

**Comportamiento del clima organizacional en la droguería inglesa**

**Fanny Yiseth Utria Pacheco**

**Flor Syna Rojas Mendoza**

**María Angelica Sánchez At**

**Marisodellys Domínguez Pérez**

**Maryoris Silvera Goenaga**

**Curso 101007**

**Grupo 35**

**Tutor:**

**Javier Mauricio Gallardo Gaviria**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios –**

**ECACEN**

**Valledupar**

**2021**

## Contenido

<b>Resumen</b> .....	<b>6</b>
Palabras Clave: .....	6
<b>Abstract</b> .....	<b>7</b>
Keywords: .....	7
<b>Introducción</b> .....	<b>8</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>9</b>
Objetivo General .....	9
Objetivos Específicos .....	9
<b>Planteamiento del Problema</b> .....	<b>10</b>
Pregunta de investigación.....	11
<b>Antecedentes del Problema</b> .....	<b>12</b>
<b>Justificación de la Investigación</b> .....	<b>14</b>
<b>Marco teórico</b> .....	<b>15</b>
<b>Marco legal</b> .....	<b>19</b>
<b>Metodología de investigación</b> .....	<b>22</b>
Población y muestra .....	22
Técnicas de recolección de información .....	22
Fuentes de información .....	23
<b>Resultados</b> .....	<b>24</b>

Resultado de observación .....	24
Resultados documentales .....	31
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>33</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>34</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>38</b>
Diagnóstico de la situación actual del proceso y funciones .....	38

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Tiempo total empleado en la observación. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	24
<b>Tabla 2.</b> Tipo de personal. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	26
<b>Tabla 3.</b> Desempeño del servicio de los empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	27
<b>Tabla 4.</b> Ambiente laboral de empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	28
<b>Tabla 5.</b> Motivación laboral de superiores a empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	29

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Tiempo total empleado en la observación. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	25
<b>Figura 2.</b> Tipo de personal. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	26
<b>Figura 3.</b> Desempeño del servicio de los empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	27
<b>Figura 4.</b> Ambiente laboral de empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	28
<b>Figura 5.</b> Motivación laboral de superiores a empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	29
<b>Figura 6.</b> Comportamiento individual / Cumplimiento de metas. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021 .....	30
<b>Figura 7.</b> Organigrama. Droguería inglesa, Valledupar 2021 .....	40

## **Resumen**

El clima organizacional es un proceso que ha cobrado gran relevancia en la organización administrativa de cualquier organización debido a su incidencia en la productividad, eficiencia y cumplimiento de objetivos y metas. Por su nivel de incidencia en las empresas surgió la necesidad de realizar un estudio para contribuir con el mejoramiento del clima organizacional en la droguería inglesa en la ciudad de Valledupar. El objetivo de esta investigación fue evaluar el comportamiento del clima organizacional en la droguería inglesa a través de una investigación para orientar los procesos relacionados con las metas y objetivos que tiene la empresa, el cual se realizó a través de la observación y recopilación documental de diferentes artículos relacionados al clima organizacional y su incidencia en el comportamiento de este en los empleados, lo que permitió crear una idea clara de las falencias encontradas en la droguería y las mejoras más viables a aplicar.

### **Palabras Clave:**

Clima organizacional, droguería, talento humano, método por observación, orientación de procesos.

### **Abstract**

The organizational climate is a process that has gained great relevance in the administrative organization of any organization due to its impact on productivity, efficiency and compliance with objectives and goals. Due to its level of incidence in companies, the need arose to carry out a study to contribute to the improvement of the organizational climate in the Inglesa hardware store in the city of Valledupar. The objective of this research was to evaluate the behavior of the organizational climate in the Inglesa hardware store through an investigation to guide the processes related to the goals and objectives of the company, which was carried out through the observation and documentary compilation of different articles related to the organizational climate and its incidence in the behavior of this in the employees, which allowed to create a clear idea of the shortcomings found in the hardware store and the most viable improvements to apply.

#### **Keywords:**

organizational climate, hardware store, human talent, observation method, process orientation.

## Introducción

El clima organizacional tiene un papel importante en las organizaciones, la cual comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos empleados de la empresa para el desarrollo de sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo. La asociación que se viene efectuando en la gestión moderna entre la productividad del recurso humano y el clima organizacional ha permitido inferir que este último se constituye en un factor que refleja la situación del talento humano y su relación con su productividad y motivaciones para el desarrollo de sus labores. Es por esto por lo que se desarrolló la investigación de comportamiento del clima organizacional en la Droguería Inglesa.

La realización de esta investigación surge como una necesidad de transmitir conceptos generales que requieren de un tratamiento especial, a fin de orientar los procesos relacionados con las metas y objetivos que tiene la empresa Droguería Inglesa, en el tema de clima organizacional. Para el mismo se tuvieron en cuenta diferentes situaciones encontradas que parecen relacionarse con el desarrollo de su potencial humano y administrativo. Un estudio que contribuyera al mejoramiento del clima organizacional al interior de la empresa, para identificar aquellos aspectos relacionados con la percepción de los empleados sobre su organización en términos de clima organizacional, que apunte hacia planes de mejoramiento propuestos.



## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar el comportamiento del clima organizacional en la droguería inglesa a través de una investigación para orientar los procesos relacionados con las metas y objetivos que tiene la empresa.

### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional actual de la droguería inglesa.

Identificar las situaciones a mejorar relacionadas con el desarrollo del potencial humano y administrativo.

Identificar los procesos que se realizan en la Droguería inglesa con el fin de cumplir con las funciones efectivamente del personal.

Brindar a los empleados de la Droguería inglesa los diferentes métodos de desarrollo personal con estrategias enfocadas al éxito de la empresa.

## **Planteamiento del Problema**

Las organizaciones se caracterizan por buscar cumplir objetivos y metas específicas donde cada colaborador de está realiza sus labores en pro de cada una de ellas, lo que significa que el desempeño individual de los trabajadores en conjunto significa la productividad empresarial. En un mundo globalizado donde los cambios son inminentes la dirección de personas se ha visto en la necesidad de identificar los factores internos que juegan un papel importante en la eficiencia organizacional.

Es por esta razón que cada día se debe reinventar las organizaciones y el manejo de personal dentro de estas para saber manejar los diferentes conflictos y situaciones que se presentan y así tomar decisiones de acción adecuadas que beneficien tanto la empresa como el trabajador pues las variables estructurales (despidos, políticas, estilo de dirección, etc.) afectan de manera significativa el clima organizacional y viceversa.

De esta manera estamos frente a una temática que cada vez toma mayor relevancia en las organizaciones para conocer las percepciones que tiene cada trabajador de la organización y conocer de qué manera las variables estructurales influyen en dicha percepción, es así como las instituciones farmacéuticas no están exentas de la influencia del clima organizacional en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales, desde un punto de vista más amplio el grado de satisfacción que tiene un regente de farmacia, vendedor o administrador de estos puntos es vital tanto para el cliente externo e interno pues se comercializan productos para la salud, la droguería inglesa es la institución farmacéutica que se estará estudiando pues se conoce la necesidad de conocer el comportamiento de su clima organizacional para brindar una orientación en la mejora de su clima organizacional a través de los métodos adecuados para este.

Para poder comprender mejor las circunstancias en las que se da dicha problemática se

requiere realizar una intervención investigativa en la población objetiva, teniendo en cuenta lo anterior surge el interrogante

**Pregunta de investigación**

¿Cuál es el comportamiento del clima organizacional en la Droguería Inglesa y como afecta este en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales?

### **Antecedentes del Problema**

En un contexto de mucho cambio por las diferentes circunstancias que se están presentando y el auge que han tomado las organizaciones que prestan servicio farmacéutico por la necesidad que se ha presentado estas organizaciones deben adaptarse y adecuarse a los nuevos requerimientos legales, laborales y manejo del personal para ser productivas.

Según Tagiuri (1968), citado por Gan (2013), asegura que el clima organizacional se ve como una característica del ambiente total de la organización: “El clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experimentada por sus ocupantes, b) influye su conducta, c) puede ser descritas en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente.”

Para Pupo, a diferencia de la prolijidad de los estudios teóricos y metodológicos del clima organizacional, los relacionados con su gestión han sido escasos. En estos se refiere que su gestión trae consigo beneficios asociados a los resultados de la organización, tales como crecimiento de la producción, la eficiencia y la calidad y otros asociados a la salud y el bienestar de los trabajadores. (Pupo, 2018, p.4)

Donde concluye en su estudio que, Con el fin de contribuir al fomento de los valores organizacionales y al logro del desempeño de los trabajadores, se concluye que existe la necesidad de gestionar el clima organizacional con un enfoque estratégico y sistémico, como instrumento de trabajo cotidiano en las organizaciones que quieren triunfar en un entorno altamente competitivo. (Pupo, 2018, p.21)

Se han presentado muchos inconvenientes en el clima organizacional, debido a que se han presentado conflictos entre los empleados por actitudes de estos antes situaciones dentro de la realización de sus labores y la problemática de salud actual lo que está generando un mal clima

laboral perjudicando a nivel interno al igual que el servicio al cliente, debido que no se tiene la mejor disposición a la hora de prestar un servicio con calidad y buena atención al público a nivel específico del personal. Es necesario conocer que un buen clima organizacional mejoraría el cumplimiento de objetivos organizacionales además de la productividad y percepción individual de cada trabajador.

## **Justificación de la Investigación**

Esta investigación está orientada a conocer el comportamiento del clima organizacional en la empresa objetivo Droguería Inglesa. A través de ella se busca identificar y proponer estrategias de solución a las problemáticas encontradas además de servir como una herramienta de gestión, para que el departamento Administrativo, adopten las medidas necesarias y mejoren el Clima Organizacional que de hecho repercutirá en el rendimiento laboral de sus trabajadores y así alcanzar los objetivos organizacionales trazados y generar ventajas competitivas ante la competencia de ahí la necesidad de dar a conocer al personal su importancia y los resultados hallados, si bien se conoce que el talento humano genera los mayores alcances de las metas organizacionales de acuerdo a su eficiencia y productividad la cual se ve afectada por sus percepciones de experiencia laborales, interpersonales con otros colaboradores o administrativos y con la estructura organizacional.

La problemática surge a raíz del desconocimiento de la incidencia del comportamiento del clima organizacional en el alcance de los objetivos organizacionales.

### **Pero ¿por qué es necesario el clima organizacional?**

Según Poole (1985), citado por Gan (2013), conceptualiza el clima organizacional “conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización; se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización” podemos entender que el clima organizacional es un enfoque interno que no es duradero en el tiempo pues se basa en las actitudes y percepciones que las personas desarrollan.

Es así como surge la necesidad de proponer estrategias de solución que permitan mejorar el clima organizacional.

### Marco teórico

Con el pasar del tiempo el clima organizacional ha tomado gran importancia en la organización al encontrarse que es un factor desencadenante de resultados positivos o negativos dentro de las organizaciones, el desconocimiento de la incidencia del comportamiento del clima organizacional en el alcance de los objetivos organizacionales genera el problema a estudiar por lo que se hace necesario exponer:

“mayo concluye, a raíz de sus estudios y observaciones, que la conducta y los sentimientos están muy relacionados, y que el grupo -su influencia-afecta de manera significativa el comportamiento individual; así como que las normas del grupo establecen la productividad individual el trabajador, y que el dinero es un factor con menor importancia en la determinación de la productividad que las normas, los sentimientos y la seguridad de grupo”. (Mayo (1945), citado por Gan, 2013, p 172).

De esta misma manera Gan (2013), dice que “hay distintas aproximaciones al concepto de clima organizacional... que destacan la importancia del clima sobre la motivación y el rendimiento profesional... se distinguen dos grandes tendencias: 1. Pone el peso en factores organizaciones... 2. Pone el peso en factores individuales o psicológicos” es así como su importancia se radica en la necesidad de abarcar la organización a nivel estructural, grupal e individual para generar un conocimiento de este y así identificar los factores que desencadenan cumplimiento de objetivos y los que no lo permiten dentro de las organizaciones. Se hará una propuesta de estructura organizacional para la Droguería Inglesa, es por ello por lo que tomaremos el concepto de estructura organizacional de Litwin y Stringer (1968), citados por Acosta y Venegas(2010), los cuales nos enseñan, que “el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, siendo susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los

trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación”.

Litwin y Stringer (1968), citados por Acosta y Venegas(2010), “postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

**Estructura.** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones.

**Responsabilidad.** Es la percepción del individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias.

**Recompensa:** se trata de los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho.

**Riesgo:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

**Calor:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

**Apoyo:** Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

**Estándares de desempeño:** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

**Conflicto:** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.



**Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.”

Basados en la Resolución 1403 de 2007 del Ministerio de Protección Social se enuncian conceptos que se desarrollaran en el trabajo de campo, durante el diagnóstico y la formalización de la propuesta.

**“Eficacia.** El servicio farmacéutico garantizará a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios el cumplimiento de los objetivos de las prestaciones ofrecidas, dando cumplimiento a las respectivas normas sobre control, información y gestión de la calidad. Igualmente, contribuirá en el cumplimiento del propósito de la farmacoterapia ordenada por el facultativo.

**Eficiencia.** El servicio farmacéutico contará con una estructura administrativa racional y los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones, utilizando de manera óptima los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos.

**Humanización.** El servicio farmacéutico centrará su interés en el ser humano, sin desconocer el papel importante del medicamento y el dispositivo médico en la farmacoterapia.

**Imparcialidad.** En cumplimiento de sus funciones, el servicio farmacéutico deberá garantizar un trato justo y sin ningún tipo de discriminación a sus usuarios, beneficiarios y destinatarios.

**Integralidad.** Los actores, actividades y procedimientos del servicio farmacéutico se desarrollarán integralmente y de manera interrelacionada, en procura del logro de su misión.

**Investigación y desarrollo.** El servicio farmacéutico propenderá por la creación de un ambiente de investigación y desarrollo en el servicio que favorezca una mejor inserción en el dominio de la tecnología sectorial.

**Oportunidad.** El servicio farmacéutico garantizará la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el facultativo, al momento del recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario o de la primera entrega al interesado, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente. También garantizará el ofrecimiento inmediato de la información requerida por los otros servicios, usuarios, beneficiarios y destinatarios. Contará con mecanismos para determinar permanentemente la demanda insatisfecha de servicios y corregir rápidamente las desviaciones que se detecten. La entidad de la que forma parte el servicio farmacéutico garantizará los recursos necesarios para que se cumpla este principio.

**Promoción del uso adecuado.** El servicio farmacéutico promocionará en sus actividades el uso adecuado y prevendrá el uso inadecuado y los problemas relacionados con la utilización de los medicamentos y dispositivos médicos.

**Seguridad.** El servicio farmacéutico contará con un conjunto de elementos estructurales, procesos, procedimientos, instrumentos y metodologías, basados en evidencia científicamente probada, que minimicen el riesgo de los pacientes de sufrir eventos adversos, problemas relacionados con medicamentos (PRM) o problemas relacionados con la utilización de medicamentos (PRUM) en el proceso de atención en salud.”

### **Marco legal**

Para el desarrollo de este proyecto de grado, se aplicarán y contemplara las diferentes normas leyes y decretos que contemplen las empresas de servicios farmacéuticos.

**“Decreto 2200 de 2005.** Tiene por objeto regular las actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico. Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los prestadores de servicios de salud, incluyendo a los que operen en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993, a todo establecimiento farmacéutico donde se almacenen, comercialicen, distribuyan o dispensen medicamentos o dispositivos médicos, en relación con el o los procesos para los que esté autorizado y a toda entidad o persona que realice una o más actividades y/o procesos propios del servicio farmacéutico.”

**“Resolución 1403 de 2007.** n tiene por objeto determinar los criterios administrativos y técnicos generales del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y adoptar el Manual de condiciones esenciales y procedimientos del Servicio Farmacéutico.

**Artículo 3°.Objetivos.** En desarrollo del artículo 6° del Decreto 2200 de 2005, el servicio farmacéutico tendrá como objetivos primordiales los siguientes:

1. Promoción. Promover y propiciar estilos de vida saludables y el uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos.
2. Prevención. Prevenir factores de riesgo derivados del uso inadecuado de medicamentos y dispositivos médicos, así como los problemas relacionados con su uso.
3. Suministro. Suministrar los medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso adecuado.
4. Atención farmacéutica. Ofrecer atención farmacéutica a los pacientes que la

requieren, realizando las intervenciones necesarias para el cumplimiento de la farmacoterapia prescrita por el facultativo.”

“**Decreto número 1083 de 2015, Artículo 2.2.10.7** Programas de bienestar de calidad de vida laboral. De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas:

1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.

2. Evaluar la adaptación al cambio organizacional y adelantar acciones de preparación frente al cambio y de desvinculación laboral asistida o readaptación laboral cuando se den procesos de reforma organizacional.

3. Preparar a los prepensionados para el retiro del servicio.

4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada.

5. Fortalecer el trabajo en equipo.

6. Adelantar programas de incentivos

**Artículo 2.2.19.6.10 Bienestar.** Con los programas institucionales de bienestar se buscará intervenir en las áreas de calidad de vida laboral, entendida como las estrategias para mejorar el clima laboral, los estilos de dirección y servicios sociales, para atender las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje del empleado y su familia, con el propósito de mejorar sus niveles de salud, recreación y cultura.

Los programas de bienestar partirán de diagnósticos precisos sobre las problemáticas que se desean intervenir, para lo cual se contará con la activa participación

de todos los empleados de las Superintendencias en la identificación de sus necesidades y las de su familia.

La ejecución de los programas será realizada en forma directa o través de la contratación con personas naturales o jurídicas y la coordinación con organismos encargados de la protección, la seguridad social y los servicios sociales.

Se realizará una evaluación y seguimiento a los programas adelantados para verificar la eficacia de los mismos y decidir sobre su replanteamiento o continuidad.”

## Metodología de investigación

El método para emplear en desarrollo del trabajo de grado es el inductivo que consiste en ir de premisas particulares a generales. Donde se abordarán casos específicos hasta llevarlos a la generalización; se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales. Sus pasos primordiales son:

- Observación de los hechos para su registro.
- Clasificación y el estudio de estos hechos.
- Derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización.
- Contratación.

## Población y muestra

La población para la presente investigación está conformada por 5 personas trabajadores de la Droguería Inglesa de Valledupar, estas serán observadas siempre en su lugar de trabajo en el desempeño de sus labores.

## Técnicas de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación del clima organizacional se implementaron la técnica de observación y recopilación documental, las cuales se explican a continuación:

- **Observación participativa:** se va a realizar observación de las diferentes situaciones internas dentro de la droguería en el transcurso de un día normal dentro de las horas establecidas a realizar la observación de lo cual se llevará un registro escrito de cada situación presentada y reacciones de clientes y empleados.
- **Recopilación documental:** se va a realizar una búsqueda de

documentos, investigaciones, estudios, que se hayan realizado con anterioridad, así como posiciones de autores del clima organizacional para así seleccionar, clasificar, organizar y analizar todas estas informaciones.

### **Fuentes de información**

Las fuentes para manejar durante la investigación serán de tipo:

→ **Fuente primaria.** Este grupo está compuesto por cada uno de los trabajadores de la droguería los cuales son 5 personas en caros diferentes regentes de farmacia y administrador los cuales son los encargados de los diferentes procesos internos.

→ **Fuente secundaria.** Este este se ubican documentos que provienen de las diferentes instituciones académicas que manejan su repositorio además de la biblioteca de la UNAD.

## Resultados

Luego de aplicar la respectiva metodología a la investigación realizada en la droguería inglesa de la ciudad de Valledupar con el total de 5 empleados a través de la observación de sus labores y la investigación documental se hallaron los siguientes resultados que nos ayudaran a plantear la propuesta de mejoramiento adecuada los cuales se consiguieron desde el 17 de abril del 2021 hasta el 27 de abril del 2021.

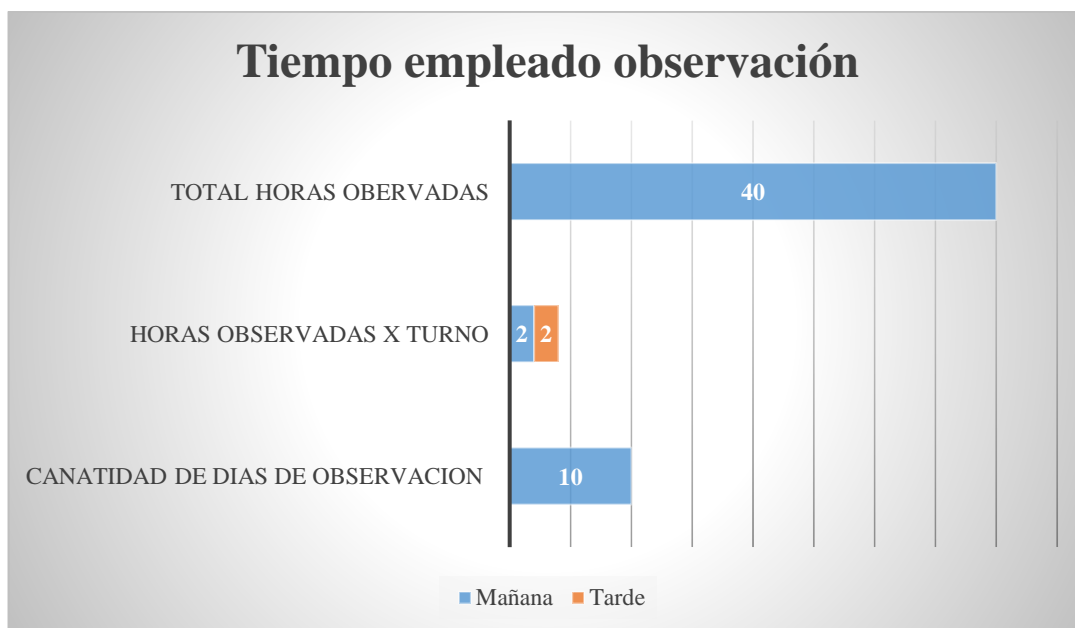
### Resultado de observación

**Tabla 1.** Tiempo total empleado en la observación. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

Turnos	Total, de personal	Cantidad de días de observación	Horas observadas x turno	Total, horas observadas
<b>Mañana</b>	3		2	
<b>Tarde</b>	3	<b>10</b>	2	<b>40</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>		<b>4</b>	



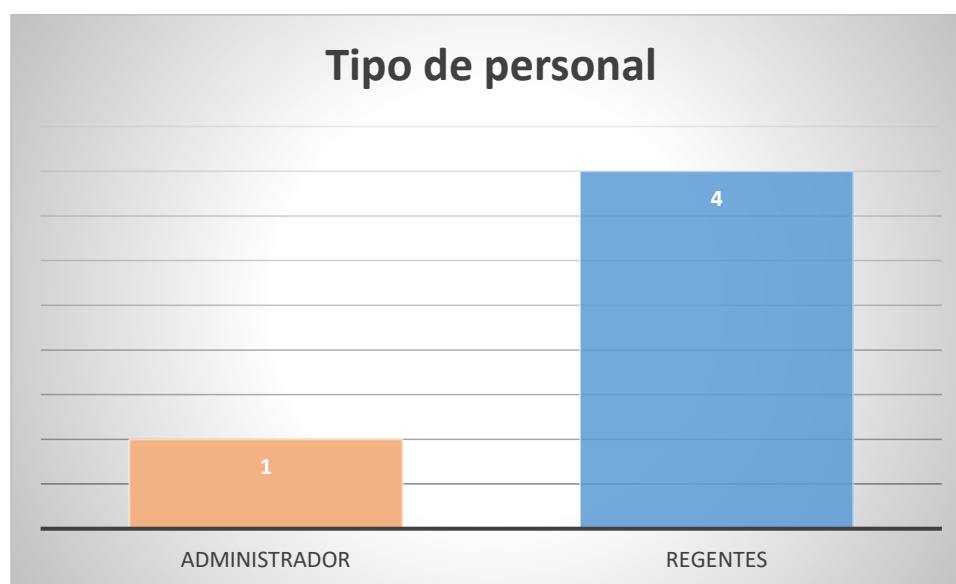
**Figura 1.** Tiempo total empleado en la observación. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021



a partir de la tabla anterior tenemos “en papel” que se cuenta con 6 empleados, pero en realidad son 5 donde el administrador está presente en ambos turnos, de esta misma manera se emplearon 40 horas en los 10 días de la investigación para tener apoyo en la estrategia a proponer.

**Tabla 2.** Tipo de personal. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

Tipo de personal	Total, de personal
Administrador	1
Regentes	4
total	5

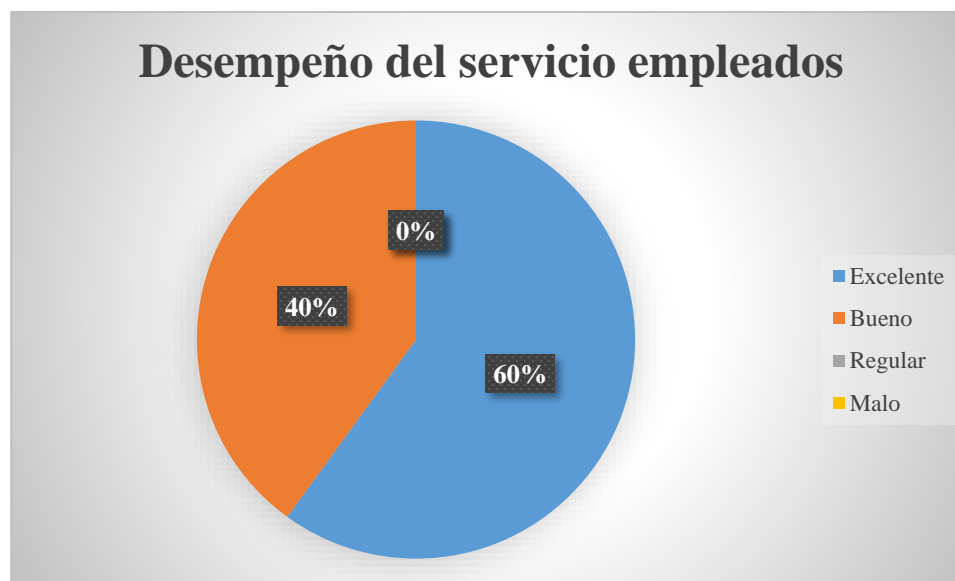
**Figura 2.** Tipo de personal. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

Si bien podemos observar el total de empleados de la droguería el 80% del personal corresponde a regentes de farmacias que son los de primera línea para atención del clientes y actividades y tareas de la droguería.

**Tabla 3.** Desempeño del servicio de los empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

<b>Desempeño del servicio empleados</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	3	60%
<b>Bueno</b>	2	40%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

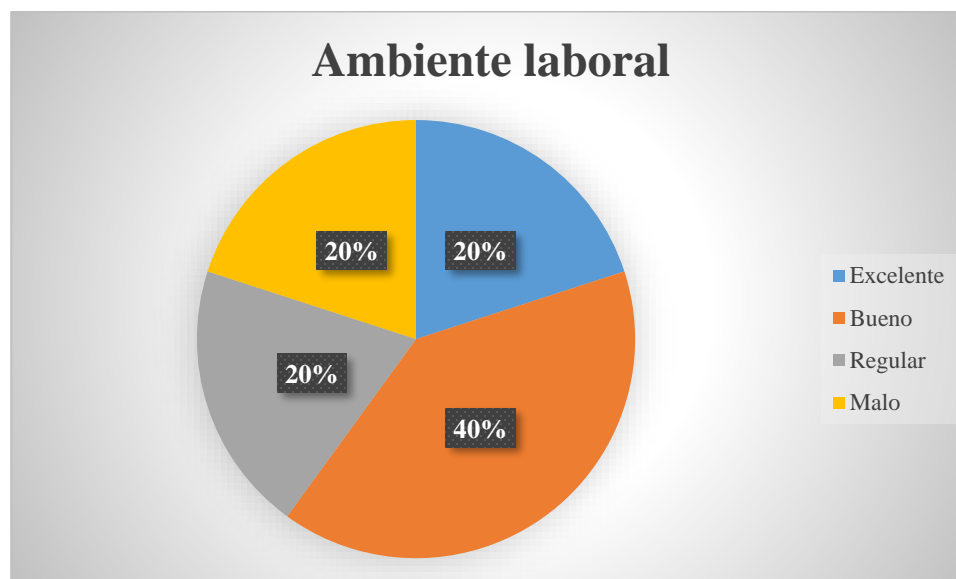
**Figura 3.** Desempeño del servicio de los empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021



En una totalidad del 60% de los empleados poseen un desempeño en sus labores Excelente al contar con un buen clima laboral y relaciones interpersonales, donde se logra observar un ambiente de trabajo tranquilo, donde el 40% que representa bueno en ocasiones se generan conflictos de trabajo.

**Tabla 4.** Ambiente laboral de empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

Ambiente laboral	fr	%
<b>Excelente</b>	1	20%
<b>Bueno</b>	2	40%
<b>Regular</b>	1	20%
<b>Malo</b>	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

**Figura 4.** Ambiente laboral de empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

en la anterior figura se puede notar que el ambiente laboral tiene una variedad del 40% al 20% en tres variables debido a que se cuenta con un empleado que genera conflictos de trabajo por su conducta y comportamiento mientras realiza sus actividades propias del trabajo, así como uno regular que se deja afectar por el clima laboral generado por el compañero.

**Tabla 5.** Motivación laboral de superiores a empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021

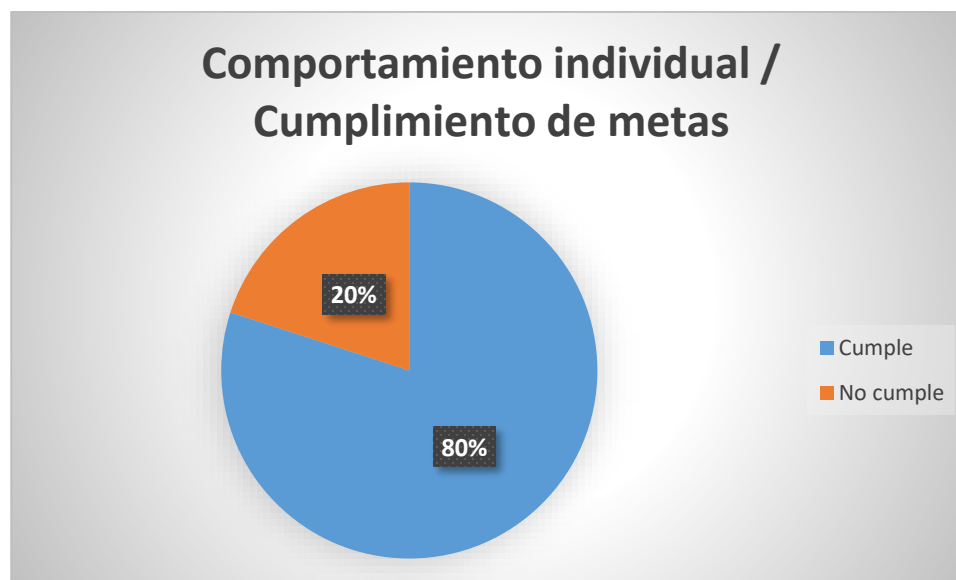
<b>Motivación laboral de superiores a empleados</b>	<b>fr</b>	<b>%</b>
<b>Excelente</b>	4	80%
<b>Bueno</b>	0	0%
<b>Regular</b>	0	0%
<b>Malo</b>	0	0%
<b>No aplica</b>	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

**Figura 5.** Motivación laboral de superiores a empleados. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021



Se logra observar que el superior o jefe maneja una excelente motivación a sus grupos de trabajo los cuales los anima a cumplir metas, les recomienda estrategias de ventas y atención al cliente, además de brindar apoyo en las actividades cotidianas de la droguería.

**Figura 6.** Comportamiento individual / Cumplimiento de metas. Droguería Inglesa, Ciudad de Valledupar 2021



A través de la observación se pudo concluir que un 20% de los empleados no cumplen con un comportamiento laboral adecuado para aportar al cumplimiento de metas de la organización debido a su actitud para realizar sus tareas, así como una baja productividad, lo que ocasiona disgusto en clientes con ese empleado de forma recurrente.

A partir de los resultados hallados se pudo conocer que el clima organizacional en la droguería inglesa a nivel general es muy bueno al lograr haber una buena interacción entre cada uno de ellos clientes internos y externos que la componen, muy a pesar de esto existe una variabilidad de este al contar con un empleado que no compagina con los demás empleados y posee una actitud retadora, malhumorada y con negativismo lo que dificulta en ocasiones el buen desempeño del turno en el que se encuentra es así como está sola persona logra afectar indicadores de productividad en la droguería al demorar mas en atender clientes, entregas de productos, realización de inventarios, entre otros.

## **Resultados documentales**

El clima organizacional es un tema que ha tomado relevancia en el mundo laboral lo que ha permitido que se generen investigaciones, hipótesis, enfoques, entre otros acerca de este, de igual manera se puede decir que es un tema medianamente nuevo al iniciar no hace mucho tiempo sus aportes los diferentes investigadores a partir de 1960.

Es así como según Forehand y Gilmer (1964), citado por Gan (2013) define: “el clima organizacional como: un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) influyen en la conducta de la gente en las organizaciones.”

“El clima organizacional es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones. El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad relativamente duradera del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización.” (Likert y Gibson (1986), citado por García, 2009, p 47)

Chiavenato (2000), citado por García (2009) “arguye que El clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.”

“Dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional; la primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores; la segunda, es hacer entrevistas directas a los trabajadores; y la tercera y más utilizada, es realizar una encuesta a

todos los trabajadores a través de uno de los cuestionarios diseñados para ello.” (García y Bedoya (1997), citado por García (2009))

“Por lo tanto, el desempeño no solo está gobernado por su análisis objetivo de la situación, sino por sus impresiones subjetivas que dan lugar a su percepción del clima en el trabajo, y a su vez él mismo como individuo influye en la percepción de sus compañeros sobre el clima.” García (2009)

“El diagnóstico del clima proporciona retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional; incluso algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones.” García (2009)



## **Recomendaciones**

Se recomienda que para investigaciones futuras para el estudio de la incidencia del comportamiento del clima organizacional en el cumplimiento de objetivos se implemente metodologías cuantitativas que permitan tener conocimiento de la percepción de la población a través de instrumentos de entrevistas, encuestas, entre otros ya si fortalecer la observación participativa y fuentes documentales.

Capacitar al personal en servicio a los clientes, de tal manera que se tenga una excelente atención al usuario, con el fin de ganar clientela y buena imagen, a través de la implementación de evaluación de desempeño para identificar las diferentes capacidades de cada empleado y trabajar con sus fortalezas.

Ejercer el debido control de la mercancía que entra y sale de la empresa y realizar oportunamente los descargos en los cardex, para evitar errores contables y determinar en cualquier momento que se desee la cantidad de mercancía en depósito y así mismo mantener actualizado el listado de precios para realizar las respectivas ofertas a los clientes.

Buscar estrategias para relacionar de manera precisa la mercancía existente y además el listado de clientes permanentes para identificar la frecuencia de la compra.

Para que toda empresa surja se hace necesario mediante un organigrama, donde se visualice la jerarquía de cargos (De mayor a menor cargo)

Realizar programas de medición del clima organizacional dentro de la droguería para hallar los quiebres que existen dentro de este para fortalecerse como organización y ser más productivos.

## Conclusiones

El desarrollo de esta investigación referente al comportamiento del clima organizacional de la Droguería Inglesa se tuvo la oportunidad en primera instancia identificar el comportamiento de los empleados de la organización y hacerse una idea general de los factores que desencadenan las diferentes situaciones dentro de las horas laborales de cada empleado.

Basados en el marco teórico se concluye:

El clima organizacional tiene una incidencia muy importante para el desarrollo de cada organización y da la oportunidad de fortalecer las competencias del capital humano y así poder realizar un diagnóstico y entender la competitividad cuando existe un interés de los directivos y jefes por comprender las funciones y asignaciones de cada empleado lo que genera en ellos mayor motivación y productividad al momento de cumplirlas.

Con base a la metodología utilizada se concluye:

La metodología utilizada en la investigación aunque fue satisfactoria se considera que hubiese sido más productiva si se hubiese planteado la participación activa de los empleados para considerar sus opiniones y percepciones de primera persona y no solo encerrarse en la observación desde afuera, lo que genera una limitación de conocer que piensa cada uno de ellos a ciencia cierta, es así como se considera apropiado realizar otro tipo de opciones de obtención de datos en futuras investigaciones.

Con base en los resultados hallados se logra concluir:

El clima organizacional en la droguería inglesa a un nivel muy general es bueno al contar con actitudes positivas, motivación a los empleados y buenas relaciones entre superiores y

empleados, lo que permite cumplir con cada una de las metas de ventas y demás objetivos empresariales a alcanzar mensualmente.

Existe un buen liderazgo dentro de la organización al existir una buena coordinación de turnos, de cierres y acompañamiento en las actividades diarias para llevar al día tareas generales y directivas.

Se posee una claridad de las funciones, rol y deberes de cada empleado lo que proporciona seguridad y autonomía para realizar labores.

Se favorece un ambiente de iniciativa dentro de lo responsable y legal dentro de la droguería para todos los empleados.

En general los empleados de la droguería muestran una actitud motivadora a excepción de uno que no muestra interés en su labor y muestra desagrado.

## Bibliografía

- Acosta U., B., & Venegas G., C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista De Investigación En Psicología*, 13(1), 163-172.  
Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Función Pública. (2015, 26 mayo). Decreto 1083 de 2015. Gestor normativo.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. (pp.169-198). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- García Solarte, Mónica. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, (42), 43-65.  
Retrieved April 30, 2021, from  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es).
- Ministerio de protección social. (2005, 25 junio). Decreto Numero 2200 de 2005. Invima.  
<https://www.invima.gov.co/documents/20143/453029/Decreto-2200de-2005.pdf/272bc063-41bd-7094-fc8f-39e5e8512d95?t=1541014861533>
- Ministerio de protección social. (2007, 14 mayo). Resolución Número 1403 de 2007. Invima.  
<https://www.invima.gov.co/documents/20143/453029/Resoluci%C3%B3n+1403+de+2007.pdf/6b2e1ce1-bb34-e17f-03ef-34e35c126949>

Pupo Guisado, B. (2018). Contribución de la gestión del clima organizacional al fomento de valores organizacionales y al logro del desempeño individual. Examen de un caso de estudio. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6(1), 1–26.

Recuperado de

<http://eds.a.ebscohost.com/bibliotecavirtual.unad.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=5bd6f94b-02d1-43d5-872a-f07957553b18%40sdc-v-sessmgr03>

Torres, M.(22 octubre 2013). Métodos Científicos. Club de ensayos.

<https://www.clubensayos.com/Ciencia/M%C3%A9todos-Cientificos/1171504.html>

## **Anexos**

### **Diagnóstico de la situación actual del proceso y funciones**

En una primera parte se presenta una descripción de la Droguería inglesa, haciendo énfasis en los procesos operativos internos.

### **Direccionamiento estratégico**

#### **Misión de la droguería**

“Droguería inglesa trabaja para mejorar la calidad de vida de la comunidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas; esto se logra utilizando de manera eficiente los recursos humanos, físicos y financieros con los que cuenta.

#### **Visión de la droguería inglesa**

“Droguería inglesa en 5 años, quiere ser reconocida como empresa competitiva, que se caracteriza por un excelente servicio, despachando medicamentos de buena calidad”

#### **Valores**

Droguería inglesa se caracteriza por contar con personas que trabajan con cualidades morales y culturales como: honestidad, responsabilidad, cumplimiento, etc.

#### **Principios**

Los criterios que orientan las actividades de Droguería inglesa se centran en ofrecer servicios humanos, seguro, oportuno, de fácil acceso a la población, eficiente, brindando productos y servicios de buena calidad.

### **Procesos administrativos**

La droguería inglesa, además de los procesos de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, como toda organización económica debe ejercer algunos procesos administrativos, tales como:

- Gestión de personal
- Gestión financiera
- Gestión de mercadeo y ventas.

Estas actividades estarán a cargo del administrador general que hace de representante legal. Igualmente, el administrador es el encargado de realizar las compras, en la actualidad según lo observado las compras se entienden como una parte integral del área financiera, se hace énfasis en la forma como se paga a proveedores y en la consecución de eventuales descuentos.

### **Organigrama de la droguería**

En la siguiente gráfica se aprecia el organigrama de la droguería en la actualidad no cuenta con manuales de funciones claramente establecidos, las funciones se han designado bajo el criterio del administrador, guiado por la norma que rige a estos establecimientos comerciales: Decreto 2200 de 2005 y Resolución 1403 de 2007.

En el organigrama de la empresa se aprecia que los procesos administrativos se concentran en el administrador quien tiene bajo su responsabilidad al personal que dispensa los medicamentos y demás. En la actualidad el contador público se contrata por prestación de servicios y solo tiene como responsabilidad la elaboración de estados financieros y la liquidación de los impuestos.

Los vendedores están contratados por contrato civil de prestación de servicios, estos realizan actividades de rotación para cubrir los diferentes turnos. El regente de farmacia está contratado por contrato laboral y se les cancela todos los pagos que obliga la ley; prestaciones sociales y pagos parafiscales.

**Figura 7.** Organigrama. Droguería inglesa, Valledupar 2021

