en tanto no influyen única y directamente sobre el trabajo que realiza una persona, sino que desencadena una respuesta emocional a mayor escala con repercusión social y cultural.

2.3 Instrumentos para evaluar satisfacción laboral

Para el hombre adulto, el trabajo es quizás la fuente más importante de realización personal. En promedio, la mayoría de las personas pasan más de una tercera parte del día trabajando, y así lo hacen más de la mitad de su vida (Sarella, L. H., & Paravick, T. 2002). Tras la revisión teórica relacionada con la Satisfacción Laboral, se hace evidente la búsqueda del mejoramiento de las condiciones laborales de las personas que trabajan, para que éstos se encuentren lo más satisfechos posible, sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan (Sarella, L. H., & Paravick, T. 2002).

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo, y por ello se han desarrollado múltiples instrumentos que pretenden medirla (Meliá, J. L., Peiró, J. M., 1989).

La satisfacción laboral puede medirse a través de sus causas, por sus efectos, o bien cuestionando directamente por ella a la persona o al grupo objeto. Casi todos los métodos para evaluarla coinciden en interrogar de una u otra forma a las personas sobre diversos aspectos de su trabajo (Cantera, 1988). Para medirla, Molina (2009) sugiere utilizar instrumentos que permitan analizar las siguientes dimensiones: relación con los compañeros, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, presión laboral, ambiente físico.

Para evaluar la satisfacción laboral se emplean diversos métodos como:

- Entrevistas verbales con escalas tipo Likert, Thurstone, perfiles de polaridad, o incluso listas con frases afirmativas y calificativos.
- Sistemas para la evaluación propia o ajena de algunas condiciones de trabajo y de algún aspecto de la conducta.
- Entrevista, generalmente individual. En ocasiones soporte de determinados procedimientos para evaluar puntos críticos. Tiene una mayor riqueza cualitativa, pero es costosa en tiempo y medios, exigiendo personal experto para su adecuada aplicación y valoración (Cantera, 1988).

La mayor parte de los instrumentos de medición de la SL (satisfacción laboral) que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas de las siguientes dimensiones:

- El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés).
- Relaciones humanas (relaciones con los compañeros, jefes y subordinados).
- Organización del trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Salario y otros tipos de recompensa.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

Después de realizada una revisión bibliográfica acerca de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción, es necesaria la elaboración de una matriz comparativa que permita dilucidar las ventajas y desventajas de cada uno y así definir cuál es el más preciso para evaluar la satisfacción en la población objeto de estudio. En la tabla 1, se presenta una comparación de siete instrumentos, la descripción de cada uno, las dimensiones que evalúan, la forma de medición, sus ventajas y desventajas, y proceso de validación a los que se han sometido.

Instrumento	Autor	Dimensiones	N° preguntas	Tipo medición	Ventajas	Desventajas	Validación
NTP 212 y 213	Cantabria, T. (1988)	Satisfacción general y otros parciales respecto al salario, al tipo de trabajo, a los subordinados, a los directores o superiores, a la promoción y a la organización.	10	Análisis cuantitativo (ponderaciones) y análisis cualitativo (método del perfil de Herzberg)	<ul style="list-style-type: none"> Es un medio rápido Evalúa la receptividad y eficacia de determinadas políticas o acciones organizativas, de personal, de salud laboral, y formativas, entre otras. Puede aplicarse a un amplio espectro de la población trabajadora. 	<ul style="list-style-type: none"> No muy preciso Instrumento que convendría fuese manejado por expertos en las áreas psicosociales para su mejor aplicación y evaluación. Segunda parte del cuestionario es escrita. Sistema de evaluación y puntuación complejo. 	No reporta
NTP 394: Escala de satisfacción general	Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995)	<ul style="list-style-type: none"> Factores intrínsecos: Reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Factores extrínsecos: Organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. 	15	Likert 7	<ul style="list-style-type: none"> Potibilidad de ser auto cumplimentadas y de ser aplicadas colectivamente. Vocabulario sencillo Sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> No ofrece cuestionario complementario de datos generales. Breve extensión del mismo. 	Coefficiente alpha entre 0,85 y 0,88
54/82	Mellá, J. L., Peiró, J. M. (1988)	Seis factores: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias recibidas de la empresa, excepto el salario, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo, satisfacción con las relaciones interpersonales.	82	Likert 7	<ul style="list-style-type: none"> Permite efectuar un diagnóstico de la satisfacción laboral, global y por factores, cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales de las áreas principales 	<ul style="list-style-type: none"> Longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a la exhaustividad del contenido Aparición de respuestas en las categorías "4, indiferente" debido al muestreo exhaustivo 	Coefficiente alpha entre 0,95
52/26	Mellá, J. L., Peiró, J. M. (1998)	Seis factores: Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas de la empresa, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación, satisfacción con la cantidad de producción y satisfacción con la calidad de producción.	26	Escala de respuesta dicotómica	<ul style="list-style-type: none"> Permite efectuar un diagnóstico de la satisfacción laboral, global y por factores, cubriendo sistemáticamente todas las áreas principales Fácil diligenciamiento Economía de tiempo en la medición 	<ul style="list-style-type: none"> No valora relaciones personales Escala de respuesta 	Coefficiente alpha entre 0,90
520/23	Mellá, J. L., Peiró, J. M. (1987)	Obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y satisfacción con la participación.	23	Likert 7	<ul style="list-style-type: none"> Versión reducida más completa estructuralmente de las desarrolladas a partir del 54/82 Nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable. Instrucciones sensiblemente más breves y sencillas 	<ul style="list-style-type: none"> No valora relaciones personales. 	Coefficiente alpha 0,92
510/512	Mellá, J. L., Peiró, J. M. (1988)	Descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.	12	Likert 7	<ul style="list-style-type: none"> Versión más reducida de una familia de cuestionarios desarrollados y validados por los autores. 	<ul style="list-style-type: none"> Pocos factores o dimensiones a evaluar Baja valoración de factores intrínsecos 	Coefficiente alpha 0,88
Font Roja	Aranaz (1988)	Evalúa 9 dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con sus jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus, monotonia laboral.	24	Likert 4	<ul style="list-style-type: none"> Mayor valoración de dimensiones en un grupo reducido de preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación en ámbito hospitalario 	Coefficiente alpha 0,79

Tabla 1: Comparación de instrumentos satisfacción laboral. Autor

2.4 Industria Farmacéutica

La industria farmacéutica es un sector empresarial dedicado a la investigación, fabricación, promoción y comercialización de medicamentos destinados al tratamiento y prevención de enfermedades. Sus actividades, según Tait citando a Spilker (1994), están sometidas a leyes, reglamentos y políticas para el desarrollo y aprobación de fármacos, así como su fabricación, control de calidad e inclusive normas que regulan la comercialización y ventas.

En todo el mundo es uno de los primeros sectores de intensidad de investigación y desarrollo (I + D), cubriendo un papel fundamental en el crecimiento económico nacional y caracterizado por un alto nivel de inversión en productos, procesos y recursos humanos de alta tecnología y alta calidad (Bigliardi, Ivo Dormio, Galati y Schiuma, 2012). Así mismo, la industria farmacéutica se constituye como un actor importante en el desarrollo de la salud de los países, ya que puede constituirse como un apoyo de los Estados para el logro de la salud de los ciudadanos, facilitando la disponibilidad y acceso a los medicamentos (Gallo, 2009). Por otro lado, los medicamentos constituyen el rubro más representativo en los sistemas de salud, situación que les ha puesto bajo la lupa de muchos gobiernos que han implementado políticas de regulación de precios (Angell, 2006).

De acuerdo con una publicación realizada por el portal BBC Mundo en noviembre de 2014, la industria farmacéutica es, junto a los bancos, uno de los sectores empresariales con mayor margen de ganancias, alcanzando incluso cifras superiores al 20% como ocurrió en 2013 con las compañías Pfizer, Hoffmann-La Roche, AbbVie, GlaxoSmithKline (GSK) y Eli Lilly, lo que ha dado lugar a varias críticas. Sus ingresos y el éxito de sus negocios, por lo anterior, no dejan de llamar la atención en la esfera económica global, tal como puede encontrarse en el portal de la revista Forbes (2015), en el que se precisa que, entre las 10 compañías farmacéuticas más grandes a nivel mundial para el año 2015, y que su vez aparecen en el listado Global 2000 de las compañías universales más grandes del mundo son: Johnson & Johnson, Pfizer, Novartis, Merck & Co., Roche, Sanofi, Bayer, GlaxoSmithKline, Amgen, McKesson, Gilead Sciences, Teva Pharmaceutical, AstraZeneca, Abbott Laboratories y Eli Lilly & Co.

De acuerdo con su interés, es posible clasificar las compañías productoras de medicamentos en dos grandes grupos:

- Industrias farmacéuticas de productos de innovación: se encuentran dedicadas a la investigación y desarrollo (I+D), producción y comercialización de medicamentos. Su inversión, por tanto, se encuentra focalizada en el avance de conocimientos dentro del ámbito farmacológico. A menudo, se establecen acuerdos de colaboración entre organizaciones de investigación y grandes compañías farmacéuticas para explorar el potencial de nuevos principios activos, finalmente si una molécula es exitosa es comprada total o parcialmente por una compañía farmacéutica que se encargará de su comercialización (Tait, K. 2012).
- Industrias farmacéuticas de productos genéricos: su interés se localiza en la producción y comercialización de medicamentos cuya patente ya no pertenezca a una sola organización (Tait, K. 2012).

En este sentido, vale la pena destacar que la Industria farmacéutica dedicada innovación está compuesta por grandes organizaciones multinacionales; por tanto, muy pocas de estas tienen procesos productivos en Colombia. (Gallo, J. 2009).

Estas multinacionales han tenido una serie de movimientos durante los últimos años, caracterizados por fusiones y/o adquisiciones de empresas, en las que grandes empresas absorben a pequeñas o medianas empresas. Por ejemplo, la fusión ocurrida en agosto del 2004 entre las empresas francesas Aventis y Sanofi-Synthelabo, en la cual esta última adquirió a la empresa Aventis generando la nueva compañía Sanofi-Aventis. En la actualidad, esta se posiciona en el mercado mundial en el 7° puesto, lo cual demuestra un acierto en el mercado pues antes mantenían, en forma separada, el puesto 19 y 11 respectivamente (Villanueva y Rapale. 2005).

Según el diario El País de España, el sector farmacéutico vive una presión continua para protagonizar fusiones y adquisiciones, tendencia que continuará en los próximos años dada la necesidad de renovar continuamente la cartera de medicamentos en I+D y de generar nuevas patentes. La reorganización estratégica de los grandes laboratorios internacionales

provoca a su vez un efecto de cadena que hace que las compañías busquen alianzas para ganar tamaño.

En entrevista con el mismo diario, Xavier Pont se refiere a las diferentes estrategias que están siguiendo las compañías farmacéuticas, por un lado, algunos apuestan por la concentración de una sola línea de negocio, y otros prefieren la diversificación. Es el reciente ejemplo de intercambio de negocios a nivel mundial entre Boehringer Ingelheim y Sanofi, o el de Bayer, que se desprendió de su división de materiales (llamada ahora Covestro) para apostar por la adquisición de Monsanto.

Ahora bien, todos estos movimientos de las grandes farmacéuticas generan un impacto en los países donde tienen subsidiarias, como es el caso de Colombia, puesto que las fusiones generadas en las casas matrices deben replicarse en cada país, motivo por el cual se deben reestructurar procesos, generar movimientos de personal, tomar decisiones de comercialización, hacer empalmes financieros, fusionar sedes, etc., como es el caso de la fusión de las almenas Bayer y Schering en la línea de Pharma.

Maurizio Castorina, presidente de la multinacional farmacéutica Zambon, en entrevista con el periódico El Espectador (2013), refiere que la industria farmacéutica, además de tener regiones muy importantes con mercados ya maduros en Europa y Estados Unidos, posee otras oportunidades emergentes como Brasil, Latinoamérica, Rusia, China e India.

A comienzos del siglo XX se da inicio al desarrollo del sector farmacéutico colombiano con el establecimiento de industria farmacéutica extranjera, la cual se fortaleció durante la segunda guerra mundial y los años posteriores (Gallo, J. 2009). Según estadísticas de la ANDI, se calculaba que para 2012 en Colombia habían empleadas aproximadamente 24.898 personas en la industria farmacéutica (El Tiempo, 2016).

El portal Eempleo.com, en publicación realizada en octubre de 2011, señala que la industria farmacéutica del país ocupa el cuarto lugar en el mercado latinoamericano luego de Brasil, México y Argentina, de acuerdo con un estudio realizado por la agencia gubernamental Invest Bogotá. La misma publicación añade que para los especialistas en reclutamiento y selección, las habilidades comerciales y el dominio de un segundo idioma, generalmente inglés, son factores básicos que hacen 'atractiva' a una persona interesada en trabajar en el

sector farmacéutico, un campo que ofrece posibilidades de crecimiento personal y económico en Colombia.

El sector ofrece trabajo a gran variedad de profesionales, entre los que se destacan químicos farmacéuticos, microbiólogos, ingenieros, abogados, administradores, profesionales en marketing, médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud. Estos profesionales trabajan en Investigación y Desarrollo (I+D), producción, aseguramiento de la calidad, áreas legales, asuntos médicos y regulatorios, marketing, visita médica, relaciones gubernamentales y gerencia en general.

Vanesa Blanquer, jefe de Desarrollo Organizacional en Boehringer-Ingelheim, señala:

“Trabajar en un laboratorio farmacéutico implica mantenerse a la vanguardia de los medicamentos que existen en el mercado, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y estar en aprendizaje continuo” (el empleo.com).

La anterior afirmación, sumada al incremento en la contratación de profesionales de la salud, devela el creciente interés de estos por vincularse laboralmente en el sector farmacéutico, como oportunidad para el crecimiento intelectual y la adquisición de nuevas habilidades propias de la industria, como el dominio de una lengua extranjera, conocimientos en el área comercial o marketing.

I +D en la Industria Farmacéutica

El término *investigación*, en el ámbito farmacéutico, hace alusión al descubrimiento o el diseño de nuevas moléculas biológicamente activas que no existieron previamente en una forma terapéuticamente útil. Y el término *desarrollo* hace referencia al posterior proceso de formulación, ensayo y evaluación del proceso anterior. La investigación suele ser realizada por químicos, biólogos, mientras que los médicos trabajan en las fases de desarrollo (Stonier, 2011).

La I + D en la industria farmacéutica es compleja, extensa y requiere una inversión económica generosa, ya que solo una molécula de aproximadamente 15.000 investigadas llega al mercado como una medicina, y de éstas sólo uno de cada siete llega a convertirse en un éxito comercial. En promedio, el desarrollo de una nueva medicina toma de 10 a 12 años (Stonier, 2011).

El modelo actual de investigación con fármacos, cada vez más costosos en la I+D, hace que los laboratorios necesiten de muchas de esas innovaciones provenientes de biotecnológicos. La cadena más habitual es el desarrollo inicial de terapias desde un spin-off o socio estratégico de una universidad o centro público, que acaba siendo comprada parcial o totalmente por un gigante multinacional (Ruiz, 2017).

Sin embargo, sus críticos afirman que las ganancias de estas multinacionales son exorbitantes pues no justifican las inversiones en I+D realizadas, y los precios de sus medicamentos son elevados aún sin presentar innovación. Además, agregan que sus milagros son pocos y esporádicos, ya que la mayoría de los últimos registros en la FDA corresponden a derivados químicos o nuevas fórmulas con combinación de un antiguo medicamento (Angell, 2006).

Respondiendo a lo anterior, la industria reconoce que, a pesar de tener épocas eficientes y productivas, la perspectiva del sector es mucho menos optimista que antes, ya que el aumento de los requisitos en materia de superioridad sobre tratamientos existentes y ausencia casi absoluta de cualquier efecto secundario, que exigen las agencias reguladoras a la hora de juzgar nuevas medicinas, políticas de reducir precios y, sistemas de salud en crisis, han frenado los desarrollos de este sector que ha buscado en las fusiones el músculo necesario para preservar sus programas de I+D (Luengo, 2012), en los que el talento humano de cada compañía tiene un rol clave.

El posterior proceso de comercialización avala dos formas de acceder a los medicamentos: los disponibles con fórmula médica denominados “medicamentos de prescripción”, y los que se pueden comprar sin fórmula médica, llamados de “venta libre”. En sus dos modalidades todos estos productos nacen de una sola manera, es decir, como un proyecto innovador en una empresa farmacéutica basada en la investigación (Stonier, 2011).

La industria farmacéutica de I+D en Colombia se encuentra congregada en AFIDRO, organización gremial privada y sin ánimo de lucro, que hace seguimiento a todas las variables determinantes del desempeño de la industria farmacéutica de Investigación y Desarrollo en Colombia, y asume su representación y vocería. Defiende asimismo los principios de Propiedad Intelectual (PI), Eficacia y Seguridad Farmacéutica de los medicamentos.

2.4.1 Gestión talento humano industria farmacéutica

La industria farmacéutica hace parte de un sector dinámico, que responde a demandas tanto del sector salud como del económico a escala global. La exposición a los cambios del mercado, las demandas de los sistemas de salud en los países, la regulación de precios, un mayor número de personas en la cadena de decisores de compra, las fusiones y adquisiciones, generan un impacto al interior de este tipo de empresas. Por este motivo, la industria farmacéutica requiere del acompañamiento cada vez más cercano de otras áreas, como la de recursos humanos, para adaptarse a dichas dinámicas y asegurar la competitividad dentro del mercado y la respuesta oportuna a sus demandas.

En el área de recursos humanos, la industria ha aprendido a depositar en los profesionales de la salud muchas de las ya mencionadas demandas alrededor del desarrollo de nuevas moléculas para el tratamiento de patologías. De acuerdo con Noe, Hollenbeck, Gerhart y Wright (2006), la gestión de los recursos humanos se refiere a las políticas, prácticas y sistemas que influyen en el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los empleados. La gestión de recursos humanos es una función organizativa que se ocupa de compensación, contratación, gestión del desempeño, desarrollo de la organización, seguridad, bienestar, beneficios, motivación de los empleados, comunicación, administración y capacitación, con orientación específica y mayor desarrollo en las necesidades de la industria farmacéutica, que considera sus empleados como su mayor valor por lo que propende por el desarrollo correctos de estas prácticas (Heathfield, 2006).

La evolución de la industria farmacéutica exige nuevas capacidades de la organización. Por los motivos anteriormente expuestos, la correcta gestión del talento humano aporta valor al

negocio y le permite alinearse con la estrategia diseñada por la compañía para mantenerse activa en el mercado. Para lograr esto, recursos humanos está en la búsqueda permanente de nuevos perfiles profesionales que cuenten con las competencias necesarias para enfrentar los retos de la industria, mientras facilita a su vez el proceso de adaptación y aprendizaje de los nuevos talentos reclutados (Hyllier-Fry, 2014).

A su vez, resulta importante que recursos humanos venga realizando un abordaje desde el interior de la compañía en busca de transformarse en un socio estratégico para los objetivos de la organización, trabajando con los gerentes para gestionar equipos altamente eficaces, motivados, y que busquen siempre los mecanismos para retener el talento de una organización. En el estudio realizado Abbasi, Sohail, Syed en 2010, en cuatro industrias farmacéuticas de Pakistán se concluye que:

“Las organizaciones dependen de un grupo talentoso para lograr la sostenibilidad organizacional y la ventaja competitiva para el futuro. Por lo tanto, es importante para los profesionales de recursos humanos en conjunto con la alta dirección para abordar los imperativos de talento, alinearlos con la estrategia de negocio y adoptar un enfoque sistemático para cumplir estos imperativos tanto a corto como a largo plazo.”

De ahí que esta área se encuentre en un proceso de evolución poco visto para su sector, alrededor de una demanda tan específica que debe ser cuidadosamente estudiada para tomar las decisiones adecuadas.

La gestión del talento, al igual que en otros sectores, requiere varias fases de apoyo o acompañamiento en los siguientes procesos: búsqueda del talento, selección, retención, motivación, plan de desarrollo y, particularmente, la planificación de la sucesión (Abbasi, Sohail, Syed, 2010).

La planificación de la sucesión es uno de los ejes centrales de la gestión del talento dentro de la industria, puesto que la particularidad del negocio requiere la constante preparación de líderes para enfrentar los desafíos futuros. Este proceso consiste en comprobar las fortalezas de los recursos humanos existentes, y potencializarlas para ocupar estas posiciones clave. El objetivo principal es crear fuertes equipos de liderazgo y reducir la incertidumbre a futuro (Abbasi et al. 2010).

Un factor diferenciador del sector farmacéutico son los planes de compensación, entendiendo la compensación como todas las formas de recompensa financiera, servicios tangibles y beneficios que los empleados reciben como parte de una relación laboral (Ahmed, Tabassum y Hossain, 2006). Una de las conclusiones del estudio realizado en una empresa farmacéutica de Bangladesh en 2006 por Ahmed, Tabassum y Hossain, describe que, desde la implementación de prácticas de gestión del talento, los colaboradores trabajan en un ambiente amistoso y positivo, su desempeño es altamente reconocido por la gerencia, y se encuentran motivados por los beneficios no monetarios. De hecho, estos concluyen funcionan mejor que los incentivos monetarios. Este tipo de beneficios implementados por la industria farmacéutica son el teletrabajo, horarios flexibles, entre otros (Ahmed, Tabassum y Hossain, 2006).

De acuerdo con Hickey (2013), estos esfuerzos de compensación los realiza la industria, ya que los empleados farmacéuticos pertenecen al grupo de los mejor entrenados y educados en relación con cualquier otra área, puesto que los productos farmacéuticos son muy conocidos y requieren una gran inversión de capital humano en todas las fases, desde la investigación hasta la venta.

El impacto de no contar con las “personas adecuadas para el trabajo adecuado” pone a las organizaciones en posiciones de desventaja frente a sus competidores. Una efectiva gestión del talento conduce a una mayor eficiencia y entusiasmo entre las personas que trabajan (Abbasi et al. 2010).

2.4.2 Satisfacción laboral en la industria farmacéutica

Con el estudio de las particularidades del sector, es posible comprender la naturaleza de su dinámica, así como el por qué los profesionales de la salud se convierten en la piedra angular de la industria, y cuáles son las ventajas y/o desventajas de la industria como empleador. Sin embargo, es necesario realizar un análisis de mayor profundidad a la teoría desarrollada alrededor de la satisfacción laboral propia de la industria farmacéutica, con el fin de fortalecer el sustento teórico que permita un análisis de este campo en el caso colombiano. Al respecto, vale la pena destacar que no existe una abundante investigación académica que referencie concretamente la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en la industria farmacéutica.

Siendo el capital humano uno de los pilares de cualquier organización, el equipo de recursos humanos es de suma importancia en los procesos de atracción y retención del talento en las organizaciones, pues este debe construir y amoldar estrategias encaminadas a la retención del talento. Bajo su liderazgo, se activa y ejecuta una serie de políticas para el mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados, de tal manera que estos se manifiesten permanentemente satisfechos con la organización y así se logre su permanencia en la empresa por más tiempo. Si la organización no logra mantener a empleados competentes y tienen empleados insatisfechos con el trabajo que realizan, se dificultará la productividad y la calidad de los servicios que están prestando (Anis, Khan, y Humayoun, 2011). Al respecto, la investigación en compensación y beneficios demuestra que la satisfacción generada por estos es un componente muy importante para la retención de los empleados (Anis Et al. 2011); de ahí que la industria farmacéutica haya explorado de manera particular este tema en beneficio propio, lo que paradójicamente ha carecido de documentación e investigación académica de profundidad para ser conocido por este campo de conocimiento, tanto a nivel local como global.

Uno de los pocos estudios es el realizado por Anis, Khan, y Humayoun, realizado en 2011, en 6 industrias farmacéuticas de Pakistán, que se centra principalmente en el impacto del

compromiso organizacional sobre la satisfacción en el trabajo y la retención de los empleados. De acuerdo con el documento, el compromiso organizacional debe sustentarse en el supuesto de la necesidad de proporcionar con permanente constancia, pensamientos de pertenencia y permanencia en los trabajadores, además de los beneficios prestacionales particulares de la industria, puesto que la satisfacción en el trabajo es una percepción emocional acerca del ambiente laboral inmediato. Estas afirmaciones las realizan citando a Lane, Holte y McCusker (2010).

Esta visión de que el compromiso organizacional es proporcional a la satisfacción laboral también es resaltada por Parvin y Kabir (2011), en un estudio realizado en empresas farmacéuticas. En él realizan un apartado especial para el tema de compensación (sueldos y salarios, bonos, beneficios, prerequisites, opciones sobre acciones, bonos, vacaciones, etc.), dado el contexto en la industria. De igual manera, dan relevancia al “mentoring”, como la orientación al desarrollo brindada por el supervisor inmediato, ya que mencionan que esta relación desarrolla las aptitudes de los beneficiados y las intenciones de permanencia en la organización. Aunque el apoyo del supervisor no es el medidor más importante en la satisfacción, si tiene un impacto directo en esta. El estudio finalmente concluye que:

- La retención de empleados y la satisfacción laboral pueden ser mejorados si se construye un fuerte compromiso organizacional; pero para aumentar el compromiso de la organización, la compensación y el apoyo de supervisión desempeñan un papel fundamental, ya que los resultados muestran que estos dos son condiciones fundamentales en el aumento del compromiso en la industria farmacéutica.
- La satisfacción en el trabajo tiene impacto en la retención de los empleados, ya que cuando el empleado está satisfecho con su trabajo, está más que dispuesto a permanecer en la organización, y adicionalmente mostrará un mejor desempeño.

En otra investigación, Bigliardi, Ivo Dormio, Galati y Schiuma (2011), documentan el análisis de caso de cinco industrias farmacéuticas en Italia, en el que se buscó establecer la relación entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional y, en segundo lugar, determinar cuáles son los factores más importantes a evaluar en esta industria. En dicho estudio se resalta una relevancia especial a los empleados como “trabajadores del conocimiento”, dadas las prácticas de I+D de esta industria. Abordan la cultura

organizacional como uno de los principales aspectos para entender cómo funcionan las organizaciones y cuán bien los trabajadores se adaptan a una organización en particular; refieren que una cultura organizacional positiva fortalece las creencias y la cultura negativa se vuelve tóxica, “envenenando” la vida de la organización y dificulta el potencial de crecimiento; estas afirmaciones las soportan desde Kaufman (2002). Igualmente, sostiene que la cultura en la organización se encuentra influida por los líderes, y a su vez por cada miembro de esta. Al respecto, sobre la satisfacción laboral, cobraron relevancia los siguientes ítems:

- Tareas individuales: con respecto al trabajo individual se encuentra la posibilidad de mantenerse ocupado sin alta carga de tareas, ser autónomo, realizar actividades diferentes para evitar la monotonía, y el desarrollo de habilidades o destrezas. También se mencionó la importancia de mantener una sintonía entre los principios y valores de la empresa y los propios, además de las formas en las que estos se llevan a la práctica; y, por último, la posibilidad de ayudar a otros.
- Trabajo en Equipo: se hizo referencia a la necesidad de sentirse partícipe activo e importante para sus compañeros, espacios para generar o mantener relaciones cordiales en el grupo.
- Relación con superiores: se hizo mención de la relación cordial con superiores y su idoneidad para ejercer un cargo de coordinación, la posibilidad de recibir reconocimiento por el buen trabajo realizado.
- Características de contratación: salario acorde con las características del contrato, estabilidad laboral, posibilidades de ascenso, condiciones de trabajo dignas, compensación por el trabajo bien hecho, o que supere las expectativas.

El estudio concluye que, de acuerdo con los tres tipos de cultura organizacional (burocrática, de apoyo y de innovación), a medida que la cultura de apoyo es más alta, también el nivel de satisfacción laboral intrínseca crece. Por otra parte, una cultura organizacional burocrática ejerce una influencia negativa sobre la satisfacción laboral del trabajador, mientras que la cultura innovadora ejerce un impacto positivo. Adicionalmente, la promoción laboral y las

formas de participación surgen como aspectos positivos de mucha visibilidad en el escenario del estudio.

Otra investigación, más específica, realizado en Bangladesh por Parvin y Kabir en 2011, abordó el tema de satisfacción laboral y los factores que la afectan en relación con: condiciones de trabajo, remuneración, promoción, seguridad en el empleo, equidad, y la relación con los compañeros de trabajo y supervisores. Concluyen que el salario, la eficiencia en el trabajo, la supervisión y la relación con los compañeros son los factores más importantes que influyen en la satisfacción laboral. Como se mencionó anteriormente en otro estudio (Anis Et al. 2011), en este se coincide con la importancia de considerar el compromiso organizacional como influyente en la satisfacción laboral. Un dato interesante de este estudio, que no es relevante en otros sobre satisfacción laboral, es que las condiciones de trabajo mostraron una influencia significativa, esto probablemente dado que fue realizado en Bangladesh, país que ya es conocido por las malas condiciones laborales y de seguridad para sus trabajadores.

Al cruzar los resultados de los estudios revisados, y compararlos con las motivaciones de los profesionales de la salud para trabajar en la industria farmacéutica, son importantes factores de valoración para tener en cuenta los siguientes:

- Compensación y beneficios.
- Compromiso organizacional.
- Las oportunidades de desarrollo personal y de carrera.
- Relaciones de trabajo con los compañeros.
- Mentoring y relación con el supervisor.
- Formas de participación.
- Autonomía.
- Prácticas de I+D.

2.4.3 Profesionales de salud en la industria farmacéutica

Tradicionalmente, los profesionales de la salud son formados académicamente para la atención y conservación de la vida humana, motivo por el que resulta difícil imaginarlos en escenarios laborales diferentes al intrahospitalario. Este supuesto contrasta con el creciente número de estos profesionales dedicados a actividades de distintos ámbitos tales como el legal o el científico. Por este motivo, resulta válida la pregunta sobre las motivaciones que un profesional de la salud tiene con respecto a su trabajo y al desarrollo de su vida laboral, por lo que a continuación se expone una revisión documental acerca de este tema.

De acuerdo con un estudio realizado en 2013 en Gran Bretaña por Elvey y otros, se estima que los sectores que agrupan a los profesionales de la salud que no brindan atención directa al paciente son el académico y el farmacéutico entendido como industria farmacéutica. Sectores que a su vez han recibido poca atención en cuanto a investigaciones sobre el desempeño de sus profesionales (Elvey, R et al., 2013).

El mismo estudio señala que los profesionales encuestados destacan que se sienten a gusto trabajando en la industria ya que perciben como positivos, los siguientes beneficios:

- Continuo desarrollo profesional.
- Contratos directos e indefinidos.
- Plan de carrera con posibilidad de movilidad a otros países.
- Objetivos organizacionales claramente establecidos.

Adicionalmente, todos los encuestados habían experimentado un ciclo anual de reuniones entre empleados y jefes directos, para revisar sus objetivos, las actividades y los logros, hacer planes futuros e identificar problemas o necesidades de capacitación (Elvey, R et al., 2013).

Estas motivaciones, más el hecho de continuar trabajando en los campos de las ciencias de la vida desde otro enfoque, hacen que los profesionales de la salud se vinculen y sean requeridos en la industria farmacéutica, ya que cumplen con el perfil requerido para la investigación, tanto de eventos patológicos como de las moléculas que buscan restablecimiento de la salud, o como terapia para el control de signos y síntomas. Ellos están

en capacidad de acompañar los diferentes momentos de una molécula, desde su investigación hasta su comercialización.

Los profesionales de la salud que trabajan en la industria farmacéutica asumen muchos roles, desde la gestión general hasta posiciones que requieren competencias en el dominio de conocimientos e investigación dentro del campo de la salud, que son cruciales para realizar su trabajo con los altos estándares de gestión e innovación. En este sentido, es de suma importancia que los profesionales empleados por las empresas puedan garantizar normas éticas adecuadas en los proyectos de investigación y campañas de marketing de la empresa. A pesar de que son empleados por las empresas siguen siendo médicos o profesionales de la salud, por lo tanto, su principal interés es y debe ser el bienestar de los pacientes (Stonier, 2011).

Entre las posiciones o cargos que los profesionales de la salud que ocupan en este sector se destacan:

- **Investigación:** Basados en sus conocimientos en ciencias de la salud, los profesionales son capaces de acompañar todas las fases de un estudio clínico: hacer una fiel interpretación de la literatura científica relacionada con el tema, documentar y generar alarmas para valorar la eficacia, tolerabilidad y seguridad de los fármacos, definir los criterios de inclusión y exclusión que se aplican para la atención de pacientes, precisar la dosis del fármaco, y los procedimientos de vigilancia de la seguridad (Stonier, 2011).
- **El asesor médico (Medical Advisor/Medical Science Liason):** Esta posición en su mayoría es ocupada por profesionales de medicina, pues una vez que un medicamento ha sido autorizado para su salida al mercado, se da inicio a la estrategia de comercialización, lo que implica realizar un acercamiento de este hacia los líderes de opinión en el tema de innovación farmacológica. En este proceso los asesores médicos juegan un papel de consejería muy importante, ya que usualmente gozan del reconocimiento por parte de sus colegas médicos, promoviendo la aceptación del mismo en los médicos prescriptores. Adicionalmente, generan los mensajes clínicos promocionales dentro de las indicaciones aprobadas para el medicamento por la autoridad competente. El asesor médico es en algunos casos la persona que se ocupa

directamente de las quejas que surjan por parte de pacientes y médicos (British Medical Association, 2013).

- Representantes de promoción y ventas: Esta posición tiene a su cargo visitar profesionales de salud en sus diferentes especialidades, con el fin de dar a conocer los productos de cada compañía farmacéutica, apoyados en un lenguaje científico que denote conocimiento, capacidad de responder las inquietudes médicas y generar confianza por parte de los médicos que tienen la decisión final de prescripción. Aunque para ser representante médico no es necesario ser profesional de la salud, si es una preferencia ya que esta posición requiere sólidos conocimientos en fisiología, farmacología y práctica clínica en el área terapéutica correspondiente.
- Asuntos Regulatorios: La industria farmacéutica está altamente regulada por organismos como la EMA (European Medicines Agency), la FDA (Food and Drug Administration) y el INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos) en el caso colombiano. Las personas a cargo de asuntos regulatorios en la industria juegan un papel crucial en la interacción con estas agencias, conduciendo discusiones sobre aprobación de productos, farmacovigilancia y diseñando guías locales de uso de medicamentos.
- Gerencia: Algunos profesionales de la salud con mayor preparación y conocimiento en marketing, y/o con competencias gerenciales, ocupan posiciones estratégicas como gerentes de producto, gerentes de unidad de negocios o gerentes regionales; estos roles se encuentran a cargo de definir las estrategias de promoción y comercialización de las marcas de la compañía, de realizar seguimiento a las ventas, del manejo de presupuesto, proyecciones de venta, entre otras.

La vinculación en la industria farmacéutica es probablemente la etapa más difícil para el profesional de la salud, debido a la creciente competitividad para acceder a un empleo en estas organizaciones. Pero una vez se ha adaptado con éxito al entorno de la industria, y de acuerdo con su desempeño, su historial profesional, el interés, la capacidad de adaptación y las aspiraciones, existe una amplia gama de oportunidades para cualificar su perfil académico y mejorar las perspectivas en la construcción de una carrera en este campo, apalancadas en el apoyo para realizar estudios complementarios, como por ejemplo en áreas de

administración o comerciales, pues facilitan el desarrollo de competencias técnicas, interpersonales y del liderazgo (Stonier, 2011) (British Medical Association, 2013).

De acuerdo con la British Medical Association, un médico que se une a la industria espera recibir un salario al menos equivalente o ligeramente mayor de lo percibido en el campo práctico; sin embargo, el paquete de beneficios ofrecido por la industria podría aumentar la remuneración anual total hasta un 40 por ciento adicional, que incluye ventajas como el subsidio para automóvil o automóvil de empresa, participación en un sistema de bonificaciones relacionada con el rendimiento (que van del 5 al 25% del salario anual y en algunos casos mayor), medicina prepagada y otra variedad de subsidios, además de contar - en cargos gerenciales- con vacaciones anuales superiores a la legislación de cada país. Igualmente, los incrementos salariales tienden a ser más altos dentro de la industria, ya que a menudo incluyen opciones de acciones o aumentos porcentuales relacionados con el desempeño.

Algunos de los siguientes son factores que atraen a los profesionales de salud, específicamente los médicos, a desarrollar su carrera en la industria, según la British Medical Association:

- *Oportunidad de estar a la vanguardia del progreso médico combinado con el interés intelectual de investigar y desarrollar nuevos medicamentos, proporcionando desafíos intelectuales continuos.*
- *Oportunidad de desarrollar y llevar a cabo una especialidad de formación en medicina en el campo farmacéutico, además de recibir formación adicional y experiencia en gestión empresarial y habilidades de liderazgo.*
- *Capacidad de tener una influencia más amplia en el tratamiento médico de los pacientes que puede lograrse a través del contacto individual del paciente.*
- *Disponibilidad de recursos financieros para financiar programas de investigación clínica.*
- *La emoción y el desafío de operar en la interfaz comercial de primera línea.*
- *El estímulo de trabajar cooperativamente en un equipo multidisciplinario.*
- *El alcance internacional del trabajo y la posibilidad de viajar.*
- *Las instalaciones y el apoyo técnico de las empresas para mantenerse al día.*

- *Las oportunidades de desarrollo personal y de carrera.*
- *Alcance potencialmente mayor, por mérito, de recibir recompensa financiera.*

Y los siguientes son enunciados como retos a los que debe adaptarse el profesional o situaciones que no les generan plena conformidad con su nuevo rol (British Medical Association. 2013):

- *Muy poco o ningún contacto clínico con los pacientes, a menos que se encuentre en farmacología clínica*
- *La necesidad de adaptarse a la vida empresarial en un entorno comercial.*
- *Patrones de trabajo flexibles que pueden significar largos días de trabajo con algunas noches y fines de semana fuera de casa.*
- *A veces los médicos pueden enfrentar dificultades para reintegrarse en una posición clínica, si deciden que la medicina farmacéutica no es para ellos*
- *El desafío de abordar las nuevas y rápidamente emergentes áreas de la ciencia (medicina regenerativa, farmacogenética / genómica / terapia génica, medicina personalizada, nanomedicina) que hacen desafíos intelectuales continuos.*
- *La seguridad laboral es menor en la industria ya que las empresas se ven afectadas por circunstancias económicas externas y pueden reducir el personal, cerrar o ser adquiridas por otros.*

Sin duda, la industria farmacéutica brinda oportunidades laborales transdisciplinarias para los profesionales de la salud. Estos, que tradicionalmente fueron pensados para la atención clínica de la salud humana, han encontrado en otros ámbitos la posibilidad de construir una carrera en distintos horizontes, donde su conocimiento y habilidades tiene valor y es necesario, a pesar de no tratarse de una institución de salud. Adicionalmente, vale la pena resaltar que, para estos profesionales, los beneficios económicos y de crecimiento laboral de la industria farmacéutica son muy superiores en contraste con el promedio laboral colombiano, lo que lo convierte en un escenario especialmente atractivo para trabajar. Este fenómeno ha producido una fuerte competencia entre candidatos a estas organizaciones, situación que sin duda no puede pasar desapercibida para el análisis de condiciones laborales en el contexto colombiano.

4. Diseño metodológico

La investigación es de tipo descriptivo y corte transversal, tomando como población de estudio a los profesionales de la salud vinculados a la industria farmacéutica en Colombia.

Para el desarrollo del estudio, se hizo necesario en su etapa inicial realizar una revisión teórica sobre la satisfacción laboral, que permitiera establecer los criterios que debían evaluarse en el cuestionario de satisfacción, para en la siguiente etapa realizar un contraste de aquellos diseñados para la medición de satisfacción laboral, y se seleccionó el que más criterios y ventajas de evaluación presentó frente al ámbito y grupo de estudio.

La población del estudio seleccionada para este proceso fueron los profesionales de la salud vinculados a los laboratorios farmacéuticos en Colombia, que se encuentran afiliados a AFIDRO (Asociación de Laboratorios Farmacéuticos de Investigación y Desarrollo). Este grupo está constituido por 22 empresas farmacéuticas multinacionales, de los cuales se extendió la invitación a aquellas que aparecen mejor catalogadas en el monitor empresarial MERCO 2016, como los laboratorios con mejor reputación por su mérito y con mejores indicadores de calidad entre diferentes sectores: trabajadores del sector salud, directivos, asociaciones de pacientes, gobierno, periodistas de la salud.

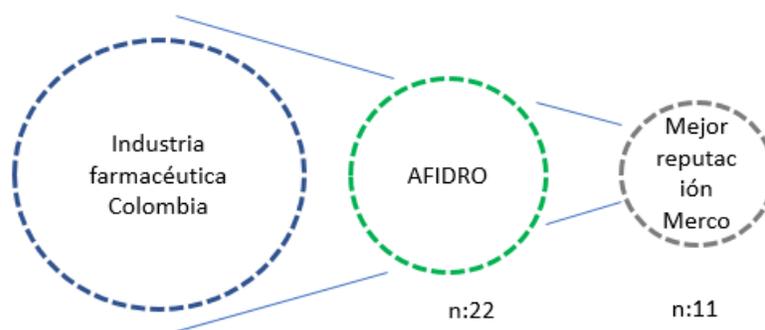


Gráfico1: Selección de población estudio. Autor.

La invitación se realizó en total a 11 laboratorios farmacéuticos, mediante correo electrónico dirigido al área de talento humano de cada compañía. Los laboratorios invitados se listan a continuación:

- Bayer
- Pfizer
- Roche
- Sanofi Aventis
- Novartis
- Glaxo SmithKline (GSK)
- Janssen
- Boehringer Ingelheim
- Merck Sharp & Dohme (MSD)
- Eli Lilly
- Bristol-Myers Squibb

A la invitación enviada respondieron 2 laboratorios (Anexo 3), reportando que sus políticas no les permitían facilitar información interna para este tipo de estudios, los demás laboratorios se abstuvieron de responder.

4.1 Tipo de muestreo

Una vez conocidas las respuestas a las invitaciones por parte de los laboratorios farmacéuticos, se decide cambiar la estrategia para la recolección de información, seleccionando profesionales de la salud que trabajaran en alguno de los 11 laboratorios mencionados, para lo cual se utilizó un muestreo no probabilístico del tipo “Bola de nieve” que es la técnica sugerida para poblaciones de difícil acceso, como es en este caso.

Este tipo de muestreo también es denominado como “redes”, “cadena” o “avalancha”, y consiste en solicitar a los encuestados que recomienden a otros posibles participantes (Blanco y Castro, 2007). Dentro de sus ventajas destaca la posibilidad de que, gracias a la presentación que hace el participante ya incluido en la investigación, resulta más fácil

establecer una relación de confianza con los nuevos participantes; a su vez, permite también acceder a personas difíciles de identificar. Como desventajas presenta que no es posible establecer desde el inicio un tamaño de muestra (Blanco y Castro, 2007).

4.2 Instrumentos

Una vez realizada la matriz de contraste de instrumentos (Tabla 1) la cual fue presentada y discutida en el capítulo 2.3 y de valorar cuál instrumento abordaría la mayor cantidad de variables consideradas como influyentes en la industria farmacéutica, se seleccionó el cuestionario S20/23 (anexo 1), instrumento creado por J. L Meliá y J.M Peiró en 1998. El cuestionario mantiene una alta utilidad diagnóstica, dado que la fiabilidad y la validez presentan un coeficiente Alpha de 0.92. El instrumento S20/23 consta de 23 ítems, que permite la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la relación con sus superiores (factor 1), satisfacción con el ambiente físico (factor 2), satisfacción con la participación en las decisiones (factor 3), satisfacción con su trabajo (factor 4) y satisfacción con el reconocimiento (factor 5). (Meliá y Peiró,1989). El uso del instrumento fue libre.

Factor	Ítem	Pregunta
1	13	Las relaciones personales con sus superiores.
	14	La supervisión que ejercen sobre usted.
	15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
	16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.
	18	El apoyo que recibe de sus superiores.
2	6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
	7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
	8	La iluminación de su lugar de trabajo.
	9	La ventilación de su lugar de trabajo.
	10	La temperatura de su local de trabajo.
3	17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
	19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.
	20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

	21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.
	22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
	23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.
4	1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.
	2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.
	3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
	5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
5	4	El salario que usted recibe.
	11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa
	12	Las oportunidades de promoción que tiene

Tabla 2: Agrupación por factores cuestionario S20/23. Autor.

En la tabla 3, se identifican los factores asociados a la satisfacción laboral, que resultado de la revisión teórica son influyentes en la industria farmacéutica, a su vez se indica como el Cuestionario S20/23 mide cada uno de los factores.

Influyente en la industria	Medición en S20/23
Compensación y beneficios.	Pregunta 4
Compromiso organizacional.	No medible
Oportunidades de desarrollo personal y de carrera.	Factor 3 (preguntas 11 y 12)
Relaciones de trabajo con los compañeros	No medible
Mentoring y relación con el supervisor	Factor 1 (preguntas 13-18)
Formas de participación	Factor 5 (preguntas 20 y 2)

Autonomía	Factor 5 (preguntas 19)
Prácticas de I+D.	No medible

Tabla 3: Factores de SL en industria vs. Cuestionario S20/23. Autor.

Dado que son cinco preguntas las que evalúan la satisfacción con la supervisión y siendo este un factor encontrado en los estudios como influyente en la industria, el diligenciamiento correcto de estas permitirá analizar esta relación en términos de lo que el trabajador percibe emocionalmente frente al reconocimiento, trato y apoyo percibidos.

Aunque el factor 4 parece no ser influyente en la industria, se observa que este constituye en sí el eje transversal de los demás factores, puesto que permite evaluar el nivel de identificación y satisfacción de los profesionales de la salud con la labor que realizan.

Dada la población de estudio y la decisión de realizar un tipo de muestreo no probabilístico del tipo “Bola de nieve”, se decide diseñar un cuestionario en la plataforma Google Drive denominada Formularios de Google, que es de fácil acceso desde cualquier dispositivo móvil. La invitación se realizó vía correo electrónico y vía WhatsApp con el siguiente enunciado, para asegurar que la encuesta haya sido diligenciada solamente por la población objetivo:

“Les invito por favor a diligenciar esta encuesta de carácter académico, les agradezco reenviar a sus contactos que sean profesionales de salud y trabajen en las siguientes empresas: Bayer, Pfizer, Roche, Sanofi, Novartis, Glaxo, Janssen, Boehringer, MSD, Lilly o Bristol, y que tengan por lo menos una antigüedad de 6 meses.

La encuesta está en Google Drive por lo que recomiendo no abrirla desde redes corporativas que pueden restringir el acceso. Gracias.”

4.3 Variables de estudio

Dada la información recogida en el cuestionario S20/23 se definen como variables las siguientes:

Variables independientes: Profesión, género, edad, nivel de estudios, situación laboral, tipo de horario, número de horas trabajadas por semana, categorías jerárquicas.

4.4 Aspectos éticos

En relación con los aspectos éticos de la investigación, los participantes contestaron los instrumentos de forma voluntaria e individual. En el momento de establecer contacto con ellos se les explicó el objetivo y alcance de la investigación.

El encuestado tenía la posibilidad de cambiar de opinión, y decidir que la investigación no concordaba con sus intereses o conveniencia, y por tanto no contestar el cuestionario.

La autora garantiza la reserva en el manejo de la información recopilada en los cuestionarios. Una vez finalizó todo el proceso de investigación se compartirá los resultados de la misma con las personas participantes.

Finalmente, la autora declara trabajar actualmente en su condición de profesional de la salud en una de las 11 empresas seleccionadas miembro de Afidro.

5. Resultados y análisis

Finalizada la fecha límite para responder el cuestionario, se obtuvo un total de 83 encuestas (Anexo 2). El procesamiento de la información se hizo en su primera fase la herramienta Microsoft Excel y en una segunda fase el software estadístico SPSS para el análisis de resultado y variables.

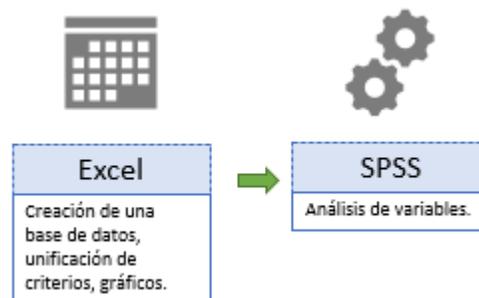


Gráfico 2: Uso de herramientas. Autor.

Para el caso de la pregunta por el cargo de la persona encuestada, se realizó una unificación de criterios puesto que algunos, aunque se conocen de forma diferente en cada multinacional, hacen referencia a las mismas responsabilidades. Fue así como “visitador”, “representante”, “visitador médico”, “KAM” o “gerente de cuentas clave” fueron agrupados bajo el criterio “Representante de ventas y promoción”.

Las preguntas de edad y cantidad de horas semanales también fueron preguntas abiertas, por lo que posteriormente se agruparon en rangos que facilitaran su lectura y análisis.

5.1 Información sociodemográfica

A continuación, se presentan las características de los profesionales de la salud que trabajan en la industria farmacéutica que fueron encuestados:

- Género

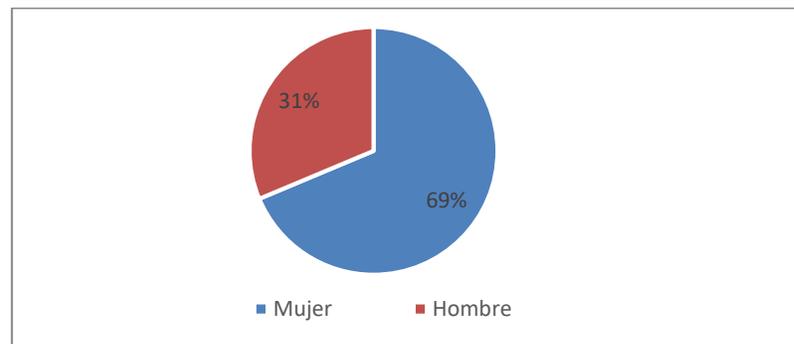


Gráfico 3: Descripción de la población por género. Autor.

El presente estudio identifica al género femenino como población predominante entre los profesionales de la salud vinculados laboralmente a la industria farmacéutica, con un 69%.

- Edad

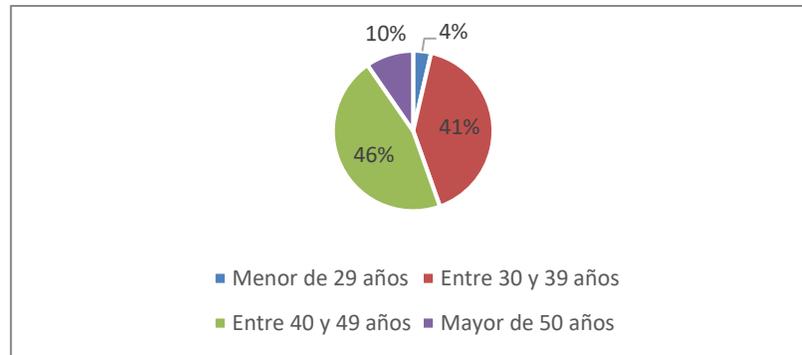


Gráfico 4: Descripción por rangos de edad. Autor.

El estudio indica que la mayoría de la población encuestada se encuentra en un rango de edad entre los 40 y 49 años con el 46%, es decir, casi la mitad. En segundo lugar, con una muestra también amplia, se encuentra el rango entre 30 y 39 años. Solo un 4% de la población es menor de 29 años.

- Profesión de los encuestados:

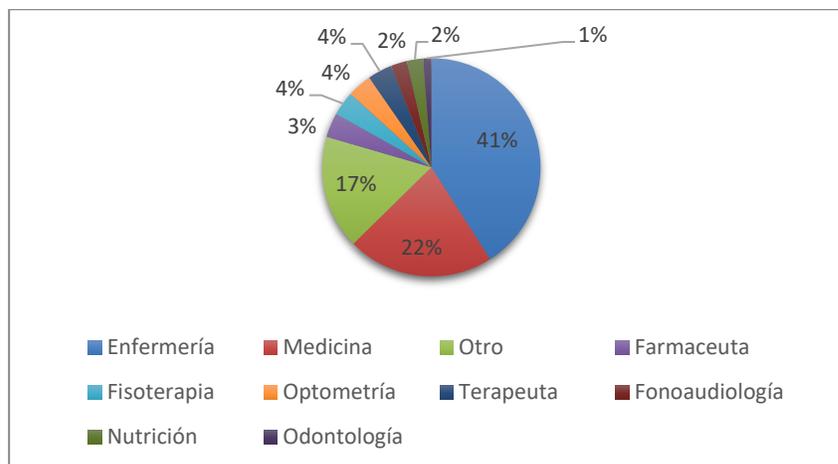


Gráfico 5: Profesión de la población encuestada. Autor.

El gráfico evidencia que la población del estudio está compuesta en su mayoría por profesionales de enfermería en un 41%, seguido de medicina con el 22%. El 37% está compuesto por otros profesionales de la salud, entre los que se encuentran las diferentes terapias (ocupacional, física, respiratoria, entre otros), fonoaudiología, nutrición, optometría y química farmacéutica.

Se presume que la marcada mayoría de profesionales de enfermería puede deberse más a un asunto de voluntad para responder la encuesta con respecto a otras profesiones que por un asunto de frecuencia en la contratación, teniendo presente que enfermería posee una trayectoria de autorreflexión que ya fue evidenciada en la construcción del presente documento⁴.

- **Nivel de estudios**

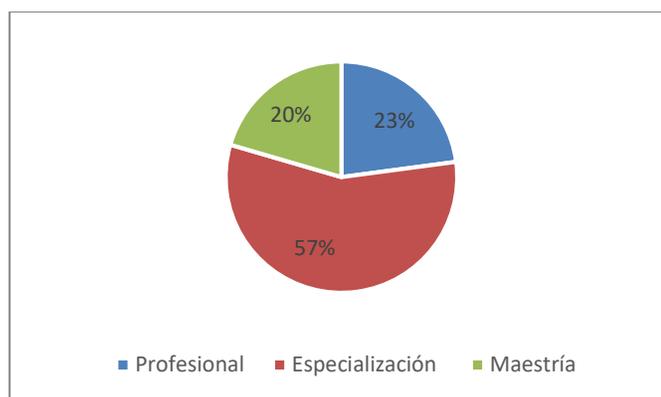


Gráfico 6: Nivel de estudios. Autor.

El estudio muestra un total de 77% de profesionales con estudios de posgrado, entre los que se encuentran con mayor frecuencia las especializaciones con 57%. Tan solo un 23% de la población encuestada tiene únicamente estudios de pregrado.

Un 77% han adelantado estudio de posgrado, lo que corresponde a lo mencionado por Elvey y otros en su estudio en Gran Bretaña (2013), donde los profesionales entienden la industria farmacéutica como un espacio de continuo desarrollo profesional, en el que resulta necesario completar su formación con otra serie de estudios que den respuesta a problemas o necesidades identificadas en su puesto de trabajo, y para las cuales no fueron formados en su propia profesión (Elvey, R et al., 2013).

⁴ Revisar el apartado de Antecedentes, página 10. A través de la revisión documental pudo encontrarse que la profesión que más ha publicado estudios acerca de la satisfacción laboral es enfermería.

- Tipo de contratación

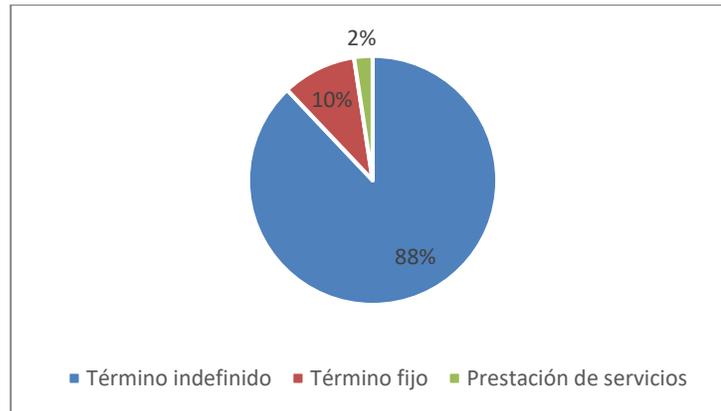


Gráfico 7: Tipo de contratación. Autor.

Los profesionales de la salud se encuentran contratados en su mayoría directamente por la empresa a término indefinido, mientras que otro tipo de contratos como el término fijo o la prestación de servicios es menos frecuente.

De acuerdo con lo mencionado por Parvin y Kabir (2011), el estudio de la satisfacción en el trabajo está relacionada con la búsqueda de estrategias para la retención de los empleados. Por este motivo, el tipo de contratación en la industria busca generar aquella sensación de seguridad, estabilidad y satisfacción con su trabajo que motiva al empleado a permanecer en la organización, quien adicionalmente mostrará un mejor desempeño en su trabajo.

- Tipo de horario

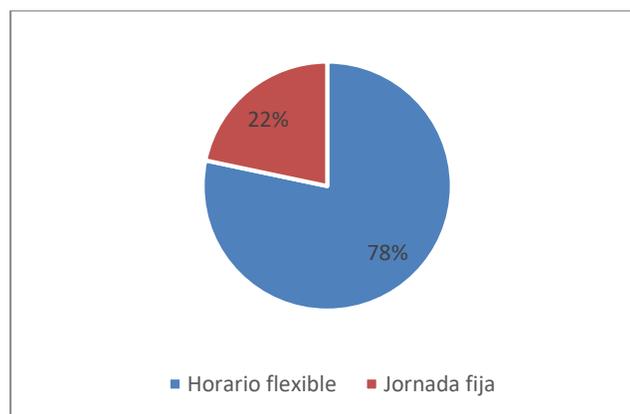


Gráfico 8: Tipo de horario. Autor.

La encuesta exhibe que más de tres cuartas partes de la población (78%) tienen un horario laboral flexible, mientras que menos de una cuarta parte (22%) mantiene un horario de trabajo fijo.

El horario flexible que ofrece la industria farmacéutica es percibido como un beneficio no monetario, como lo evidencia un estudio realizado en una empresa farmacéutica de Bangladesh en 2006 por Ahmed, Tabassum y Hossain. En este se demuestra que los trabajadores se encuentran tan motivados por beneficios no monetarios como el teletrabajo, horarios flexibles, entre otros.

- **Número de horas trabajadas por semana**

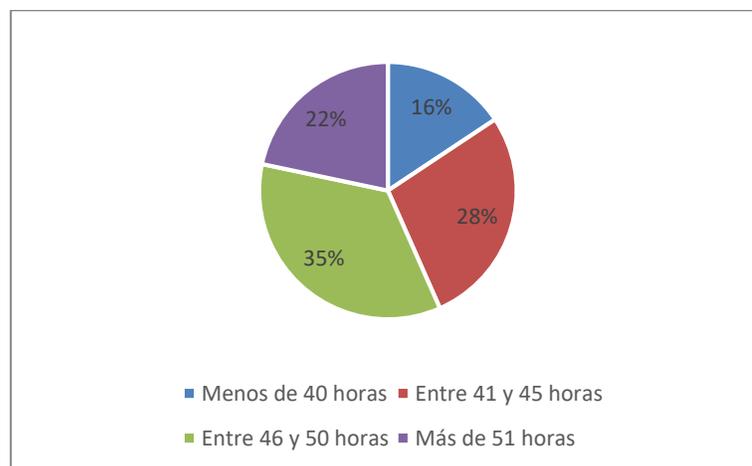


Gráfico 9: Número horas trabajadas por semana. Autor.

Los encuestados expresaron que la gran mayoría trabajan entre 41 y 50 horas semanales con un 65%, el 22% trabaja con una intensidad entre 51 y 60 horas, y un mínimo porcentaje lo hace menos de 40 horas, con una representación del 16%. En este punto, es importante señalar que se tuvieron en cuenta parámetros propios de la industria farmacéutica en la asignación de intensidad laboral semanal, que de acuerdo con la normativa laboral de los países de origen de cada industria tienen una distribución diferente.

Esto permite concluir que las personas vinculadas a la industria farmacéutica aceptan jornadas laborales extensas que, aunque son permitidas por el Código Sustantivo del Trabajo

en Colombia (MinTrabajo, 2014), son no recomendadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011).

- Categorías jerárquicas

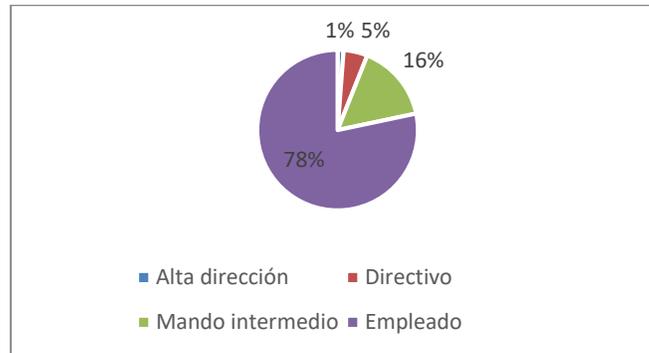


Gráfico 10: Categorías jerárquicas. Autor.

Más de la tercera parte de los encuestados, es decir el 78%, posee un rango jerárquico de empleado, frente a un 22% que ocupa cargos de control o dirección. El 1% de los encuestados ocupa un cargo de alta dirección.

Entre las posiciones o cargos que los profesionales en este sector se destacan: investigación, asesores médicos, representantes de promoción y ventas, asuntos regulatorios y posiciones de gerencia, lo que denota que la mayoría de los cargos anteriormente expuestos son clasificados por ellos mismos en la categoría empleado.

- Cargo

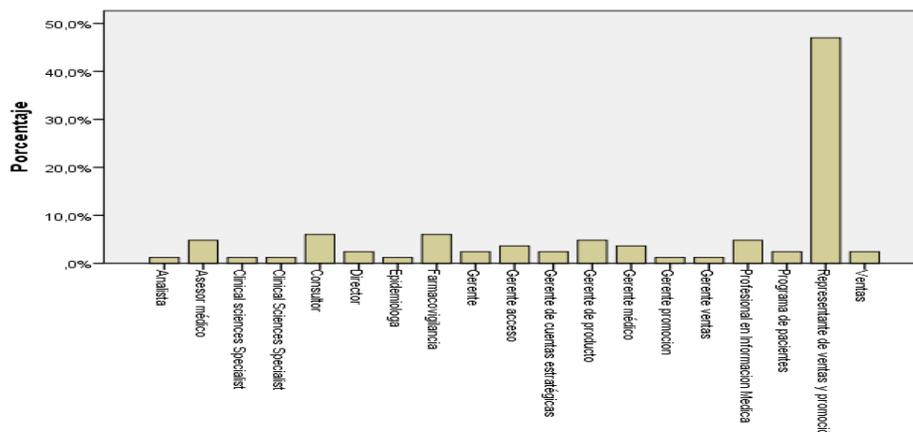


Gráfico 11: Cargos ocupados. Autor.

Correspondiente con la gráfica anterior, se observa que la población encuestada ocupa cargos de tipo operativo, pues más de la mitad están contratados como representantes de ventas. Significativamente, se encuentran en menor proporción otros cargos de nivel “empleado” como farmacovigilancia, consultoría, epidemiología y ventas, además de los cargos directivos.

5.1.1. Análisis general de información sociodemográfica

Los gráficos anteriores, que corresponden a las variables independientes del estudio, muestran una población predominantemente femenina (69%), mayor de treinta años, por lo que se presume que posee experiencia laboral (96%), con estudios de posgrado (77%) y presencia en distintos rangos de autoridad, aunque prevalece el rango de empleado. Sus profesiones son principalmente enfermería (41%) y medicina (22%), aunque se encuentra una amplia variedad de profesiones de la salud en el estudio, y el cargo más frecuente de esta población es Representante de Ventas (48%). La mayoría de los encuestados se encuentran vinculados directamente por la empresa a término indefinido (88%), el horario usual es flexible (78%), y tiempos completos que oscilan entre las 41 y 50 horas semanales (65%).

5.1.2. Análisis por asociación de características sociodemográficas

El análisis por asociación de características sociodemográficas se realiza cruzando la información obtenida. De esta forma, se propone el estudio de los factores sociodemográficos por su relevancia que, en conjunto, pueden arrojar información a profundidad que no puede ser obtenida en a través del análisis general en sí.

- **Intensidad laboral según tipo de horario**

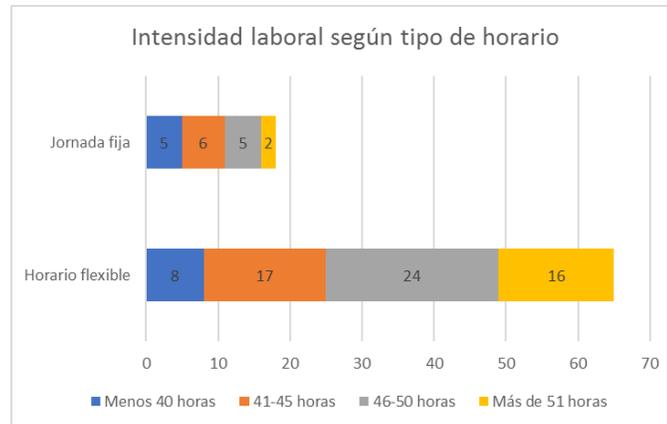


Gráfico 12: Intensidad laboral según tipo de horario. Autor.

Esta primera asociación muestra a una gran mayoría que, a través del horario flexible, trabaja más de 48 horas. Lo anterior demuestra que, a través de la negociación en el horario, es más frecuente que el trabajador esté dispuesto a horarios intensos siempre y cuando la jornada no sea fija, por su percepción de autonomía en la distribución del tiempo personal y laboral.

- Relación género -edad

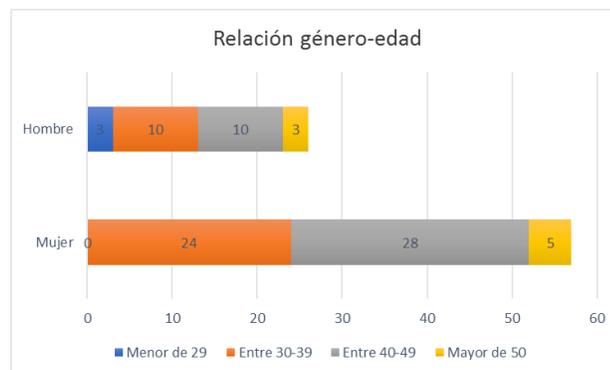


Gráfico 13: Relación género – edad. Autor.

La relación género – edad permite concluir que, aunque el género femenino sigue siendo el predominante en este estudio, la población entre 30 y 49 años es la predominante en ambos géneros.

- Relación género-Rango jerárquico

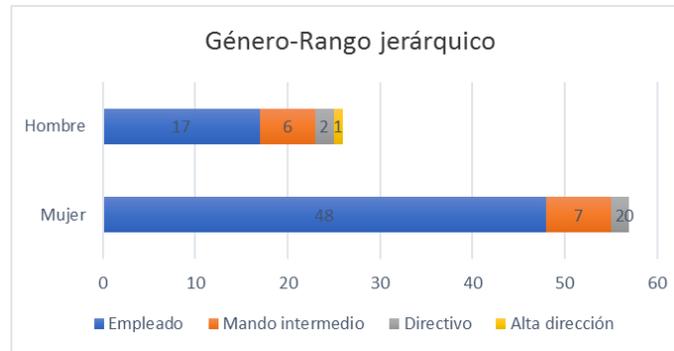


Gráfico 14: Relación género – rango jerárquico. Autor.

La asociación entre género y rango jerárquico muestra que, aunque la población femenina es mayor, su probabilidad de ocupar un cargo superior al de empleado es menos frecuente (3%) en relación con la población masculina (11%).

- Horas de trabajo por rango jerárquico

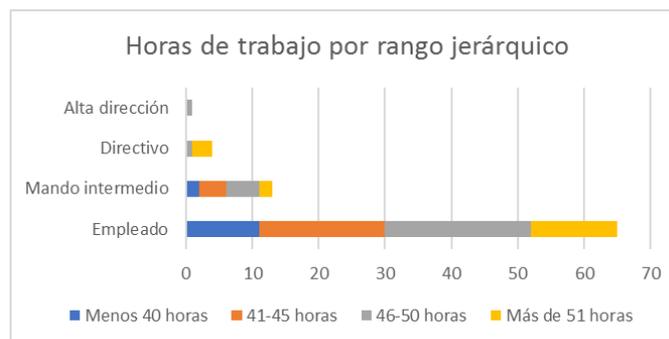


Gráfico 15: Horas de trabajo por rango jerárquico. Autor.

Esta relación pone en evidencia la carga laboral de los profesionales en relación con su rango en la jerarquía de su empresa. Se observa que la categoría empleado tiene diferente intensidad laboral semanal dependiendo de sus funciones, el nivel directivo y de alta dirección trabaja más de 46 horas por semana.

5.2 Factores de satisfacción laboral

A continuación, se encuentra el resultado del análisis de la satisfacción global, así como de cada uno de los cinco Factores de Satisfacción Laboral propuestos por los autores del

cuestionario S20/23. Adicionalmente, se construirá un análisis de los factores determinantes en la industria después de la revisión bibliográfica como lo muestra la Tabla 3.

5.2.1 Satisfacción Global

La satisfacción global corresponde a la valoración de la totalidad de las preguntas del cuestionario. Esta valoración, que se realiza en una escala de 1 a 7 (donde 7 es la puntuación máxima otorgada), se puede concluir que la valoración mínima de acuerdo con el número de preguntas del instrumento es 23, y la máxima 161.

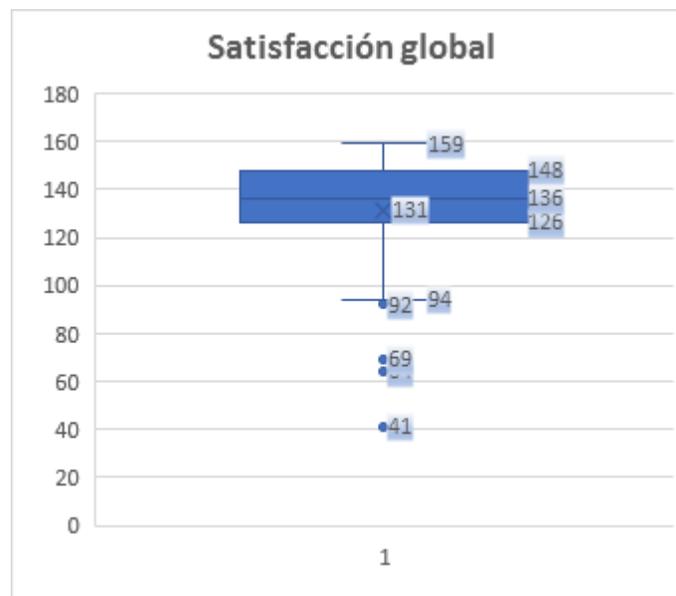


Gráfico 16: Satisfacción Global. Autor

Al encontrarse la satisfacción global valorada entre 23 y 161, le corresponde un punto de corte de 92. La puntuación arrojada por las preguntas le dan una mediana de 131, lo cual indica que la satisfacción laboral global supera el punto de corte; de hecho, la mayoría de los datos se encuentra por encima del punto de corte de la escala.

Al realizar el análisis descriptivo de la satisfacción global se observa lo siguiente:

<i>Satisfacción global</i>	
Media	131,19
Error típico	2,52
Desviación estándar	22,93
Mínimo	41,00
Máximo	159,00

Tabla 4:

Análisis descriptivo de la Satisfacción Global. Autor.

El análisis por variables arroja los siguientes resultados:

Factor Global					
Variables	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	p
Género	Hombre	133,08	26	20,52	0,616
	Mujer	130,33	57	24,08	
Rango de edad	Menor de 29 años	135,00	3	6,08	0,859
	Entre 30 y 39 años	129,76	34	19,68	
	Entre 40 y 49 años	130,89	38	25,46	
	Mayor de 50 años	137,25	8	28,97	
Nivel de estudios	Profesional	133,68	19	30,09	0,22
	Especialización	127,60	47	22,77	
	Maestría	138,35	17	9,29	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	153,00	2	2,83	0,12
	Término fijo	118,75	8	13,76	
	Término indefinido	131,96	73	23,44	
Horario de trabajo	Horario Flexible	133,18	65	23,22	0,13
	Jornada fija	124,00	18	20,91	
Rango Horario	Menos de 40 horas	133,77	13	13,19	0,26
	Entre 41 y 45 horas	126,61	23	21,97	
	Entre 46 y 50 horas	128,34	29	30,79	
	Más de 51 horas	139,78	18	10,13	
Categoría de Empleo	Alta dirección	155,00	1		0,6
	Directivo	140,25	4	8,22	
	Mando intermedio	132,38	13	17,45	
	Empleado	130,03	65	24,45	
Profesión	Enfermería	125,35	34	27,39	0,55
	Farmacéuta	139,67	3	10,02	
	Fisioterapia	147,33	3	10,02	
	Fonoaudiología	140,50	2	23,33	
	Medicina	138,39	18	9,06	
	Nutrición	135,50	2	21,92	
	Odontología	101,00	1		
	Optometría	134,00	3	6,08	
	Otro	137,86	14	14,58	
	Terapeuta	96,67	3	46,20	

Tabla 5: Análisis bivariado Factor Global.

Después de realizar el análisis bivariado, se hace visible en el test ANOVA que la satisfacción global no se ve alterada por ninguna de las variables sugeridas en el cuestionario, lo que permite concluir que la satisfacción laboral para el grupo de profesionales de salud en general es positiva independientemente de los perfiles y segmentos evaluados. De igual manera, el cuestionario motiva a calificar positivamente las estrategias de las áreas de talento humano en relación con la percepción de los empleados sobre los beneficios que reciben en compensación por su trabajo, lo cual se traduce en retención del talento humano.

Teniendo en cuenta que Meliá y Peiró clasifican el cuestionario S20/23 en cinco factores, a continuación, se presenta la valoración individual de cada uno de los factores propuestos y el análisis bivariado correspondiente.

5.2.2 Análisis por factores

Factor 1: Satisfacción con la relación con sus superiores

Este factor corresponde a la evaluación de las preguntas 13, 14, 15, 16 y 18 del cuestionario. La valoración mínima de acuerdo con el número de preguntas del instrumento es 5, y la máxima 35.

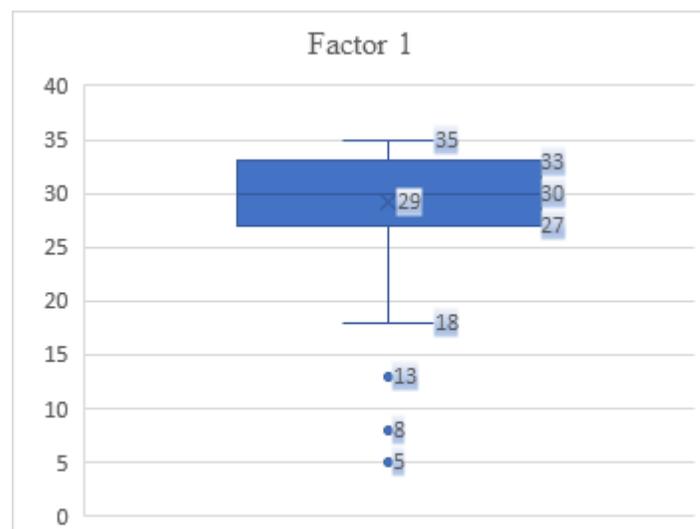


Gráfico 17: Análisis de Factor 1. Autor

A este factor le corresponde un punto medio de corte de 20. La mediana encontrada para estos datos fue de 29, por lo que se puede concluir que la satisfacción en la relación con sus superiores supera el punto de corte; resultado pone en evidencia un grado de satisfacción superior en un ítem que es valorado como determinante para la industria farmacéutica, de acuerdo con la literatura revisada para el marco teórico del presente documento⁵.

Una de las principales tareas de gestión humana en la industria es crear fuertes equipos de liderazgo (Abbasi et al. 2010) con capacidad de generar un buen ambiente que construyan equipos efectivos. En este resultado expone también lo mencionado por Parvin y Kabir (2011), en el que el “mentoring”, como la orientación al desarrollo brindada por el supervisor inmediato, desarrolla las aptitudes de los beneficiados y las intenciones de permanencia en la organización. Aunque el apoyo del supervisor no es el medidor más importante en la satisfacción, sí tiene un impacto directo en esta.

Lo anteriormente expuesto es coincidente con el análisis bivariado mostrado a continuación, en donde no se identificó que este factor muestre una diferencia estadísticamente significativa en relación con alguna de las variables. Es de tener en cuenta que para el análisis bivariado el test Anova muestra diferencias estadísticamente significativas que merezcan la pena estudiar cuando estas se sitúan en un rango menor a 0.05.

⁵ Ver páginas 37 y 38.

Factor 1					
VARIABLES	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	p
Género	Hombre	30,31	26	5,53	0,245
	Mujer	28,65	57	6,17	
Rango de edad	Menor de 29 años	30,33	3	0,58	0,787
	Entre 30 y 39 años	28,59	34	5,65	
	Entre 40 y 49 años	29,24	38	6,55	
	Mayor de 50 años	30,88	8	6,15	
Nivel de estudios	Profesional	29,47	19	8,53	0,55
	Especialización	28,60	47	5,73	
	Maestría	30,41	17	2,32	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	32,00	2	0,00	0,75
	Término fijo	28,38	8	2,00	
	Término indefinido	29,18	73	6,35	
Horario de trabajo	Horario Flexible	29,66	65	5,84	0,16
	Jornada fija	27,39	18	6,37	
Rango Horario	Menos de 40 horas	30,00	13	3,03	0,53
	Entre 41 y 45 horas	28,78	23	7,04	
	Entre 46 y 50 horas	28,17	29	7,41	
	Más de 51 horas	30,67	18	2,77	
Categoría de empleo	Alta dirección	32,00	1		0,569
	Directivo	30,75	4	0,96	
	Mando intermedio	30,92	13	2,25	
	Empleado	28,68	65	6,63	
Profesión	Enfermería	26,97	34	7,79	0,21
	Farmacéuta	30,67	3	3,79	
	Fisioterapia	30,33	3	2,89	
	Fonoaudiología	32,50	2	3,54	
	Medicina	30,94	18	2,58	
	Nutrición	30,50	2	6,36	
	Odontología	31,00	1		
	Optometría	31,67	3	2,89	
	Otro	31,43	14	2,85	
	Terapeuta	24,00	3	9,54	

Tabla 6: Análisis bivariado Factor 1. Autor

Factor 2: Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Este factor corresponde a la evaluación de las preguntas 6 a la 10 del cuestionario. La valoración mínima es 5 y la máxima 35.

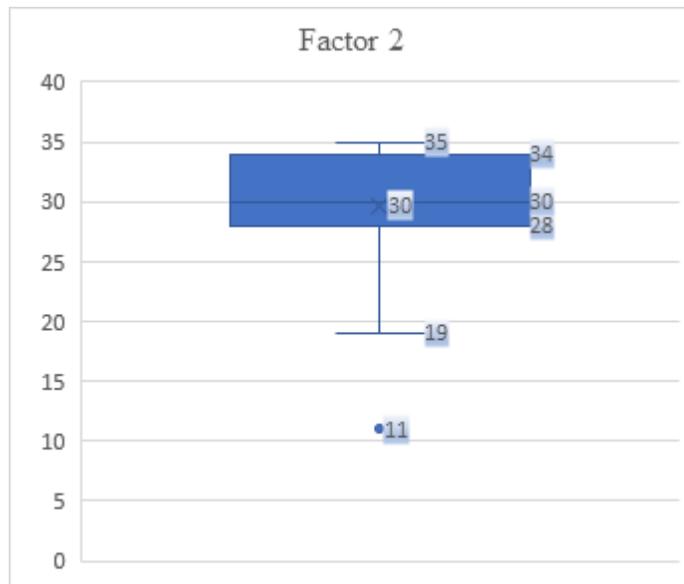


Gráfico 18: Análisis de Factor 2. Autor

Al igual que el factor anterior, a este corresponde un punto medio de corte de 20. La mediana encontrada para estos datos fue de 30, por lo que se puede concluir que la satisfacción en relación las condiciones físicas de su trabajo supera el punto de corte.

No causa sorpresa que este factor se encuentre valorado como positivo en la industria farmacéutica, ya que esta se caracteriza por tener unas instalaciones cómodas. Sin embargo, no deja de llamar la atención esta calificación positiva si tenemos en cuenta que más del 40% de los encuestados señalan que su cargo es el de “representante de promoción y ventas”, cuyo trabajo es “outdoor” y no cuentan con un puesto de trabajo fijo.

Paralelamente, el análisis bivariado de este factor el test Anova muestra dos diferencias estadísticamente significativas: una en relación con tipo de contratación, en el que se muestra a las personas con contrato a término fijo insatisfechas con esta situación, y otra en referencia al tipo de profesión, la cuál es determinada por un individuo que se identifica como odontólogo, al ser un caso aislado no se procede con un análisis al respecto.

Factor 2					
Variables	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	P
Género	Hombre	29	26	6,66	0,693
	Mujer	30	57	4,60	
Rango de edad	Menor de 29 años	34	3	1,73	0,415
	Entre 30 y 39 años	30	34	5,78	
	Entre 40 y 49 años	29	38	5,13	
	Mayor de 50 años	31	8	4,41	
Nivel de estudios	Profesional	29	19	5,08	0,36
	Especialización	29	47	5,76	
	Maestría	31	17	3,95	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	35	2	0,71	0,01
	Término fijo	25	8	8,85	
	Término indefinido	30	73	4,53	
Horario de trabajo	Horario Flexible	30	65	4,75	0,22
	Jornada fija	28	18	6,92	
Rango horario	Menos de 40 horas	29	13	6,23	0,63
	Entre 41 y 45 horas	29	23	5,35	
	Entre 46 y 50 horas	30	29	6,04	
	Más de 51 horas	30	18	2,79	
Categoría de empleo	Alta dirección	34	1		0,252
	Directivo	34	4	0,96	
	Mando intermedio	28	13	8,50	
	Empleado	30	65	4,53	
Profesión	Enfermería	29	34	5,08	0,01
	Farmacéuta	29	3	1,15	
	Fisioterapia	34	3	1,00	
	Fonoaudiología	30	2	6,36	
	Medicina	32	18	3,70	
	Nutrición	28	2	2,83	
	Odontología	11	1		
	Optometría	28	3	1,53	
	Otro	29	14	5,76	
	Terapeuta	24	3	7,57	

Tabla 7: Análisis bivariado Factor 2. Autor.

Factor 3: Satisfacción con la participación en las decisiones

Este factor corresponde a la evaluación de las preguntas 17, 19, 20, 21, 22 y 23. La valoración es 6 y la máxima 42.

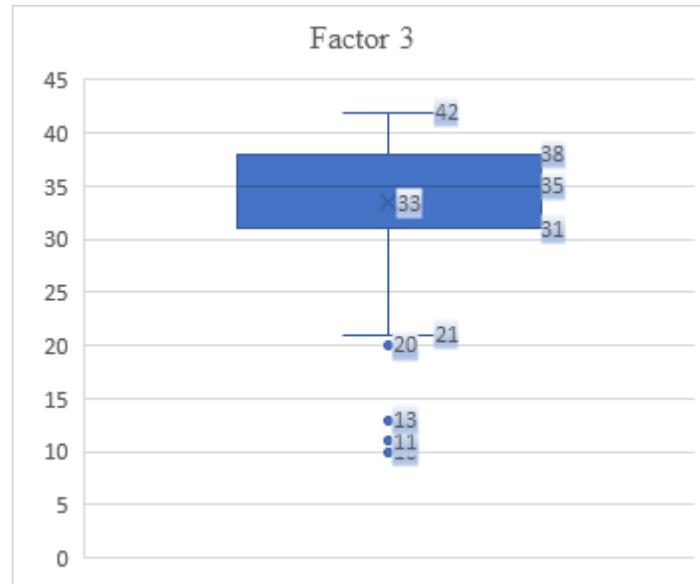


Gráfico 19: Análisis de Factor 3. Autor.

A este factor corresponde un punto medio de corte de 24. La mediana encontrada para estos datos fue de 33, por lo que se puede concluir que la satisfacción en relación con la participación en las decisiones supera el punto de corte.

Las preguntas correspondientes a este factor están relacionadas con la autonomía y participación en toma de decisiones, situación que tiene relación con lo expuesto en el marco teórico en el estudio de Kaufman (2002) sobre la satisfacción laboral, en el que cobró relevancia el ítem de “tareas individuales” como la posibilidad de mantenerse ocupado sin alta carga de tareas, ser independiente en el desarrollo de tareas, entre otros. También mencionó la importancia de mantener una sintonía entre los principios y valores de la empresa y los propios, además de las formas en las que estos se llevan a la práctica⁶.

En análisis bivariado muestra una diferencia estadísticamente significativa en la variable de profesión, dada principalmente por los tres terapeutas encuestados, la cuál sería ideal fuese profundizada a través de otras técnicas. A su vez la variable de horario de trabajo, en la

⁶ Ver página 39 del presente documento.

variable “jornada fija”, muestra menos satisfacción en este factor, relacionado a lo mejor con la imposibilidad de elegir o participar en las decisiones relativas o la autonomía frente a su horario de trabajo.

Factor 3					
Variables	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	p
Género	Hombre	34	26	5,14	0,475
	Mujer	33	57	7,73	
Rango de edad	Menor de 29 años	34	3	0,00	0,909
	Entre 30 y 39 años	33	34	6,63	
	Entre 40 y 49 años	34	38	7,06	
	Mayor de 50 años	34	8	10,11	
Nivel de estudios	Profesional	35	19	7,09	0,11
	Especialización	32	47	7,79	
	Maestría	36	17	2,72	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	40	2	0,00	0,16
	Término fijo	30	8	5,76	
	Término indefinido	34	73	7,09	
Horario de trabajo	Horario Flexible	34	65	6,94	0,05
	Jornada fija	31	18	6,66	
Rango horario	Menos de 40 horas	34	13	4,03	0,06
	Entre 41 y 45 horas	31	23	7,01	
	Entre 46 y 50 horas	33	29	8,93	
	Más de 51 horas	37	18	3,19	
Categoría de empleo	Alta dirección	40	1		0,632
	Directivo	37	4	2,52	
	Mando intermedio	33	13	5,74	
	Empleado	33	65	7,43	
Profesión	Enfermería	32	34	7,68	0,00
	Farmacéuta	37	3	1,53	
	Fisioterapia	39	3	1,73	
	Fonoaudiología	38	2	4,24	
	Medicina	36	18	3,24	
	Nutrición	34	2	4,95	
	Odontología	24	1		
	Optometría	34	3	3,79	
	Otro	36	14	4,02	
	Terapeuta	19	3	15,31	

Tabla 8: Análisis bivariado de Factor 3. Autor.

Factor 4: Satisfacción con su trabajo

Este factor corresponde a la evaluación de las preguntas 1, 2, 3 y 5. La valoración mínima es 4, y la máxima 28.

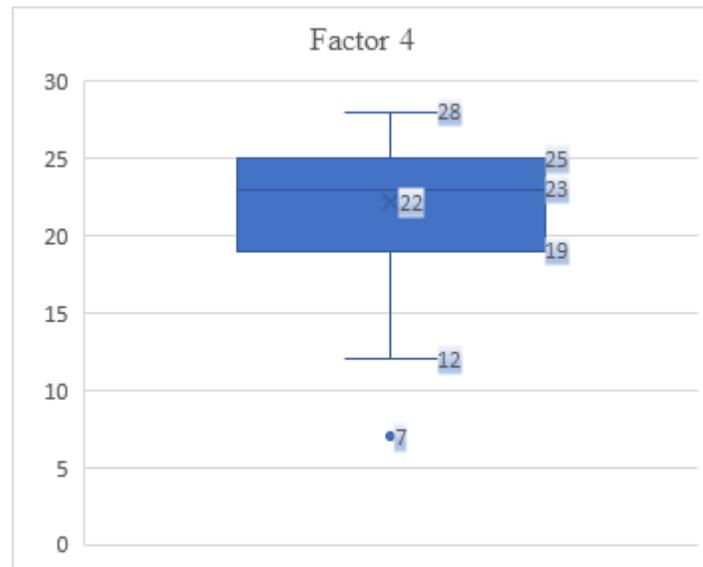


Gráfico 20: Análisis de Factor 4. Autor.

A este factor corresponde un punto medio de corte de 16. La mediana encontrada para estos datos fue de 22, por lo que se puede concluir que la satisfacción con su trabajo supera el punto de corte.

De este factor puede ser comprendido como “el trabajo en sí mismo”, y está encaminado a las actividades del día a día. A este respecto, nuevamente se encuentra una relación con lo expuesto por Kaufman (2002) acerca de la autonomía para el cumplimiento de tareas, además del desarrollo de habilidades o destrezas, y la posibilidad de ayudar a otros, lo cual constituye es el espíritu de complemento entre las profesiones de la salud. Esto se hace evidente a través de las preguntas 1 a la 3: “(1) Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, (2) Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, y (3) Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan”.

El análisis bivariado de este factor no mostró diferencias estadísticamente significativas.

Factor 4					
Variables	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	p
Género	Hombre	23	26	4,45	0,627
	Mujer	22	57	4,76	
Rango de edad	Menor de 29 años	21	3	3,21	0,533
	Entre 30 y 39 años	22	34	3,87	
	Entre 40 y 49 años	22	38	5,21	
	Mayor de 50 años	24	8	5,37	
Nivel de estudios	Profesional	23	19	6,15	0,43
	Especialización	22	47	4,32	
	Maestría	23	17	3,46	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	27	2	2,12	0,35
	Término fijo	21	8	2,03	
	Término indefinido	22	73	4,84	
Horario de trabajo	Horario Flexible	22	65	4,91	1,00
	Jornada fija	22	18	3,65	
Rango horario	Menos de 40 horas	23	13	2,74	0,28
	Entre 41 y 45 horas	21	23	4,32	
	Entre 46 y 50 horas	21	29	6,02	
	Más de 51 horas	24	18	3,16	
Categoría de empleo	Alta dirección	28	1		0,432
	Directivo	22	4	3,40	
	Mando intermedio	23	13	3,25	
	Empleado	22	65	4,91	
Profesión	Enfermería	21	34	5,51	0,46
	Farmacéuta	24	3	3,61	
	Fisioterapia	25	3	2,52	
	Fonoaudiología	23	2	6,36	
	Medicina	23	18	3,70	
	Nutrición	25	2	4,24	
	Odontología	22	1		
	Optometría	22	3	4,16	
	Otro	24	14	2,98	
	Terapeuta	18	3	6,93	

Tabla 9: Análisis bivariado de Factor 4. Autor.

Factor 5: Satisfacción con el reconocimiento

Este factor corresponde a la evaluación de las preguntas 4, 11 y 12. La valoración mínima es 3, y la máxima 21.

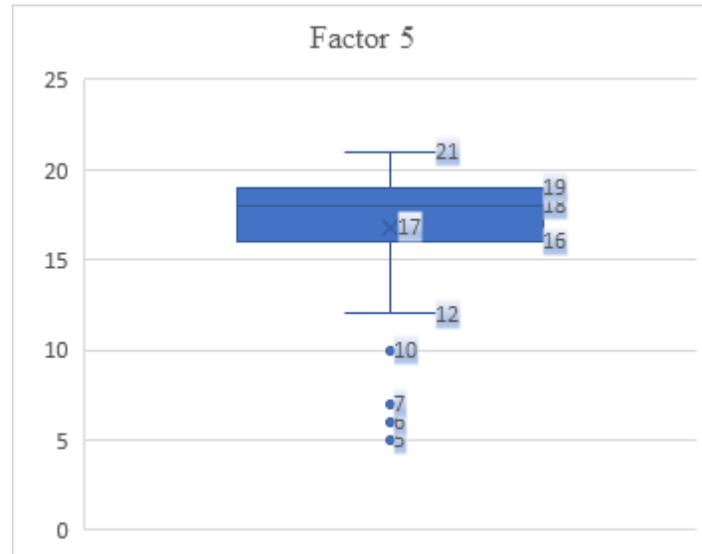


Gráfico 21: Análisis de Factor 5. Autor.

A este factor corresponde un punto medio de corte de 12. La mediana encontrada para estos datos fue de 17, por lo que se puede concluir que la satisfacción con el reconocimiento supera el punto de corte.

Las preguntas de este factor se encuentran relacionadas con el salario y las oportunidades de formación y promoción. Esto coincide con lo mencionado por Anis y otros en 2011, en donde la investigación en compensación y beneficios demuestra que la satisfacción generada por estos es un componente de suma importancia para la retención de los empleados. Las oportunidades de formación y promoción pueden relacionarse con los planes de sucesión trabajado como uno de los ejes centrales de la gestión del talento dentro de la industria, puesto que la particularidad del negocio requiere la constante preparación de líderes para enfrentar los desafíos futuros (Abbasi et al. 2010).

El análisis bivariado de este factor no mostró diferencias estadísticamente significativas.

Factor 5					
Variables	Componentes variable	Media	Número encuestas	Desviación estándar	p
Género	Hombre	17	26	3,11	0,85
	Mujer	17	57	3,44	
Rango de edad	Menor de 29 años	16	3	1,73	0,73
	Entre 30 y 39 años	17	34	2,75	
	Entre 40 y 49 años	17	38	3,57	
	Mayor de 50 años	18	8	4,78	
Nivel de estudios	Profesional	17	19	4,53	0,08
	Especialización	16	47	3,11	
	Maestría	18	17	1,50	
Tipo de contrato	Prestación de servicios	20	2	1,41	0,08
	Término fijo	15	8	1,39	
	Término indefinido	17	73	3,40	
Horario de trabajo	Horario Flexible	17	65	3,45	0,10
	Jornada fija	16	18	2,59	
Rango horario	Menos de 40 horas	17	13	1,68	0,12
	Entre 41 y 45 horas	17	23	3,03	
	Entre 46 y 50 horas	16	29	4,37	
	Más de 51 horas	18	18	2,02	
Categoría de empleo	Alta dirección	21	1		0,607
	Directivo	18	4	1,73	
	Mando intermedio	17	13	2,41	
	Empleado	17	65	3,54	
Profesión	Enfermería	16	34	3,81	0,07
	Farmacéuta	18	3	2,52	
	Fisioterapia	19	3	2,52	
	Fonoaudiología	18	2	2,83	
	Medicina	17	18	1,56	
	Nutrición	19	2	3,54	
	Odontología	13	1		
	Optometría	18	3	0,00	
	Otro	18	14	2,34	
	Terapeuta	11	3	6,93	

Tabla 10: Análisis bivariado Factor 5. Autor.

5.3.3. Factores determinantes en la industria farmacéutica

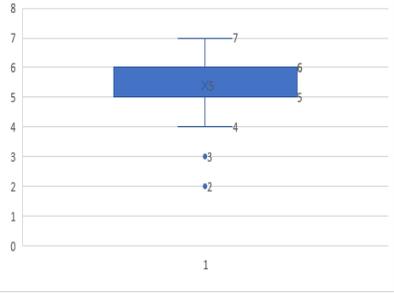
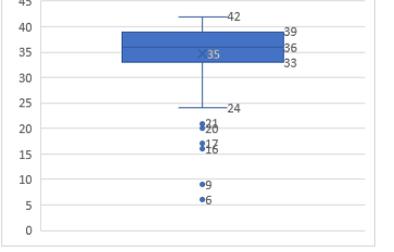
Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica realizada para el presente documento, se decidió, como ejercicio de investigación, evaluar algunos ítems de manera independiente de la metodología de estudio recomendada por el S20/23, prestando mayor atención al apartado de satisfacción laboral en la industria farmacéutica⁷, sin dejar de lado las preguntas planteadas por el cuestionario. De este ejercicio, se concluye que los siguientes constituyen los factores que resultaron ser determinantes:

- Compensación y beneficios.
- Compromiso organizacional.
- Oportunidades de desarrollo personal y de carrera.
- Relaciones de trabajo con los compañeros.
- Mentoring y relación con el supervisor.
- Formas de participación.
- Autonomía.
- Prácticas de I+D.

Dado que el instrumento S20/23 no valora todos los factores anteriormente expuestos, y que en la actualidad no existe un instrumento validado que los evalúe, se decide optar por los 5 que se identifican como prioritarios para profesionales de la salud vinculados laboralmente a la industria farmacéutica.

Esta propuesta de trabajo se explicó anteriormente en metodología en la Tabla 3: Factores determinantes de SL en industria vs. Cuestionario S20/23, lo que facilita la comprensión de la síntesis expuesta a continuación:

⁷ Ver página 32 del presente documento.

Factor	Gráfico	Pregunta	Resultados
Compensación y beneficios.	<p data-bbox="479 338 654 363">Compensación y beneficios</p>  <p>The box plot for 'Compensación y beneficios' has a y-axis from 0 to 8. The median is at 5. The interquartile range (IQR) is from 5 to 6. Whiskers extend from 4 to 7. Outliers are at 2 and 3.</p>	4	Con un punto de corte de 4, se encuentra una media de 5 por encima del corte, lo que da a entender que los profesionales de la salud se sienten bien remunerados en este sector.
Oportunidades de desarrollo	<p data-bbox="444 688 672 714">Oportunidad de desarrollo</p>  <p>The box plot for 'Oportunidad de desarrollo' has a y-axis from 0 to 16. The median is at 11. The IQR is from 11 to 13. Whiskers extend from 8 to 14. Outliers are at 2, 3, 4, 5, 6, and 7.</p>	11 y 12	Con un punto de corte de 8, se encuentra una media por encima de esta, lo que nos permite inferir que los profesionales visualizan oportunidades de promoción y formación en dicho sector.
Relación con el superior	<p data-bbox="477 1018 639 1043">Relación con Superior</p>  <p>The box plot for 'Relación con Superior' has a y-axis from 0 to 45. The median is at 35. The IQR is from 33 to 36. Whiskers extend from 24 to 42. Outliers are at 6, 9, 16, 20, and 21.</p>	13-18	Con un punto de corte de 24, se encuentra una media de 34 muy por encima de esta, lo muestra relaciones muy satisfactorias con sus superiores jerárquicos. A diferencia del factor 1, se incluye la pregunta 17 para valorar la percepción de equidad y trato en las relaciones con los superiores

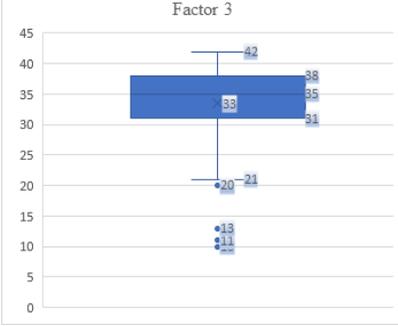
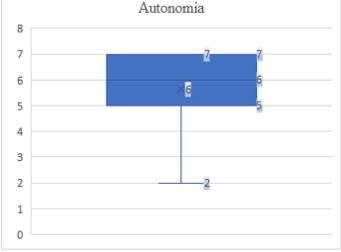
Formas de participación		Factor 3	Valorado ya ampliamente en el factor 3, corresponde un punto medio de corte de 24. La mediana encontrada para estos datos fue de 33, por lo que se puede concluir que la satisfacción en relación con la participación en las decisiones supera el punto de corte.
Autonomía		19	Se evalúa con la pregunta 19 al que corresponde un punto de corte de 4; esta logra una media de 6, lo que indica una capacidad percibida como autónoma para tomar decisiones referentes a su trabajo.

Tabla 11: Factores determinantes de la satisfacción laboral en la industria farmacéutica. Autor.

Este estudio propone evaluar por separado la pregunta referente a compensación y beneficios, dado que en las investigaciones de Ahmed (2006), Tabassum y Hossain Hickey (2013), Anis, Khan, y Humayoun, (2011) Kaufman (2002), destacan la compensación como un factor diferenciador del sector farmacéutico, entendiendo la compensación como todas las formas de recompensa financiera, servicios tangibles y beneficios que los empleados reciben como parte de una relación laboral (Ahmed, Tabassum y Hossain, 2006).

Las oportunidades de desarrollo valoradas con el punto 11 y 12, se encuentran por encima del punto de corte, tal como se mencionó anteriormente relacionado con los planes de sucesión implementados en la industria en el que exigen formación y capacitación adicional, lo que a su vez se transforma en beneficios adicionales como el ascenso y otros planes de crecimiento; a su vez, esta condición laboral facilita el proceso de adaptación y aprendizaje de los nuevos talentos reclutados ofreciendo planes de capacitación (Hyllier-Fry, 2014).

En la “relación con superiores”, se observa que los encuestados refieren una relación generalmente cordial con sus superiores, y la idoneidad que estos últimos demuestran para ocupar su cargo actual. También se hace evidente que, en la mayoría de los casos, los profesionales de la salud reciben reconocimiento por parte de sus superiores por el trabajo que realizan. Nuevamente, esta situación coincide con las afirmaciones de Kaufman, en la que dentro de este escenario laboral da relevancia en el cumplimiento de este factor que se traduce en satisfacción para el trabajador (Kaufman, 2002)⁸.

El factor 3 de “Formas de participación”, evidencia que los profesionales de la salud, en general, se sienten satisfechos con las formas de participación a las que tienen derecho en su trabajo.

La evaluación de “autonomía”, hace relación con lo mencionado por Bigliardi, Ivo Dormio, Galati y Schiuma (2011) acerca de la cultura de la industria farmacéutica que impulsa prácticas de I+D que se dan en el marco de la autonomía , a su vez Kaufman (2002), exalta la posibilidad de mantenerse ocupado sin alta carga de tareas, ser independiente en el cumplimiento de tareas, realizar actividades diferentes para evitar la monotonía, y el desarrollo de habilidades o destrezas, lo que se puede concluir, en relación con las respuestas de la población encuestada que muestra satisfacción en este punto.

5.5. Estrategias de mejoramiento basadas en resultados

El análisis de los resultados que el cuestionario S20/23 arrojó en el presente estudio, confirma la tendencia global de la percepción positiva sobre la vinculación laboral a la industria farmacéutica. En el caso colombiano, el salario y beneficios adicionales, además de la estabilidad laboral, convierten a este escenario en uno de los más atractivos para desempeñarse laboralmente entre las posibilidades existentes. De igual forma, se percibe que los esfuerzos emanados de la industria farmacéutica y de las áreas de talento humano rinden frutos en relación con otro tipo de empresas, lo que genera en los trabajadores una percepción

⁸ Ver página 41 del presente documento.

de confianza, seguridad y estabilidad, situación que los motiva a entregar mejores resultados en su trabajo.

A partir de lo anterior surgen propuestas encaminadas a mejorar la relación laboral profesional de la salud – industria farmacéutica, que se traduzcan en beneficios para ambas partes, propicie la innovación y la creación de escenarios más favorables para esta relación.

Inicialmente, el cuestionario demostró que la compensación y beneficios propia de la industria es un factor marcado como relevante, y que visto en el estudio influye en la satisfacción del trabajador. Lo anterior permite concluir que desde recursos humanos debe continuarse con salarios y planes de beneficios competitivos dentro del mercado laboral, además de continuar con prácticas relacionadas con beneficios no monetarios, como el teletrabajo y horario flexible.

Por otra parte, el análisis de relación con superiores muestra en su mayoría una percepción positiva por parte de los profesionales de la salud. Sin embargo, varios casos se encuentran fuera de estos resultados, lo que expone en menor medida una insatisfacción que no puede ser analizada dentro de la metodología del cuestionario. Esta situación no debería pasarse por alto y por el contrario merece atención a detalle, por lo que resulta de especial importancia el fortalecimiento de prácticas y procesos liderados por recursos humanos, que propendan por relaciones cordiales, respetuosas y asertivas con el personal a cargo.

Las oportunidades de desarrollo también evidencian un grupo importante de casos aislados a pesar de que la media se encuentra por encima del punto de corte. Nuevamente, aunque la percepción general en este aspecto es positiva, debe ser una preocupación de la industria farmacéutica en general el motivar mayores oportunidades de capacitación, concurso de méritos, y la preferencia por convocatorias internas para nuevos cargos por encima de contratación externa, de modo que se traduzcan en un beneficio perceptible para todo el grupo de trabajadores y no solo para un segmento del equipo de trabajo. Para este caso en particular, resulta relevante la sensación de equidad y participación justa para todos, por lo que se debe continuar y mejorar prácticas como los planes de carrera, formación de líderes, evaluación continua por el jefe, etc. De igual forma, puede indagarse sobre las necesidades puntuales de

los colaboradores para convertirlos en planes de formación serios, continuar o implementar según el caso subsidios por formación académica en entidades universitarias, etc.

El factor relacionado con la participación fue valorado muy positivamente, por lo que la recomendación en este sentido se traduce en continuar con las estrategias existentes. Por este motivo, se recomienda continuar incentivando a las diferentes formas de participación y mantener una sintonía entre los principios y valores de la empresa y los propios. En cuanto a las formas de participación, se sugiere realizar una indagación a mayor profundidad para conocer los intereses particulares de los profesionales de la salud, y la relación que estos tienen con principios, valores y códigos de ética institucionales, en busca de un balance que dé cuenta de las formas de solventar las expectativas de las partes en cuanto a formas de valorar y entender la relación *trabajador – empresa*.

Las preguntas relacionadas con la satisfacción con el trabajo fueron evaluadas positivamente, por lo que se propone continuar buscando aquellas situaciones que motiven las labores cotidianas, y además apoyarse en las prácticas de I+D habituales de la industria farmacéutica, con el fin de mantener motivados a sus empleados o colaboradores.

Para finalizar, es de vital importancia poner en consideración un hallazgo que el presente estudio identificó, al establecer relaciones entre resultados, específicamente la relación entre género y rango jerárquico. En esta, se identificó que, aunque la población del estudio es mayoritariamente femenina, hay una proporción mayor de hombres ocupando cargos directivos en relación con la proporción de mujeres en esos mismos cargos, lo que sugiere que la industria, tal vez sin ser consciente de ello, se encuentra privilegiando a hombres para estos cargos por encima de las mujeres. Lo anterior sugiere la necesidad de evaluar las políticas de contratación y promoción de profesionales, con el fin de establecer criterios que beneficien los méritos de un profesional por encima del género al que pertenecen, y se eviten sesgos originados en prejuicios o creencias particulares.

Tras las sugerencias anteriores, se hace necesario para el presente documento una consideración de relevancia para futuros estudios de satisfacción laboral, tanto dentro de la industria farmacéutica como en otros escenarios, en relación con el uso de instrumentos con pregunta cerrada como es el caso del cuestionario.

Particularmente para el presente estudio, los resultados del cuestionario S20/23, aunque constituyen un insumo valioso para la construcción de un panorama sobre la satisfacción laboral en la industria farmacéutica, presenta limitaciones al igual que los otros instrumentos valorados en el presente trabajo, que merecen ser tenidas en cuenta a la hora de estudiar casos particulares. Y es que las encuestas en general, a pesar de ser una herramienta de gran utilidad para la cuantificación de aspectos cualitativos de un estudio, no reflejan algunas particularidades propias del entrevistado ni de las condiciones en las que se encuentra desarrollando su labor, o las circunstancias bajo las que se encuentra respondiendo el cuestionario. Por ejemplo, aunque en esta investigación los resultados exponen una satisfacción alta en relación con puntos de corte, la información que no hace parte de los resultados positivos se pierde sin conocer los motivos por los que no hace parte de la frecuencia en las respuestas, y por tanto no existe la posibilidad de evaluar circunstancias particulares de un momento y un lugar.

Al respecto, se puede concluir a partir de una revisión bibliográfica que una encuesta no se realiza con el objetivo de comprender a fondo una situación, sino de extraer de los encuestados un panorama general de la situación que se quiere estudiar (Meneses, 2010). Es decir, de sus respuestas puede esperarse la obtención de generalidades en un momento específico en el tiempo, mas no de situaciones específicas que se comporten como constante en un corto plazo. Por otro lado, las respuestas en las encuestas pueden estar influidas por las emociones que esté experimentando el encuestado en ese momento, por lo que existe la posibilidad de que un solo encuestado responda distinto en encuestas realizadas bajo circunstancias emocionales distintas (Azofra, 1999).

Lo anterior hace necesaria la reflexión alrededor de lo que teóricamente se presentó en este documento como concepto de satisfacción laboral, en el que concluyó que es una respuesta emocional con repercusión social y cultural, donde lo personal y lo colectivo son relevantes a la hora de evaluar la percepción sobre el trabajo que se realiza, por lo que se requiere de un estudio minucioso que dé cuenta de la complejidad de las respuestas en tanto se asocian a situaciones particulares.

Por lo anterior, se considera que la aplicación de una encuesta para conocer el panorama de la satisfacción laboral en un escenario específico puede resultar limitante, no solamente por

los factores que afectan la obtención de respuestas, sino porque en estas no es posible comprender circunstancias particulares por las cuales una persona elige una u otra opción para cada pregunta, o cuáles son los motivos o circunstancias bajo las cuales selecciona una respuesta.

Por ejemplo, la carga laboral percibida en este estudio se puede considerar alta, pues los algunos profesionales se encuentran vinculados laboralmente con una intensidad mayor a 51 horas por semana. Esta situación, aunque legalmente se encuentra autorizada por el código sustantivo del trabajo en el capítulo II (MinTrabajo, 1950), se encuentra en contravía con las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, que estipulan que, en ninguna circunstancia, un trabajo debería desarrollarse en una intensidad laboral mayor a 48 horas (OIT, 2011). Situaciones como esta pueden generar hipótesis como que el trabajador podría estar dispuesto a la sobrecarga laboral y a otros factores adversos a cambio de los beneficios que la industria farmacéutica ofrece, e imposibilita el escenario en que el sujeto de estudio cuestione sus decisiones y tome otras a la hora de valorar su percepción sobre la satisfacción con su trabajo.

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

La industria farmacéutica se encuentra contratando profesionales de la salud por distintos motivos, entre los que se encuentran el conocimiento y la experiencia con tratamientos farmacológicos, la credibilidad para la contratación con entidades de salud y otros profesionales de salud, asertividad para la toma de decisiones en atención al paciente, entre otros. Estos profesionales requieren de formación adicional puesto que la industria requiere conocimientos en otras áreas, como márketing o estadística. El presente estudio encontró que la mayoría de los profesionales de la salud vinculados a la industria farmacéutica son mujeres, con un rango de edad entre los 30 y 39 años, con estudios de posgrado, en su mayoría especialización. La gran mayoría se encuentran contratados a término indefinido con horario flexible. Por este motivo, se considera que la industria muestra preferencia por aquellos profesionales que sienten la necesidad de darle continuidad a su formación académica, así como por aquellos que cuenten con experiencia laboral, probablemente tanto en su propia área como en otras, como la asistencial.

La satisfacción global media del presente estudio es 131, en una escala de valoración entre 23 y 161, lo que evidencia que los profesionales de la salud han evaluado de manera positiva el trabajo en la industria farmacéutica posiblemente por los atractivos ya descritos de trabajar para este sector. En general las medias de los datos se encuentran por encima de los puntos de corte, lo que permite valorar una tendencia hacia la satisfacción en los factores evaluados.

Uno de los atractivos de la industria farmacéutica está relacionado con modelos de vinculación atractivos, pues el 88% de los encuestados están bajo contratación a término indefinido. Esta condición muestra influencia sobre la satisfacción en algunos de los factores, pues la percepción de satisfacción no es tan favorable para quienes tienen contrato a término fijo o por prestación de servicios, en contraste con quienes se encuentran vinculados a término indefinido.

El factor de relación con los superiores muestra una valoración bastante positiva con una media de 29 en una escala de 5 a 35, lo que es una calificación bastante positiva para la persona a cargo de la supervisión de las tareas y la persona como tal. Este resultado se encuentra apalancado en las diversas prácticas que implementan las áreas de recursos humanos para trabajar este tipo de relaciones.

En cuanto al horizonte profesional, la industria farmacéutica es un claro ejemplo de la capacidad de adquisición de nuevas competencias que poseen los profesionales de la salud, puesto que más allá de las áreas que involucran el cuidado directo del paciente, las profesiones han evolucionado dentro de la industria hacia otras áreas como visita médica en su mayoría, y otras como estudios clínicos, gerencia, marketing, farmacovigilancia y acceso a mercados.

Actualmente, ni las agremiaciones de profesionales de la salud, ni entidades gubernamentales colombianas conocen un estimado de profesionales que laboran en la industria farmacéutica, por lo que no es posible hacer uso de cifras para un análisis de fondo en relación con la población de profesionales vinculados a este gremio.

Realizar un estudio de satisfacción laboral merece un esfuerzo que condense congruentemente la teoría, la recolección de datos y su análisis con el contexto del país en el que se realiza. Por tanto, la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas, que no permitan el acceso a más información sobre las condiciones bajo las que se encuentra el trabajador contratado, limita la obtención de información verídica, específica y contextualizada sobre la situación emocional real del profesional de la salud con respecto a la labor que realiza.

6.2 Recomendaciones

- La gestión de recursos humanos es uno de los componentes más importantes en la administración. Por tanto, el estudio de las condiciones del trabajador y de los grupos que componen una organización debe ser una preocupación constante de los administradores.
- Siendo el tipo de contratación la variable que en algunos casos influyó en la percepción de satisfacción o no, desde la gestión de recursos humanos se debe velar por la equidad en las condiciones laborales para así tener individuos altamente satisfechos con la labor desempeñada.
- En un momento posterior sería ideal contrastar el resultado de este estudio versus otros realizados en otros campos diferentes al farmacéutico, para determinar si la satisfacción laboral en este campo es mayor, igual o menor.
- El estudio de la diversidad de campos de acción actuales para los profesionales de la salud permite comprender cómo estas profesiones están siendo entendidas y adheridas a nuevos escenarios en el contexto laboral. Por este motivo, es de vital importancia la reflexión en las facultades de medicina, enfermería y otras, sobre las maneras en que sus egresados han logrado estos nuevos espacios, y cómo puede lograr horizontes diversos sin perder de vista la misión que se le encomienda durante el ejercicio de su profesión.
- De la misma forma, y correspondiendo con el punto anterior, hacer un análisis del tipo de profesional que solicita el mercado laboral debe ser una de las misiones bandera de los administradores, pues una rigurosa reflexión sobre la gestión del recurso humano propicia nuevas formas de comprender al trabajador, permite innovar en formas de producción intelectual y técnica en las organizaciones, y fortalece el desarrollo de las capacidades humanas.
- Como iniciativas de investigación posteriores al presente documento, se recomienda diseñar y realizar estudios que permitan hacer comparaciones acerca de la satisfacción laboral entre grupos de profesionales que se desempeñan en la industria farmacéutica, pues llama la atención que esta constituye un campo poco explorado en el que existe posibilidades de investigación.

- Continuar con la elaboración de trabajos que permitan identificar las motivaciones de los diferentes grupos profesionales para vincularse a los diferentes sectores productivos.
- El presente trabajo demuestra que los profesionales encuestados definen en general a las relaciones con sus jefes como cordiales en la mayoría de los casos, por lo que resulta interesante estudiar los modelos de gestión de recursos humanos, la cultura organizacional y los modelos para mantener las relaciones laborales armónicas que se encuentran en la industria farmacéutica.
- Se sugiere valorar la posibilidad de realizar entrevistas semiestructuradas o encuestas con posibilidad de preguntas abiertas para indagar situaciones específicas de satisfacción laboral, pues aun cuando la percepción del trabajador puede no ser del todo negativa, tampoco se le está permitiendo exponer los motivos de sus incomodidades o expectativas frente a su trabajo. De igual forma, resulta relevante contrastar las situaciones del trabajador con las circunstancias de su trabajo, pues se presume que estos pueden estar aceptando condiciones como horarios extensos o sobrecarga laboral, a cambio de los beneficios que no recibe en otros lugares de trabajo.
- Diseñar una nueva investigación que permita como resultado generar un instrumento validado para este tipo de industria, dadas sus características tan particulares. Así mismo, el contexto colombiano necesita un instrumento válido para la medición de la satisfacción laboral y que permita su uso en varios sectores productivos.

Bibliografía

Abbasi, M. U., Sohail, M., & Syed, N. A. (2010). Talent Management as Success Factor for Organizational Performance: A Case of Pharmaceutical Industry in Pakistan. *Journal of Management and Social Sciences*, 6(2), 74-83.

Ahmed, J. U., Tabassum, A., & Hossain, T. (2006). Human resource management practices: a case study of the supply chain department of square pharmaceuticals Ltd. *Sri Lankan Journal of Management*, 11(1), 89-107.

Aktouf, Omar. *La Buena Administración de las Cosas y el Buen Gobierno de las Personas* (cuarta edición: 2012). Material de Formación: Convenio No. 00112 de 2012, celebrado entre el SENA y la Federación Colombiana de Gestión Humana - ACRIP. Cartagena: Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA (documento sin paginación).

Alam, T. (2012). Factors Affecting Job Satisfaction, Motivation and Turnover Rate of Medical Promotion Officer (MPO) in Pharmaceutical Industry: A Study Based in Khulna City. *Asian Business Review*. Volumen 1, número 1. Recuperado de: <http://journals.abc.us.org/index.php/abr/article/viewFile/2.7Alam/230> Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2017.

Alonso Martín, Pilar. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración (2008). *Revista Psicología y Trabajo de las Organizaciones*. Volumen 24, Número 1. Páginas. 25-40. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002&lng=es&nrm=iso> . Fecha de consulta: 13 de marzo de 2016.

Álvarez, M.; George, C. (2005). *Historia del Pensamiento Administrativo*. Editorial Pearson Educación. Ciudad de México. Recuperado de:

<http://videoteca.universidadcultural.edu.mx/historia%20del%20pensamiento%20administrativo.pdf>. Fecha de consulta: 2 de octubre de 2017.

Álvarez, G. (5 de marzo de 2017). La crisis del sistema de salud. El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/>

Anderson, R. Cómo las Farmacéuticas Ganan Más Que los Bancos (6 de noviembre de 2014). Diario BBC Mundo. Recuperado de: http://www.bbc.com/mundo/ultimas_noticias/2014/11/141106_economia_farmaceuticas_industria_ch. Fecha de consulta: 29 de enero de 2016.

Angell, M. (2006). La verdad acerca de la industria farmacéutica: cómo nos engaña y qué hacer al respecto. Editorial Norma.

ANEC. Publicación Oficial de la Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia (2015). Bogotá: Número 80.

Anis, A., Khan, M. A., & Humayoun, A. A. (2011). Impact of organizational commitment on job satisfaction and employee retention in pharmaceutical industry. *African Journal of Business Management*, 5(17), 7316.

Aranaz J, Mira J. Cuestionario Font Roja: Un Instrumento de Medida de la Satisfacción en el Medio Hospitalario (1988). *Todo Hospital*. 52:63-6.

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia – ANDI (2014). Presentaciones de las Cifras del Sector Farmacéutico. Disponible en: http://www.andi.com.co/cif/Paginas/Estudios_y_Estadisticas.aspx. Fecha de consulta: 22 de septiembre de 2017.

Basseto, G. Necesidades Básicas del Ser Humano y Su Satisfacción a Través de la Cultura (2014). Universidad Nacional de Salta – Argentina. Disponible en: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/adminperso/Necesidades%20Humanas%202014.pdf>. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2016.

Beer, M. (1964). Organizational Size and Job Satisfaction. *The Academy Management Journal*. Volumen 7 número 1. Recuperado de: <https://scihub.bz/http://amj.aom.org/content/7/1/34.full.pdf+html>. Fecha de consulta: 28 de febrero de 2016.

Bigliardi, B., Ivo Dormio, A., Galati, F., & Schiuma, G. (2012). The impact of organizational culture on the job satisfaction of knowledge workers. *Vine*, 42(1), 36-51.

Blanco, M. C. M. C., & Castro, A. B. S. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. 27. <http://www.sc.ehu.es/plwlumuj/ebalECTS/praktikak/muestreo.pdf>

Bòria-Reverter, S., Crespi-Vallbona, M., & Mascarilla-Miró, O. Variables determinantes de la satisfacción laboral en España (2012). *Cuadernos de Economía*. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266\(12\)70018-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0210-0266(12)70018-3). Fecha de consulta: 15 de marzo de 2016.

British Medical Association. 2013. London. BMA House. Recuperado de https://www.bma.org.uk/-/media/files/pdfs/about%20the%20bma/how%20we%20work/medical%20academics/pharmaceuticalphysican_sept2013_update.pdf?la=en

Caicedo, B. Natalia. Tratamiento de la Escuela de las Relaciones Humanas (Trabajos Paralelos y Posteriores a Elton Mayo) Desde Algunas Teorías Contemporáneas (2011). Trabajo para optar por el título en Maestría en Administración. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Candelas R., Edith; Hernández M., Francisco; García G., Mercedes; Montero M., Gabriela; García O., María E.; García C., Martha. *Fundamentos de Administración* (2012). México D.F: Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM. Recuperado de: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/administracion/1/fundamentos_administracion.pdf. Fecha de Consulta: 28 de febrero de 2016. .

Cantera, F. NTP 212: Evaluación de satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_212.pdf . Fecha de Consulta: 1 de marzo de 2016.

Carvajal, J. G. El problema de la existencia y la Identidad de las organizaciones (2005). Revista Innovar, No. 25. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Castle, N. G. Organizational Commitment and Turnover of Nursing Home Administrators (2006). Health Care Management Review. Volumen 31 Número 2. Recuperado de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16648695>. Fecha de consulta: 17 de marzo de 2016.

Cifuentes, Johana y Manrique, Fred. Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención, Bogotá, Colombia (2014). Revista Avances en Enfermería. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Número 32, Volumen 2. Páginas 217-227,

Dávila, Carlos. Teorías Organizacionales y Administración - Enfoque Crítico. (2001). Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.

EFPIA Data Center. <https://www.efpia.eu/publications/data-center/the-pharma-industry-in-figures-employment/employment-in-the-pharmaceutical-industry-by-country/> Fecha consulta: 23/10/17

'Elvey, R., Schafheutle, E. I., Jacobs, S., Jee, S. D., Hassell, K., & Noyce, P. R. (2013). Revalidation arrangements for pharmacy professionals in industry and academia in Great Britain: a qualitative study. Research in Social and Administrative Pharmacy, 9(2), 178-187.

El Heraldo, Redacción. Profesionales de la Salud, Declarados Como Los Más Estresados (2016). Recuperado de: <https://www.elheraldo.co/salud/profesionales-de-la-salud-declarados-como-los-mas-estresados-227644>. Fecha de consulta: 28 de octubre de 2017.

El Tiempo. Farmacéuticas, negocio de \$9.6 billones al año. <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16560299> Fecha consulta: 23 octubre de 2017

Escamilla, S.; López, M.; Pacheco, R.; Rojas, M., Tirado, L. El Clima Laboral en las Unidades de Hemodiálisis en México. Un Estudio Transversal (2010). Madrid: Revista de

Nefrología. Volumen 31. Recuperado de <http://www.revistanefrologia.com/es-publicacion-nefrologia-articulo-el-clima-laboral-las-unidades-hemodialisis-mexico-un-estudio-transversal-X0211699511051210>. Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2017.

Gallo Castro, J. J. Estudio de la relación proveedor-productor en la gestión de materiales del sector farmacéutico industrial productivo (STIP) de la ciudad de Bogotá/Study supplier-producer relationship in the materials management in the pharmaceutical supply chain at Bogotá (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia).

García, D.: Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales (2010). Recuperado de: www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm (documento sin paginación). Fecha de consulta: 12 de marzo de 2016.

Gómez, C.; Parrado, Y.; Rodríguez, M.; Velandia, A. Tres Escuelas Una Historia. Formación de Enfermeras en la Universidad Nacional de Colombia 1920 - 1957 (2011). Bogotá: Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.

González, E. N., Guerra, G. J. E., Marrero, P. H., & Medina, C. D. M. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Gaceta Sanitaria, 21(2), 136-141.

Goyal, R.; Shrivastava, M.: A Study of HR Practices and Their Impact on Employees Job Satisfaction and Organizational Commitment in Pharmaceutical Industries (2012). International Journal of Business Trends and Technology. Volumen 2, número 3. Recuperado de: <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/16095/10/publications.pdf>. Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2017.

Griffin. E. A First Look at Communication Theory (2008). Recuperado de: A First Look. Disponible en: <http://www.afirstlook.com/docs/hierarchy.pdf> . Fecha de consulta: 10 de febrero de 2016.

Hauff, S., Richter, N. F., & Tressin, T. Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture (2015). Revista International Business Review. Volumen 24, Número 4. Páginas 710-723.

Heathfield, S. M., (2006) "What is Human Resource Management"? Recuperado de: <https://www.thebalance.com/what-is-human-resource-management-1918143>. Fecha de consulta: 8 de febrero de 2016.

Hernández, M.; Hernández, A.; Pérez, M. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud (2012). En: Revista Enfermería Universitaria – ENEO. Universidad Nacional Autónoma de México. Volumen 9. Año. 9. Número 1. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/33252/30431>. Fecha de consulta: 10 de febrero de 2016.

Herzberg, Frederick. Una vez más ¿Cómo motiva a sus empleados? (2003) En: Harvard Business Review. América Latina. Recuperado de: <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/90012/90012 - 2015-1/Unidad II/2 Se motiva al empleado.pdf>. Fecha de consulta: 10 de febrero de 2016.

_____, F. Teoría de la Motivación - Higiene (2001). Traducción del original por Buenos Aires: Universidad Tres de Febrero. Recuperado de: http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf. Fecha de consulta: 10 de febrero de 2016.

Hickey, W. (2003). MNC Pharmaceutical Compensation in China: a Predictor for Human Capital Trends. Journal of General Management, 29(1), 32-46.

Hillier-Fry, Camilla. (2014). Recursos Humanos, agente del cambio en la Industria Farmacéutica. Socio de PeopleMatters. Recuperado de http://www.peplematters.com/Archivos/Descargas/Docs/Docs/articulos/1402_PharmaMarket.pdf.

Kabir, M.; Mahamuda, M. Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector. Australian Journal of Business and Management Research (2011). Volumen 1 número 9..

INSTH. Cantanbria, G. T. P. (1988). NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.

INSHT (1995). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Laverde de Botero, L; Forero, C y Macías, G. Situación del Personal de Enfermería en el Servicio de Urgencias en una Institución de Tercer Nivel, en Medellín en 1998 (2000). En: Revista Investigación y Educación en Enfermería. Medellín: Universidad de Antioquia. Volumen 18, número. 2. Páginas 35-41.

Locke, E. Latham, G. Work Motivation and Satisfaction: Light at The End of the Tunnel (1990). Revista Psychological Science, Volumen 1 Número 4. Maryland University. Recuperado de: http://www.wku.edu/cebs/doctorate/documents/readings/locke_latham_1990_work_motivation_satisfaction.pdf. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2016.

López Mas, Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas (2005). Volumen 8, Número 15. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>. Fecha de consulta: 3 de marzo de 2016.

Mateescu, A., & Chraif, M. The Relationship between Job Satisfaction, Occupational Stress and Coping Mechanism in Educational and Technical Organizations. Procedia - Social and Behavioral Sciences (2014). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.153>. Fecha de consulta: 15 de marzo de 2016. International Conference Psyworld.

Medina, M. Historia Del Pensamiento Administrativo (2005). Pearson Educación.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire] (1989). Revista Psicologemas. Volumen 5. Páginas 59-74.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Factores de Cuestionario de Satisfacción Laboral S4/82. *Psicología de la Seguridad*.

Meliá, J. L. (1998). Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 [Job Satisfaction Questionnaire].

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74

Meliá, J.L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4 (11), 179-187.

Ministerio de Trabajo, República de Colombia. Decreto ley 2663 Código sustantivo del trabajo. 5 de agosto de 1950. CAPITULO II. JORNADA MAXIMA artículos 161 a 167. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>. Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2017.

Miranda, D. A. R., & Monsalve, L. C. O. (2010). Situación laboral de los profesionales en medicina y enfermería en Colombia: aproximaciones desde el Ingreso Base de Cotización al SGSSS. *Materiales*.

Molina Lindeb, J. M., Valderrama Orbegozod, L. J., Avalos Martínez, F., & Uribe Rodríguez, A. F. Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico (2009). *Revista Investigación y Educación en Enfermería, Volumen 27, Número 2*. Páginas 218, 225.

Nahm, H. Job Satisfaction in Nursing. En: *Administration Journal Nursing*. (1940). vol 40, no. 12. p.1389-1392. Citado por MA, Chen-Chung; SAMUELS, Michael y ALEXANDER, Judith. Factors That Influence Nurses' Job Satisfaction. En: *Journal Nursing Administration*. May, 2003, vol. 33, no. 5, p. 293-299.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., and Wright, P. M., Human Resource Management, McGraw-Hill Irwin, 2006.

Organización Internacional del Trabajo – OIT. Informe para el debate de la Reunión tripartita de expertos sobre la ordenación del tiempo de trabajo (2011). Ginebra. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_162148.pdf. Fecha de consulta: 15 de noviembre de 2017.

Parra, Sarella y Paravic Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) (2002). Revista Ciencia y Enfermería. Volumen. 8, Número. 2. Páginas 37-48.

Portal Elemplo.com. Grandes oportunidades en el ámbito farmacéutico y de la salud (2011). Investigación Laboral. Recuperado de: <http://www.elemplo.com/co/noticias/investigacion-laboral/grandes-oportunidades-en-el-ambito-farmaceutico-y-de-la-salud-4131>. Fecha de consulta: 10 de marzo de 2016.

Ramos, G.; Triana, M. Escuela de Relaciones Humanas y su Aplicación En una Empresa de Telecomunicaciones (2007). Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84934052>. Fecha de consulta: 12 de marzo de 2016.

Rendón G., Lina María. Escuela de Relaciones Humanas en la Administración - Antecedentes (2011). Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Administración. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Sarella Parra, L. H., & Paravic K, Tatiana. (2002). Satisfacción Laboral En Enfermeras/os que Trabajan en El Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). *Ciencia y enfermería*, Volumen 8, Número 2, 37-48. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es&tlng=es.10.4067/S0717-95532002000200005. Fecha de consulta: 13 de marzo de 2016.

Sobrequés J, Cebriá J, Segura C, Rodríguez C, García M, Juncosa S. La Satisfacción Laboral y el Desgaste Profesional de los Médicos de Atención Primaria (2003). *Revista Atención Primaria*. Número 31. Páginas 227-33.

Spector P. *Job satisfaction: Application, Assessment, Cause, and Consequences* (1997). Viriding A (editor). United States of America: Sage Publications.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.

Tait, K. (2012). Capítulo 79 Industria farmacéutica. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT).

Stonier, Peter. (2011). An insight into careers for doctors with the UK pharmaceutical industry. London Association of the British Pharmaceutical Industry. Recuperado de <http://www.abpi.org.uk/our-work/library/industry/Documents/careers-doctors.pdf>

TORRES, Julia. Reflexiones sobre funciones del personal de enfermería (2004). *Revista Cubana Salud Pública*. Volumen 30. Número 4.

Vera-Remartínez, LM Mora, JA González, J García, E Garcés, JA Domínguez, JR Borraz, A Blanco, B Armenteros. Satisfacción Laboral de la Enfermería en las Prisiones Españolas (2009). *Revista Española Sanid Penit*. Volumen 11. Páginas 80-86.

Villamil, L. Tendencias de la Industria Farmacéutica (22 MAR 2013). Sección Tecnología, diario El Espectador. Recuperado de: <http://www.elespectador.com/tecnologia/tendencias-de-industria-farmaceutica-articulo-412036>. Fecha de consulta: 29 de enero de 2016.

Villanueva, C., & Rapale, O. (2005). Futuro de las fusiones en la industria farmacéutica mundial. *Negotium*, 1(1).

Xirau, Manuel. Las Farmacéuticas Más Grandes del Mundo En 2015. *Revista Forbes*. Recuperado de: <http://forbes.es/listas/7388/las-farmaceuticas-mas-grandes-del-mundo-en-2015/>. Fecha de consulta: 10 de marzo de 2016.

Anexo 1

Cuestionario S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□

Anexo 2

Resultados encuestas

La presente tabla corresponde al consolidado de respuestas del cuestionario realizado a un total de 83 profesionales de la salud, que se encuentran vinculados laboralmente a la industria farmacéutica.

ITEMS CUESTIONARIO S20/23		Recuento	% del N de la columna
Pregunta 1 Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Muy insatisfecho	3	3,6%
	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	4	4,8%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	7	8,4%
	Bastante satisfecho	30	36,1%
	Muy satisfecho	32	38,6%
Pregunta 2 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	4	4,8%
	Algo insatisfecho	3	3,6%
	Indiferente	7	8,4%
	Algo satisfecho	15	18,1%
	Bastante satisfecho	34	41,0%
	Muy satisfecho	20	24,1%
Pregunta 3 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	8	9,6%
	Indiferente	8	9,6%
	Algo satisfecho	18	21,7%
	Bastante satisfecho	30	36,1%
	Muy satisfecho	17	20,5%
	Muy insatisfecho	2	2,4%

Pregunta 4 El salario que usted recibe.	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	1	1,2%
	Indiferente	1	1,2%
	Algo satisfecho	20	24,1%
	Bastante satisfecho	43	51,8%
	Muy satisfecho	14	16,9%
Pregunta 5 Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	4	4,8%
	Algo insatisfecho	2	2,4%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	23	27,7%
	Bastante satisfecho	31	37,3%
Pregunta 6 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	3	3,6%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Indiferente	1	1,2%
	Algo satisfecho	6	7,2%
	Bastante satisfecho	32	38,6%
Pregunta 7 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	3	3,6%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	6	7,2%
	Bastante satisfecho	46	55,4%
Pregunta 8 La iluminación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	3	3,6%
	Algo insatisfecho	2	2,4%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	7	8,4%
	Bastante satisfecho	35	42,2%

	Muy satisfecho	32	38,6%
Pregunta 9 La ventilación de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho		0,0%
	Bastante insatisfecho	3	3,6%
	Algo insatisfecho	4	4,8%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	7	8,4%
	Bastante satisfecho	35	42,2%
	Muy satisfecho	30	36,1%
	Pregunta 10 La temperatura de su local de trabajo.	Muy insatisfecho	0
Bastante insatisfecho		4	4,8%
Algo insatisfecho		7	8,4%
Indiferente		2	2,4%
Algo satisfecho		13	15,7%
Bastante satisfecho		34	41,0%
Muy satisfecho		23	27,7%
Pregunta 11 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	4	4,8%
	Algo insatisfecho	3	3,6%
	Indiferente	4	4,8%
	Algo satisfecho	20	24,1%
	Bastante satisfecho	33	39,8%
	Muy satisfecho	17	20,5%
Pregunta 12 Las oportunidades de promoción que tiene.	Muy insatisfecho	4	4,8%
	Bastante insatisfecho	0	0,0%
	Algo insatisfecho	4	4,8%
	Indiferente	2	2,4%
	Algo satisfecho	14	16,9%
	Bastante satisfecho	34	41,0%
	Muy satisfecho	25	30,1%
Pregunta 13 Las relaciones personales con sus superiores.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Indiferente	0	0,0%

	Algo satisfecho	10	12,0%	
	Bastante satisfecho	33	39,8%	
	Muy satisfecho	36	43,4%	
Pregunta 14 La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy insatisfecho	2	2,4%	
	Bastante insatisfecho	0	0,0%	
	Algo insatisfecho	4	4,8%	
	Indiferente	4	4,8%	
	Algo satisfecho	11	13,3%	
	Bastante satisfecho	36	43,4%	
	Muy satisfecho	26	31,3%	
	Pregunta 15 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy insatisfecho	1	1,2%
		Bastante insatisfecho	1	1,2%
Algo insatisfecho		4	4,8%	
Indiferente		3	3,6%	
Algo satisfecho		14	16,9%	
Bastante satisfecho		40	48,2%	
Muy satisfecho		20	24,1%	
Pregunta 16 La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy insatisfecho	1	1,2%	
	Bastante insatisfecho	2	2,4%	
	Algo insatisfecho	4	4,8%	
	Indiferente	3	3,6%	
	Algo satisfecho	15	18,1%	
	Bastante satisfecho	32	38,6%	
	Muy satisfecho	26	31,3%	
Pregunta 17 La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	Muy insatisfecho	2	2,4%	
	Bastante insatisfecho	4	4,8%	
	Algo insatisfecho	6	7,2%	
	Indiferente	4	4,8%	
	Algo satisfecho	13	15,7%	
	Bastante satisfecho	36	43,4%	
	Muy satisfecho	18	21,7%	
Pregunta 18 El apoyo que	Muy insatisfecho	4	4,8%	
	Bastante insatisfecho	1	1,2%	

recibe de sus superiores.	Algo insatisfecho	4	4,8%
	Indiferente	2	2,4%
	Algo satisfecho	9	10,8%
	Bastante satisfecho	35	42,2%
	Muy satisfecho	28	33,7%
Pregunta 19 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	4	4,8%
	Algo insatisfecho	6	7,2%
	Indiferente	3	3,6%
	Algo satisfecho	11	13,3%
	Bastante satisfecho	37	44,6%
	Muy satisfecho	22	26,5%
Pregunta 20 Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	4	4,8%
	Algo insatisfecho	9	10,8%
	Indiferente	5	6,0%
	Algo satisfecho	15	18,1%
	Bastante satisfecho	36	43,4%
	Muy satisfecho	12	14,5%
Pregunta 21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	2	2,4%
	Algo insatisfecho	10	12,0%
	Indiferente	6	7,2%
	Algo satisfecho	21	25,3%
	Bastante satisfecho	27	32,5%
	Muy satisfecho	15	18,1%
Pregunta 22 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	Muy insatisfecho	0	0,0%
	Bastante insatisfecho	1	1,2%
	Algo insatisfecho	3	3,6%
	Indiferente	3	3,6%
	Algo satisfecho	13	15,7%
	Bastante satisfecho	25	30,1%
	Muy satisfecho	38	45,8%

Pregunta 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Muy insatisfecho	2	2,4%
	Bastante insatisfecho	1	1,2%
	Algo insatisfecho	3	3,6%
	Indiferente	3	3,6%
	Algo satisfecho	12	14,5%
	Bastante satisfecho	34	41,0%
	Muy satisfecho	28	33,7%

Anexo 3
Correspondencia Electrónica

----- Mensaje reenviado -----

De: **acofaen acofaen** <acofaen@hotmail.com>

Fecha: 29 de marzo de 2016, 10:01

Asunto: Re: Estadísticas de enfermería en Colombia

Para: Andrea Cañón Manrique <lizandrea88@gmail.com>

Reciba un cordial saludo,

Con toda atención, me permito informarle que como Asociación no tenemos ningún estudio sobre sectores donde trabajen enfermeras y específicamente para la industria farmacéutica.

Cordialmente,

María del Carmen Gutiérrez

Directora Ejecutiva

ACOFAEN

----- Mensaje reenviado -----

De: **Diego Antonio Restrepo Miranda** <drestrepo@minsalud.gov.co>

Fecha: 29 de marzo de 2016, 11:07

Asunto: RE: Estadísticas de enfermeras Colombia

Para: Andrea Cañón Manrique <lizandrea88@gmail.com>

Buenos días,

En atención a su amable solicitud, de manera atenta le informo que actualmente se carece de información precisa de los profesionales en enfermería que se encuentran trabajando en la industria farmacéutica.

Sin embargo, quiero invitarle muy respetuosamente a consultar el sitio web del Observatorio de Talento Humano en Salud(<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/oths.aspx>), a través del cual, esta Dirección ha dispuesto una serie de documentos que pueden ser de utilidad.

Cordial saludo,

Diego Antonio Restrepo Miranda

Dirección de Desarrollo del Talento Humano en Salud

Conmutador ([571](tel:5713305000)) 3305000 ext. 8005

Carrera 13 No. 32-76

Bogotá D.C., Colombia

Antes de imprimir este mensaje piense bien si es necesario hacerlo.

- **Correo modelo**

Liz Andrea Canon Manrique <lacanonm@unal.edu.co>

Buenas noches,

Mi nombre es Andrea Cañón estudiante de la maestría en administración de la Universidad Nacional de Colombia, actualmente me encuentro realizando el trabajo de grado para la maestría que curso, el objetivo de mi investigación es evaluar los ítems que son más preponderantes en los profesionales de la salud que ingresan a trabajar en la industria farmacéutica y cómo influyen en su satisfacción laboral.

Dentro de la segmentación de empresas realizadas en el marco de la investigación, una de las seleccionadas es su compañía por tanto agradecería su colaboración con los dos o uno de los dos siguientes numerales:

1. Conocer cuántas personas actualmente trabajan en su compañía y qué porcentaje de ellos son profesionales de la salud (médicos, enfermeros, fisioterapeutas, nutricionistas, odontólogos, optómetras, etc).
2. Aplicar un cuestionario de investigación en aquellos profesionales que me permita dar desarrollo al trabajo.

Si es de interés de su compañía podrán tener conocimiento del documento final y conocer las valoraciones de los profesionales de la salud y tomar las acciones de mejora correspondientes en el área de RRHH para los procesos de inducción, capacitación, desarrollo profesional, etc.

Al respecto me parece oportuno dar las siguientes aclaraciones:

- El nombre de su compañía nunca se verá expuesto en el curso de la investigación, siempre se mencionará “empresa farmacéutica multinacional”.
- El objetivo no es crear un comparativo entre empresas sino conocer las percepciones de los profesionales de la salud como grupo general.

Agradezco su colaboración y la respuesta a este correo, si lo requieren podemos ponernos en contacto personal o telefónicamente.

Andrea Cañón Manrique
Email: lacanonm@unal.edu.co, lizandrea88@gmail.com
Tel: 301 5528583

- **Respuestas**

Tabares, Alejandro <alejandro.tabares@pfizer.com>

8 sept. (hace 1 día)

para mí

Estimada Andrea,

Antes que nada, muchas gracias tener en cuenta a nuestra organización en este proyecto de trabajo de grado – es un honor estar dentro las organizaciones nominadas.

Para acceder toda la información de Pfizer aprobada para dominio público en nuestro portal: www.pfizer.com.co

Desafortunadamente, por políticas de la compañía y acuerdos sobre información personal de nuestros empleados, no podemos compartir externamente estadísticas sobre nuestros colegas y dar sus datos de contacto para que les apliquen cuestionarios.

Cordial saludo,

Alejandro Tabares
HR BOS Client Facing Manager –
Andean Region
(PIH, PIH Medical, Enabling Functions)
Avenida Suba 95-66 Bogota, Colombia
[LinkedIn.com/in/AlejandroTD](https://www.linkedin.com/in/AlejandroTD)

De: Cristian David Suarez

Enviado el: lunes, 28 de agosto de 2017 14:02

Para: Maria Elena Mogollon; Andrea Canon

CC: Juan Felipe Cabrera; Johana Marcela Munoz Sarmiento; Juliana Velasquez

Asunto: RE: Trabajo de grado-Profesionales de la Salud

Hola Andrea:

Lastimosamente en nuestros sistemas no están registrados dentro de las bases de datos la información al nivel de detalle que requieres, ya que en los mismos no aparecen las profesiones y especialidades de cada colaborador salvo que la persona en el Development Dialogue y ETPfoile lo actualice.

Cordial saludo / Best regards,

Cristian David Suárez Meza
Labor Relations FL CGA / HR BP PS-CS COL

Bayer: Science For A Better Life

Human Resources
Bayer S.A.
NIT 860.001.942
Cra 58 # 10 -76
Bogotá, Colombia
Tel. +57 1 4234633 Ext: 4633
Cel. + 57 300 2680065
E-mail: cristiandavid.suarez@bayer.com
<http://www.andina.bayer.com>