

**Evaluación del clima organizacional y su relación con la productividad laboral en  
droguerías y farmacias Cruz Verde**

Silvia Juliana Ardila Cárdenas

Asesor

Monika Lisseth Jaimes Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de grado, en primer lugar, a Dios, por brindarme la resiliencia, la sabiduría y la constancia necesaria para culminar una etapa fundamental en mi vida. A mi familia por su apoyo incondicional, su paciencia y su motivación en los momentos de dificultad. Su confianza en mí ha sido el motor que me impulso a continuar con determinación sin rendirme. A mis docentes, quienes con su apoyo, conocimientos y orientación contribuyeron de forma significativa a mi formación personal y profesional.

Este logro demuestra el esfuerzo, la disciplina y la perseverancia a lo largo del proceso, recordándome que con dedicación es posible alcanzar las metas propuestas.

### **Agradecimientos**

Agradezco en primer lugar a Dios, por brindarme la salud y la fortaleza necesaria para culminar este proceso académico con éxito. Expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia, por su apoyo constante, comprensión y motivación a lo largo de este camino académico. Su compañía ha sido un pilar fundamental para superar cada reto y mantenerme firme en el logro de mis metas.

A mis tutores, por compartir sus conocimientos, orientar mi proceso formativo y aportar con su experiencia al desarrollo de este trabajo. Su apoyo, compromiso y dedicación fueron claves para fortalecer mi aprendizaje y crecimiento profesional. Agradezco a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por brindarme las herramientas y los espacios académicos necesarios para mi formación integral y de calidad.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que en mi proceso de formación aportaron de forma directa o indirecta en este logro académico.

## **Resumen**

El presente trabajo de grado aborda la relación entre los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación con el clima laboral y la productividad en droguerías y Farmacias Cruz Verde. El planteamiento del problema surge ante la identificación de inconsistencias en la preparación inicial del personal, brechas en los programas de formación continua y percepciones variables sobre el ambiente laboral, factores los cuales tienen un impacto significativo en la eficiencia operativa y la calidad del servicio al usuario.

A partir de esta problemática, se justifica la necesidad de fortalecer y estructurar un plan integral de gestión del talento humano que permita optimizar las competencias del personal, mejorar la adaptación al cargo y promover un entorno organizacional positivo. Se propone un análisis articulado entre los procesos formativos y su impacto en el clima organizacional, con el fin de determinar cómo estos componentes inciden en el desempeño y productividad del talento humano dentro de la organización.

***Palabras clave:*** *clima laboral, productividad, inducción, entrenamiento.*

### **Abstract**

This thesis addresses the relationship between induction, training, and development processes with the work climate and productivity in Cruz Verde drugstores and pharmacies. The problem arises from the identification of inconsistencies in the initial preparation of personnel, gaps in continuing education programs, and varying perceptions of the work environment-factors that have a significant impact on operational efficiency and the quality of service to the user.

Based on this problem, the need to strengthen and structure a comprehensive human talent management plan is justified, one that optimizes staff competencies, improves job adaptation, and promotes a positive organizational environment. An articulated analysis of training processes and their impact on the organizational climate is proposed, in order to determine how these components influence the performance and productivity of human talent within the organization.

***Keywords:*** *work climate, productivity, induction, training.*

## Tabla de Contenido

Introducción .....	9
Planteamiento del problema .....	10
Justificación .....	11
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos .....	13
Antecedentes .....	14
Marco teórico .....	16
Marco legal.....	18
Constitución Política de Colombia .....	18
Código Sustantivo del Trabajo .....	18
Ley 1010 de 2006 (Acoso laboral) .....	18
Ley 1562 de 2012- Sistema General de Riesgos Laborales .....	19
Decreto 1072 de 2015- SG-SST .....	19
Resolución 1356 de 2012 y Resolución 2646 de 2008- Riesgo Psicosocial.....	19
Metodología .....	21
Enfoque de la investigación .....	21
Tipo de investigación.....	21
Diseño de la investigación .....	21
Contexto organizacional del estudio.....	21
Población y muestra .....	22
Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	22
Procedimiento .....	22

Técnica de análisis de la información .....	23
Consideraciones éticas .....	23
Resultados .....	24
Conclusiones .....	35
Recomendaciones .....	37
Referencia Bibliográfica .....	38

## Lista de Figuras

<i><b>Figura 1</b> Sección liderazgo.....</i>	24
<i><b>Figura 2</b> Sección liderazgo.....</i>	25
<i><b>Figura 3</b> Sección comunicación organizacional .....</i>	25
<i><b>Figura 4</b> Sección comunicación organizacional .....</i>	26
<i><b>Figura 5</b> Sección motivación y reconocimiento .....</i>	27
<i><b>Figura 6</b> Sección Motivación y reconocimiento.....</i>	27
<i><b>Figura 7</b> Sección motivación y desempeño .....</i>	28
<i><b>Figura 8</b> Sección trabajo en equipo .....</i>	29
<i><b>Figura 9</b> Sección trabajo en equipo .....</i>	29
<i><b>Figura 10</b> Sección condiciones laborales .....</i>	30
<i><b>Figura 11</b> Sección desarrollo y evaluación del desempeño .....</i>	31
<i><b>Figura 12</b> Sección desarrollo y evaluación del desempeño .....</i>	31
<i><b>Figura 13</b> Sección ética y trato organizacional .....</i>	32
<i><b>Figura 14</b> Sección productividad laboral.....</i>	33
<i><b>Figura 15</b> Sección productividad laboral. ....</i>	33
<i><b>Figura 16</b> Sección productividad laboral.....</i>	34

## **Introducción**

En un entorno organizacional cada vez más competitivo, dinámico y regulado, la gestión del talento humano se ha consolidado como un eje estratégico fundamental para el logro de los objetivos empresariales y la sostenibilidad organizacional. En el sector farmacéutico, especialmente en droguerías y farmacias Cruz Verde, el talento humano desempeña un papel clave no solo en la presentación del servicio al cliente, sino también en el cumplimiento normativo, la calidad de la atención en salud y la construcción de confianza con los usuarios.

El presente trabajo de grado compila y analiza diversos temas relacionados con la gestión estratégica del talento humano desde un rol estratégico y como este se desempeña dentro de Cruz Verde, así como la aplicación de herramientas y metodologías orientadas a una administración eficiente y alineada con los objetivos corporativos y el talento humano. Así mismo, se examina la importancia del desarrollo de procesos éticos y socialmente responsables, indispensables en un sector donde la integridad, la confidencialidad y la responsabilidad social y profesional son pilares fundamentales.

De igual manera, se profundiza en la implementación de planes de desarrollo, capacitación y evaluaciones de desempeño, como mecanismos esenciales para fortalecer las competencias del personal, mejorar el clima laboral, la productividad y garantizar altos estándares de servicio. Estos procesos permiten identificar oportunidades de mejora, potenciar el talento humano y promover una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y el compromiso laboral.

## **Planteamiento del Problema**

En el entorno organizacional actual, caracterizado por la alta competitividad, la transformación digital y la creciente exigencia de la calidad del servicio, las organizaciones han comprendido que el talento humano constituye un factor estratégico clave para alcanzar la sostenibilidad y el éxito empresarial. (Chiavenato, 2011, p. 76) señala que el clima organizacional “es el ambiente emocional interno generado entre los miembros de una organización, y que influye directa e indirectamente en su desempeño y motivación”

A nivel internacional, se identifica una correlación significativa y positiva entre el clima organizacional y la productividad laboral: mayor percepción de un buen clima se asoció con mayor productividad.

En sectores como el farmacéutico y retail en salud, donde la atención al cliente, la precisión en los procesos y el cumplimiento de estándares éticos y normativos son fundamentales, el desempeño del personal influye de manera directa en la productividad, la calidad del servicio y la percepción de la marca. El clima organizacional se relaciona de forma positiva y significativa con la intención de permanecer en el empleo, lo cual es un indicador directo de productividad y estabilidad laboral.

El planteamiento del problema se centra entonces en esta pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de droguerías y Farmacias Cruz verde, considerando el rol estratégico del talento humano, la aplicación de herramientas de gestión, las políticas de desarrollo, la evaluación del desempeño y el uso de datos y tecnologías para la mejora continua?

## Justificación

El presente estudio se justifica por la necesidad de comprender el impacto que tiene el clima organizacional sobre la productividad laboral, especialmente en un sector tan sensible y estratégico como el farmacéutico. Las droguerías y farmacias no solo cumplen una función comercial, sino también un rol social relacionado con la salud pública, lo que exige altos niveles de desempeño, compromiso, ética y calidad en la atención al usuario. En este contexto el talento humano se convierte el eje central que sostiene la eficiencia operativa y como tal se le debe brindar un clima organizacional adecuado que les permita de igual forma una adecuada experiencia también para el cliente.

Un clima organizacional desfavorable puede generar desmotivación, rotación de personal, baja productividad y errores en los procesos, mientras que un ambiente laboral positivo favorece la satisfacción, el compromiso y la eficiencia en el trabajo. Por lo tanto, analizar la relación entre clima organizacional y productividad laboral resulta pertinente para fortalecer la gestión interna y la competitividad de la organización.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación aporta al campo de la gerencia del talento humano al integrar conceptos del clima organizacional, productividad laboral y gestión estratégica del talento humano, articulándolos con enfoques actuales como la ética organizacional, la evaluación del desempeño, las políticas de desarrollo y la gestión basada en datos. El estudio permite profundizar en la comprensión del rol estratégico del talento humano y como las percepciones del entorno laboral inciden en los resultados organizacionales, especialmente en el sector salud donde el factor humano es crítico.

En el ámbito metodológico, la investigación promueve el uso de herramientas e instrumentos de medición de clima organizacional, el análisis de indicadores de productividad y

la aplicación de tecnologías y datos para la toma de decisiones, fortaleciendo una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Así mismo contribuye a consolidar procesos éticos y responsables en la gestión del talento humano, al identificar prácticas que favorezcan condiciones laborales justas, comulación efectiva y liderazgo positivo.

Desde una perspectiva práctica, los resultados permitirán a Cruz Verde contar con información diagnóstica sobre su clima organizacional y su impacto en la productividad laboral, facilitando la formulación de estrategias de intervención orientadas a fortalecer el desempeño, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores. Esto se traduce en beneficios para la organización, a mayor eficiencia, mejor calidad del servicio y ventaja competitiva y para los trabajadores, al promover un entorno laboral más sano y motivador.

Desde el punto de vista académico, el estudio amplió el conocimiento sobre las relaciones entre variables psicosociales y resultados organizacionales en el contexto específico de droguerías y Farmacias Cruz Verde, un ámbito poco explorado en comparación con otros sectores. Además, promueve el uso de análisis de datos y tecnologías para la mejora continua en la gestión del talento humano, integrando enfoques modernos de medición y evaluación.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el impacto de la relación entre el clima organizacional y la productividad en droguerías y Farmacias Cruz verde, con el fin de comprender sus principales causas, efectos y oportunidades de mejora.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar en clima organizacional actual en droguerías y Farmacias Cruz Verde, identificando las percepciones de los colaboradores respecto a liderazgo, comunicación, bienestar y condiciones laborales.

Evaluar el nivel de productividad laboral mediante indicadores operativos y percepciones del desempeño de personal, relacionándolos con las condiciones del clima organizacional.

Identificar las brechas entre las necesidades formativas del personal y los procesos de capacitación implementados, especialmente en el marco de la transformación digital.

### *Antecedentes*

En cuanto a evidencias recientes, estudios empíricos han profundizado la relación entre clima laboral y productividad. Por ejemplo, Flores & Gómez (2020) demostraron en una investigación realizada en instituciones de salud en Perú que existe una correlación significativa ( $r=0.429$ ,  $p<0.001$ ) entre clima organizacional y productividad administrativa, resaltando la importancia de ambientes laborales favorables para mejorar la eficiencia. Así mismo, Ramírez & Torres (2021) hallaron en empresas del sector retail colombiano que un clima caracterizado por liderazgo positivo y comunicación efectiva aumenta la productividad hasta en un 25%.

La literatura también ha abordado la importancia de la capacitación para mejorar las percepciones del clima laboral y el rendimiento. Según Dessler (2015, p. 231) los programas de entrenamiento y desarrollo permiten que los trabajadores se adapten mejor a sus funciones, incrementen su motivación y se sientan valorados, lo cual mejora el clima organizacional. De forma similar, Alles (2018) sostiene que la capacitación continua contribuye al fortalecimiento del talento humano, impactando positivamente en el desempeño individual y colectivo.

En el marco de la transformación digital, autores como (Salas et al., 2022) subrayan que la digitalización exige nuevas competencias y que los procesos de formación son esenciales para mantener la productividad y reducir la resistencia al cambio. La falta de capacitación tecnológica puede generar estrés laboral y deterioro del clima organizacional.

Finalmente, investigaciones recientes como la de Cedeño & Paredes (2023), orientadas al sector comercial, concluyen que la integración entre clima organizacional, capacitación y productividad es fundamental para garantizar un servicio eficiente, un equipo motivado y una empresa competitiva.

En la etapa de contratación Droguerías Cruz Verde se centra más en la parte normativa que humana, si bien cuenta con buenos incentivos y un proceso de inducción robusto e interactivo, se presentan falencias en la parte de adaptación según la tienda asignada ya que muchas veces debido al alto flujo de trabajo se espera que los nuevos empleados tengan una adaptación rápida y un desarrollo óptimo de sus tareas en corto tiempo, lo cual genera presión en los nuevos colaboradores y por ende la deserción ya que no se le brinda el acompañamiento suficiente a estos casos.

Cruz Verde ha implementado acciones de mejora en los procesos de selección y contratación, creándose una red de apoyo, trabajo en equipo, liderazgo y comunicación, de igual forma se implementó un filtro que permite identificar las habilidades blandas de los colaboradores para que estos mismos puedan ser ubicados en áreas donde puedan ser altamente productivos. Adicional la empresa destaca el uso de herramientas de medición de clima organizacional donde pueden evaluar a sus líderes inmediatos, sus ambientes de trabajo y la relación que se presenta tanto entre los líderes como entre colaboradores, esto con el fin de detectar las situaciones, lugares y personas que se están viendo afectadas o que están impactando el clima laboral.

Sabemos que esta implementación de acciones de mejora en los procesos de selección y contratación de personal impactan positivamente a la empresa, a su imagen corporativa y a sus colaboradores ya que día a día la empresa se centra en ser más humana no solamente en beneficio de sus usuarios sino también de su talento humano, cada día la empresa se enfoca en fortalecer sus diversos programas de comunicación y de beneficios para que su cultura organizacional este alineada de igual forma con el bienestar de sus colaboradores.

## Marco Teórico

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores acerca de las políticas, prácticas, procedimientos y condiciones que caracterizan el ambiente de trabajo dentro de una organización. Estas percepciones influyen directamente en el comportamiento, la motivación y el desempeño laboral (Litwin & Stringer, 1968, p. 66) Según Chiavenato (2017, p. 211) el clima organizacional actúa como un reflejo del estado interno de la empresa, determinando el nivel de satisfacción, compromiso y productividad de los empleados. Un clima positivo promueve relaciones laborales saludables, mejora la comunicación y fortalece el sentido de pertenencia, mientras que un clima negativo puede generar desmotivación, rotación de personal y bajo rendimiento.

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943) plantea que las personas están motivadas por una jerarquía de necesidades que van desde las básicas (fisiológicas y de seguridad) hasta las superiores (sociales, estima y autorrealización). En el ámbito laboral, esta teoría sugiere que la empresa debe garantizar condiciones básicas adecuadas antes de promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

En el contexto de droguerías y Farmacias Cruz Verde, donde la atención al cliente, la precisión operativa y el cumplimiento normativo son fundamentales, el clima organizacional adquiere una relevancia estratégica, ya que influye directamente en la calidad del servicio y en la imagen corporativa de la empresa.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones de trabajo, políticas empresariales) y factores motivacionales (logro, reconocimiento y crecimiento). La ausencia de los primeros genera insatisfacción, mientras que la presencia de los segundos incrementa la motivación y el compromiso.

Esta teoría resulta especialmente aplicable a droguerías y Farmacias Cruz Verde, donde la estabilidad laboral debe complementarse con oportunidades de reconocimiento y desarrollo. La teoría de las necesidades adquiridas de McClelland (1961) identifica tres necesidades fundamentales: logro, poder y afiliación. En el entorno organizacional, comprender estas necesidades permite diseñar estrategias de motivación personalizadas, mejorando el desempeño individual y colectivo.

La teoría de la expectativa de Vroom (1964) sostiene que la motivación depende de las expectativas de que el esfuerzo conducirá a un buen desempeño y de que este será recompensado de manera valiosa para el individuo. Esta teoría enfatiza la importancia de sistemas de evaluación y recompensas justas y transparentes.

En empresas del sector salud y farmacéutico, como droguerías y Farmacias Cruz Verde, la motivación cobra especial importancia debido a la responsabilidad social que implica el manejo de medicamentos y la atención directa a los usuarios.

Diversos estudios coinciden que existe una relación directa entre el clima organizacional y la motivación laboral. Un clima favorable fortalece la motivación intrínseca y extrínseca, generando mayor satisfacción, compromiso y productividad (García & Forero, 2016). En Cruz Verde, un clima positivo contribuye a reducir el estrés laboral, mejorar la atención al cliente y aumentar la eficiencia operativa, aspectos críticos para mejorar la sostenibilidad organizacional.

La evaluación sistemática del clima organizacional, apoyada en teorías motivacionales, se convierte en una herramienta clave para la mejora continua y el logro de objetivos estratégicos de Cruz Verde.

## **Marco Legal**

A continuación, se establecen el conjunto de normas que regulan las relaciones laborales y garantizan condiciones dignas de trabajo, bienestar, seguridad y desarrollo humano dentro de Cruz Verde. En Colombia, estas disposiciones constituyen el soporte normativo para la gestión del clima organizacional y la aplicación de estrategias motivacionales en la empresa.

### **Constitución Política de Colombia (1991)**

Constituye la base legal fundamental para la protección del trabajador y el fortalecimiento del clima organizacional:

- Artículo 53: establece los principios mínimos fundamentales del trabajo, tales como la igualdad de oportunidades, la estabilidad laboral y la dignidad humana.
- Artículo 54: obliga al estado y a los empleadores a promover la capacitación y el desarrollo de los trabajadores.

Estos principios sustentan la responsabilidad de las organizaciones de propiciar ambientes laborales saludables y motivadores.

### **Código Sustantivo de Trabajo**

Regula las relaciones entre empleadores y trabajadores, aportando fundamentos legales al clima organizacional:

- Garantiza condiciones laborales justas y equitativas.
- Regula la jornada laboral, descansos y remuneración.
- Promueve el respeto mutuo y la protección de los derechos del trabajador

Un adecuado cumplimiento del CST contribuye a la satisfacción laboral y al fortalecimiento del clima organizacional.

### **Ley 1010 de 2006**

Esta ley tiene como objeto prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en las organizaciones, entendido como toda conducta persistente que genere intimidación, desmotivación o afectación psicológica.

- Promueve ambientes de trabajo respetuosos.
- Obliga a las empresas a implementar mecanismos preventivos.
- Protege la dignidad, la salud mental y el bienestar de los colaboradores.

La aplicación efectiva de esta ley impacta directamente en mejora del clima organizacional.

### **Ley 1562 de 2012- Sistema General de Riesgos Laborales**

Esta norma fortalece la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ampliando la responsabilidad del empleador sobre el bienestar físico y mental del trabajador, incluye la prevención de riesgos psicosociales, establece la obligación de promover entornos laborales seguros y vincula el bienestar laboral con la productividad organizacional.

### **Decreto 1072 de 2015- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Exige la identificación y control de riesgos psicosociales
- Promueve la evaluación de clima laboral como factor de riesgo
- Obliga a diseñar planes de mejora continua orientados al bienestar del trabajador.

Este decreto es una herramienta clave para diagnosticar y mejorar el clima organizacional.

### **Resolución 1356 de 2012 y Resolución 2646 de 2008- Riesgo Psicosocial**

Estas resoluciones establecen disposiciones para la identificación, evaluación y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo incluyendo aspectos como estrés laboral, carga de trabajo, liderazgo y relaciones interpersonales; obliga a las empresas a evaluar

periódicamente estos factores y relacionan directamente el clima organizacional con la salud mental y el desempeño laboral.

## **Metodología**

### ***Enfoque de la Investigación***

La investigación se desarrolla bajo la integración de un método cuantitativo con el fin de obtener una comprensión integral del clima organizacional. El enfoque cuantitativo permitió medir variables objetivas mediante instrumentos estandarizados.

Este enfoque facilitó la obtención de información objetiva, cuantificable y susceptible de análisis estadístico, lo cual es pertinente para evaluar percepciones de los colaboradores y su impacto en la productividad laboral.

### ***Tipo de Investigación***

El estudio es de tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo porque se caracterizaron las condiciones del clima organizacional, como comunicación organizacional, reconocimiento laboral, motivación y gestión del desempeño. Y correlacional porque se buscó determinar la relación entre clima organizacional y las diversas teorías de las necesidades y las expectativas Vroom (1964) & Maslow (1943).

### ***Diseño de la Investigación***

Se utilizó un diseño no experimental y transversal, debido a que las variables no fueron manipuladas y la recolección de información no se realizó en un único momento del tiempo.

### ***Contexto Organizacional del Estudio***

Cruz verde es una organización dedicada a la comercialización de medicamentos, productos de salud, cuidado personal y servicios farmacéuticos orientados a la atención de la comunidad. Para Cruz Verde el talento humano representa un recurso estratégico fundamental, ya que los colaboradores no solo desempeñan funciones operativas, sino que también inciden

directamente en la experiencia del usuario, la seguridad en la dispensación de medicamentos y la imagen corporativa.

En este escenario, factores como el respeto entre compañeros, la comunicación, el reconocimiento del esfuerzo, los incentivos y la retroalimentación constante influyen en la motivación de los colaboradores y en su nivel de compromiso con la organización.

Por ello, el estudio teniendo como base la teoría de Herzberg (1959), Vroom (1964) y Maslow (1943). Se centra en analizar como las condiciones del clima organizacional percibidas por los colaboradores se relacionan con su productividad laboral.

### ***Población y Muestra***

La población estuvo conformada por 30 colaboradores de droguerías y Farmacias Cruz Verde tanto operativos como administrativos, la muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad y disposición de los participantes para responder los instrumentos de investigación.

### ***Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información***

Se empleo la siguiente técnica

**Encuesta:** aplicada mediante un cuestionario estructurado de clima organizacional, basado en dimensiones como comunicación, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, reconocimiento y condiciones laborales.

### ***Procedimiento***

1. Revisión teórica sobre clima organizacional y teorías motivacionales.
2. Diseño y validación del instrumento de recolección.
3. Aplicación de las encuestas al personal seleccionado.
4. Recolección y organización de la información.

5. Análisis e interpretación de los resultados.
6. Formulación de conclusiones y recomendaciones a la mejora del clima organizacional.

### ***Técnicas de Análisis de la Información***

Los datos cuantitativos fueron analizados mediante estadística descriptiva (diagrama de pastel). Posteriormente, se realizó un análisis interpretativo para identificar tendencias, fortalezas y debilidades del clima organizacional y su incidencia en la productividad laboral.

### ***Consideraciones Éticas***

Se garantizo la confidencialidad y anonimato de los participantes, el uso de información exclusivamente con fines académicos y la participación voluntaria mediante consentimiento informado.

## Resultados de la Encuesta Sobre Clima Organizacional

En las encuestas se evidencio lo siguiente:

### Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

**Figura 1** Sección liderazgo, retroalimentación sobre desempeño a los colaboradores

¿Recibo retroalimentacion clara sobre mi desempeño?

30 respuestas



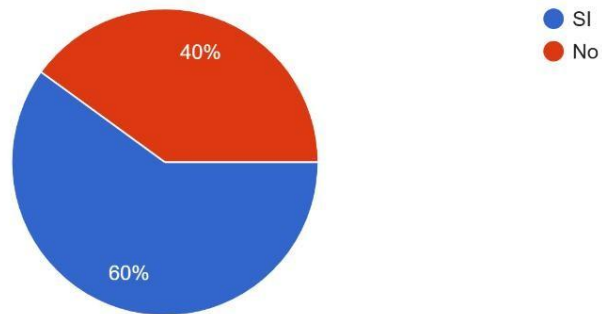
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

La respuesta evidencia que no todos los colaboradores están recibiendo la retroalimentación requerida por parte del líder, es decir que no conocen de qué forma están ejecutando su trabajo, y que aspectos deberían mejorar sintiendo que su trabajo puede pasar desapercibido y puede haber una reducción en el interés y el compromiso, sin embargo, el porcentaje mayor si recibe las retroalimentaciones por su labor.

**Figura 2** *Sección liderazgo, toma de decisiones equitativas por parte de los lideres*

¿Las decisiones de los jefes son justas y transparentes ?

30 respuestas



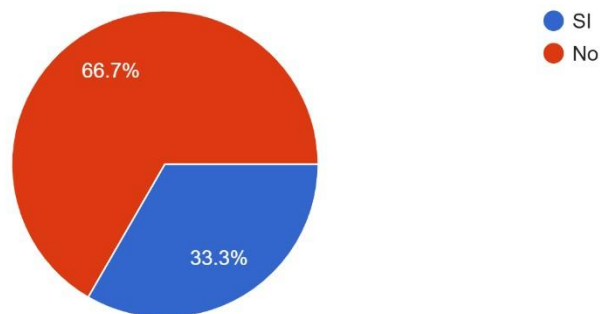
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

Un 40% de los empleados considera que hay una imparcialidad por parte de los lideres afectando principalmente la confianza, la motivación, los conflictos, la rotación de personal y por último la productividad.

**Figura 3** *Sección Comunicación Organizacional*

¿Puedo expresar mis ideas o inquietudes sin temor?

30 respuestas

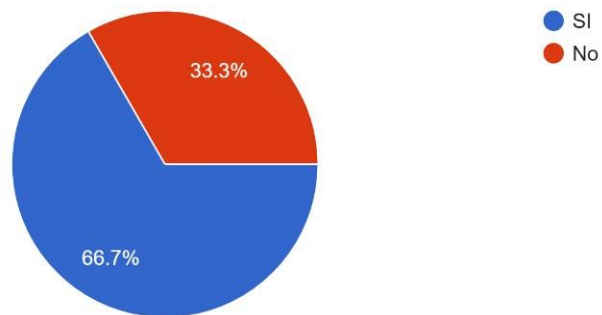


*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

66.7% de los colaboradores afirma que no puede expresar sus ideas o inquietudes sin temor a ser rechazado esto evidencia un estilo de liderazgo autocrático en donde se toman decisiones unilaterales sin tener en cuenta las demás opiniones, se debe implementar una mejora en la comunicación e intentar con otro tipo de liderazgo.

**Figura 4** *Sección Comunicación Organizacional*

¿Las instrucciones en cuanto el desarrollo de mi trabajo son claras?  
30 respuestas



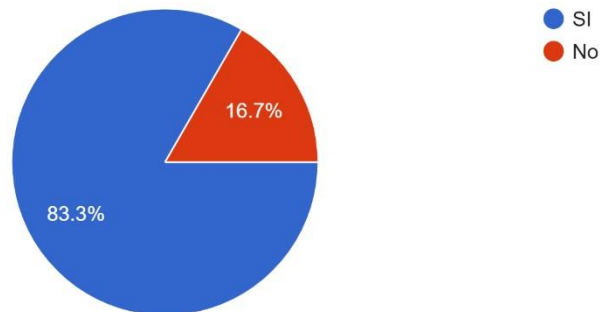
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

Más de la mitad de los colaboradores considera que las instrucciones en cuanto a el desarrollo de sus funciones son claras, entendiendo los objetivos empresariales y lo que se espera de ellos, sin embargo, se debe fortalecer la comunicación y las prácticas de liderazgo para lograr una mayor productividad en el desarrollo de las funciones.

**Figura 5** Sección *Motivación y Reconocimiento*

¿Me siento motivado (a) para realizar bien mi trabajo?

30 respuestas



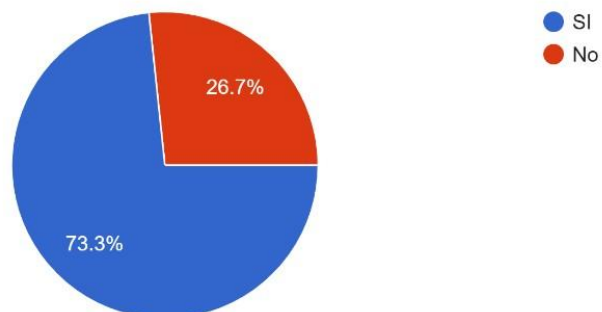
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

Se identifica que el 83.3% de los colaboradores encuestados, cuentan con la motivación requerida para el desarrollo de sus funciones siendo un aspecto positivo en la sección de motivación y reconocimiento demostrando cierto nivel de satisfacción laboral y aumentando el desempeño.

**Figura 6** *Motivación y Reconocimiento, percepción del esfuerzo por parte de los lideres*

¿Mi esfuerzo es reconocido por la organización?

30 respuestas



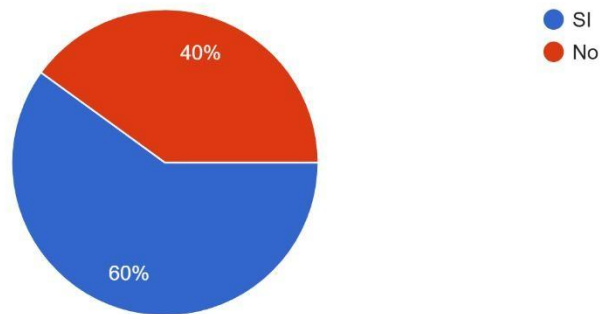
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 73,3% de los colaboradores percibe que su esfuerzo si es reconocido por la organización, este ítem va muy relacionado con la motivación ya que, a mayor reconocimiento del trabajo, mayor motivación y productividad con los objetivos empresariales.

**Figura 7** *Sección Motivación y Desempeño*

¿Existen incentivos que estimulan un buen desempeño?

30 respuestas



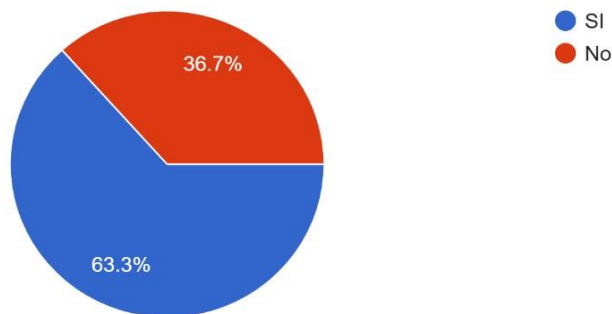
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 60% de los colaboradores afirma que si existen incentivos que estimulan el buen desempeño esto genera motivación en el grupo, sin embargo, el 40% no tiene muy clara la política de incentivos o no cuenta con un desarrollo óptimo para acceder a dichos beneficios lo que puede generar diferencias al creer que no se está siendo equitativos.

**Figura 8** *Sección Trabajo en Equipo, relaciones interpersonales*

¿Hay un ambiente de respeto entre el personal?

30 respuestas



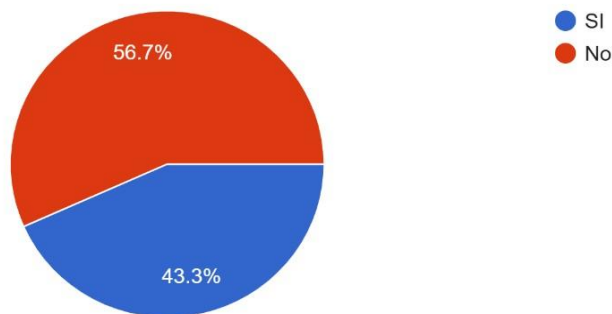
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 63.3% de los colaboradores considera que, si hay un ambiente de respeto, sin embargo, el 36.7% considera que no, esto se debe a que hay una comunicación asertiva, falta de trabajo en equipo, posibles conflictos por metas de ventas, lo que afecta el clima laboral de forma negativa.

**Figura 9** *Sección Trabajo en Equipo*

¿Cuándo surge un problema, el equipo busca soluciones conjuntas?

30 respuestas



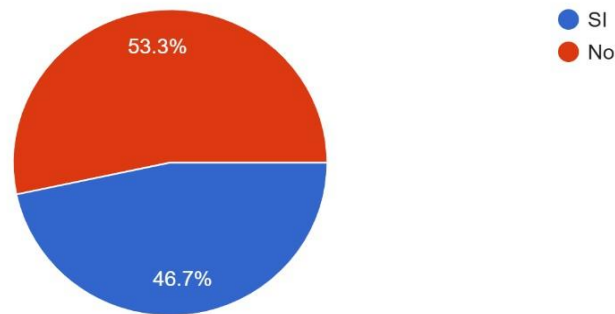
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

Este resultado nos indica que no existe un trabajo en equipo por parte del grupo encuestado lo que dificulta un clima laboral óptimo y difícilmente lograr los objetivos propuestos por todo el equipo, se deben fortalecer las relaciones laborales y el trabajo en equipo.

**Figura 10** *Sección Condiciones Laborales*

¿La carga laboral es adecuada?

30 respuestas



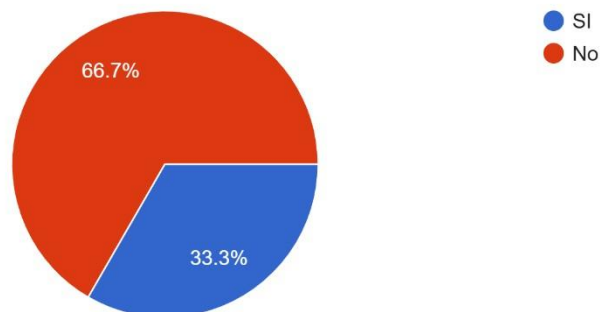
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 46.7% de los colaboradores consideran que la carga laboral asignada no es la adecuada lo que puede causar un agotamiento tanto físico, como mental y aumentar la rotación de personal al sentir que están siendo sobrecargados laboralmente.

**Figura 11** *Sección Desarrollo y Evaluación del Desempeño*

¿La empresa brinda capacitación constante?

30 respuestas



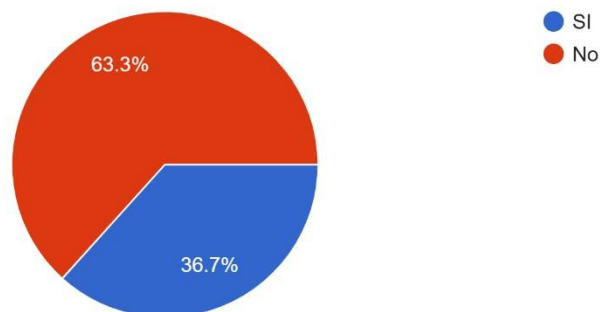
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 66.7% de los encuestados consideran que la empresa brinda capacitaciones constantes en cuanto a procesos, clima organizacional, políticas, bienestar laboral, entre otros, lo que significa que la empresa cuenta con canales de comunicación efectivos entre las diversas áreas.

**Figura 12** *Sección Desarrollo y Evaluación del Desempeño*

¿Las evaluaciones de desempeño son justas ?

30 respuestas

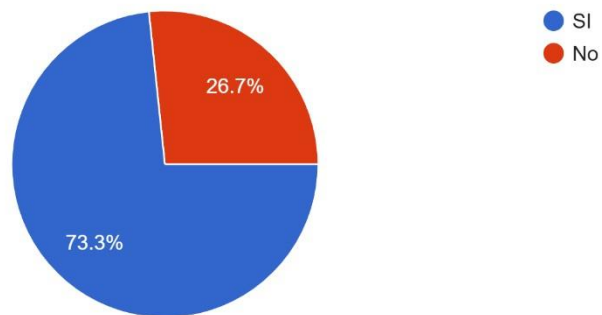


*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 63.3% considera que las evaluaciones de desempeño laboral son justas y equitativas mientras que el 36.7% consideran que son injustas lo que puede generar desmotivación ya que en casos de ascensos o promociones consideran que no se tienen en cuenta a todos los colaboradores por igual.

**Figura 13** *Sección Ética y Trato Organizacional*

¿Siento que me tratan con dignidad y respeto?  
30 respuestas



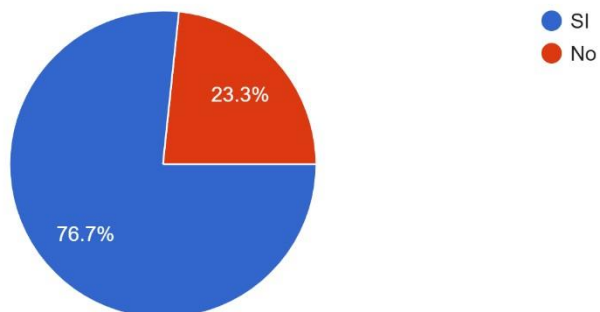
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 73.3% de los colaboradores considera que la empresa y los líderes los tratan con dignidad y respeto lo cual es importante para una productividad y motivación óptima.

**Figura 14** *Sección Productividad Laboral*

¿Mi nivel de productividad ha sido bueno los últimos meses?

30 respuestas



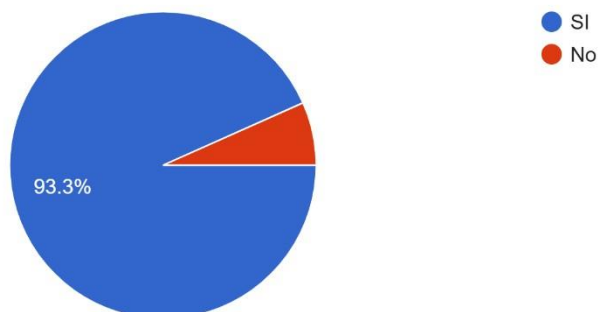
*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 76,7% de los colaboradores consideran que tiene un buen nivel de productividad, mientras que el 23,3% consideran que no tienen un nivel adecuado de productividad, en este caso son importantes las evaluaciones de desempeño ya que les permiten a los colaboradores conocer que tan productivos son y tener las percepciones adecuadas sobre su desempeño laboral.

**Figura 15** *Sección Productividad Laboral*

¿Mi desempeño contribuye al buen funcionamiento de la farmacia?

30 respuestas

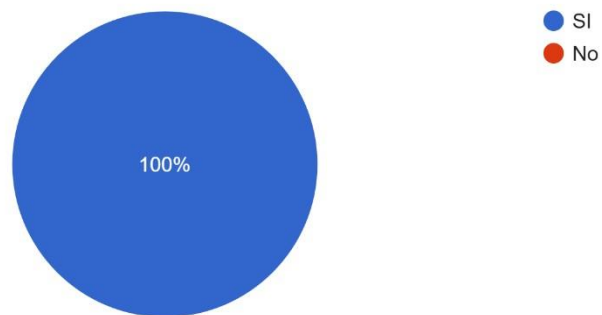


*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

El 93,3% de los colaboradores encuestados consideran que su desempeño contribuye al buen funcionamiento de la farmacia, es decir que se consideran que su desempeño laboral aporta de forma positiva a la empresa, es un buen indicador ya que se sienten parte importante de la compañía, lo que genera un mayor compromiso.

**Figura 16** *Sección Productividad Laboral*

¿Realizo mis tareas de manera eficiente?  
30 respuestas



*Fuente tabulación estadística, autoría propia*

Todos los colaboradores encuestados consideran que desarrollan las tareas de forma eficiente, sin embargo, se mensualmente se les debe compartir los indicadores de productividad a todos los funcionarios ya que este ítem es bastante relativo y se pueden presentar falsas percepciones lo que puede limitar el desempeño individual y grupal.

## Conclusiones

El clima laboral constituye un determinante crítico de la productividad organizacional, pues influye directamente en la motivación, el compromiso, la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado al cliente. La evidencia teórica y empírica revisada demuestra que ambientes laborales saludables favorecen una mayor retención del talento humano, una reducción de conflictos internos y una mejora significativa en los indicadores de desempeño.

El desarrollo de procesos éticos y responsables en la gestión del talento humano no solo responde a lineamientos normativos, sino que construye una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la transparencia. En una empresa del sector salud como Cruz Verde, la ética del personal influye directamente en la confianza del usuario y en la reputación corporativa. De igual forma, la implementación de evaluaciones de desempeño y planes de mejora se conforman como una estrategia esencial que permite el crecimiento de los colaboradores. La evaluación no debe entenderse como un mecanismo de control, sino como una herramienta de mejora continua que permite identificar fortalezas, necesidades de capacitación y oportunidades de liderazgo, promoviendo así el compromiso y la motivación del personal.

Además, la aplicación del análisis de datos y tecnologías en la gestión del talento humano representan una ventaja estratégica, ya que facilita el seguimiento de indicadores, la medición de desempeño, identificar niveles de rotación de personal, el clima laboral y la efectividad de las retroalimentaciones.

Cabe resaltar que una gestión integral del talento humano, que combine procesos éticos, evaluativos y tecnológicos va de la mano con los objetivos organizacionales de Cruz verde ya que el fortalecimiento del talento humano no solo mejora los resultados internos, sino que repercute en la productividad y por ende en la calidad del servicio farmacéutico ofrecido a la

comunidad, consolidando a la organización como una entidad responsable, competitiva y orientada a la excelencia en todos sus aspectos.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a Droguerías y Farmacias Cruz Verde implementar de manera sistemática y continua el plan de inducción, entrenamiento y capacitación propuesto, integrándolo como parte esencial de la gestión del talento humano. Para garantizar su efectividad, es fundamental que la organización adopte un enfoque estratégico basado en la identificación periódica de necesidades formativas, la actualización de los contenidos según las exigencias normativas y tecnológicas del sector, y la evaluación rigurosa del impacto en el desempeño y el clima laboral.

Asimismo, se aconseja fortalecer los programas de bienestar y liderazgo, promoviendo estilos de gestión participativos y empáticos que favorezcan la comunicación, la colaboración y la estabilidad emocional de los equipos. La combinación de capacitación técnica, habilidades blandas y alfabetización digital permitirá no solo mejorar la productividad y la satisfacción del cliente, sino también aumentar la retención del talento y consolidar una cultura organizacional sana, adaptada a los desafíos actuales de la transformación digital.

Finalmente, se sugiere que la institución destine recursos específicos para la mejora continua de sus procesos formativos, incorporando tecnologías educativas, herramientas de seguimiento y metodologías innovadoras que contribuyan a elevar la calidad del servicio y mantener la competitividad de la organización en el sector farmacéutico.

### Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. UNAD.  
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372?page=196>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130>
- García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. Revista Negotium, 5(13), 4-26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78211388002>
- Méndez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Pérez, A. F., & Rodríguez, L. R. (2021). *Principales teorías de la Gestión del Talento Humano* [Objeto Virtual de Información - OVI]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>