

## **Diagnóstico de clima laboral de los trabajadores de los servicios farmacéuticos Colsubsidio**

**John Alexander Castillo Olarte**

Administración de Empresas, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, John.castillo-o@uniminuto.edu.co

**Jenniferth Ducuara Nova**

Administración de Empresas, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, jenniferth.ducuara@uniminuto.edu.co

**Sandra Milena Suta Ramírez**

Administración de Empresas, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, sandra.suta@uniminuto.edu.co

**Jenny Alexandra Segura**

Docente de investigación del programa de Administración de Empresas, jseguraosun@uniminuto.edu.co

**Recibido:** 26/10/2021 - **Aceptado:** 12/11/2021 - **Publicado:** 10/12/2021

### **RESUMEN**

El clima laboral es fundamental en una empresa, ya que este hace parte del bienestar y la calidad del desempeño de los colaboradores, influyendo directamente con la satisfacción de estos dando como resultado la mejora en la productividad de la compañía. Por lo anterior se decide realizar la investigación poniendo el foco en el clima laboral donde se indagará y se realizará un acercamiento a los empleados de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio en Bogotá. Con las bases de los más importantes y destacados autores que han tocado el tema, se inició la investigación con una metodología de tipo descriptiva de naturaleza mixta (cualitativa y cuantitativa) con el objetivo de diagnosticar el clima laboral. En la parte cuantitativa se optó por la realización de una encuesta a trabajadores de algunos puntos en la ciudad de Bogotá, con el fin de medir el ambiente del clima laboral al cual están expuestos y concluir si este afecta su vida laboral. La metodología escogida para este trabajo permite cuantificar y describir la realidad de las vivencias laborales y determinar cuál es la influencia de los actores involucrados en este proceso del día a día.

Luego de las encuestas realizadas a 75 trabajadores de la empresa Colsubsidio en la ciudad de Bogotá, se puede determinar que el factor del clima laboral es una parte importante en el desarrollo de las actividades diarias, la solución de conflictos se aborda de una manera positiva, donde la comunicación juega un papel importante ayudando a mantener un buen clima laboral en los diferentes momentos en la operación de cada punto de venta.

**Palabras clave:** clima laboral; servicios farmacéuticos; diagnóstico; colaboradores.

## ABSTRACT

The work environment is fundamental in a company since it starts with the well-being and quality of the performance of the collaborators, directly influencing their satisfaction, resulting in an improvement in the productivity of the company. Therefore, it is decided to carry out the investigation focusing on the work environment where it will be investigated and an approach will be made to the employees of the pharmaceutical services of Colsubsidio in Bogotá. With the bases of the most important and prominent authors who have touched on the subject, the research began with a descriptive methodology of a mixed nature (qualitative and quantitative) with the aim of diagnosing the work environment. In the quantitative part, it was decided to carry out a survey of workers from some points in the city of Bogotá, in order to measure the work environment to which they are exposed and to conclude if it affects their working life. The methodology chosen for this work makes it possible to quantify and describe the reality of work experiences and determine which is the influenza of the actors involved in this day-to-day process.

After the surveys carried out with 75 workers of the Colsubsidio company in the city of Bogota, it can be determined that the work environment factor is an important part in the development of daily activities, conflict resolution is addressed in a positive way, where communication plays an important role in helping to maintain a good working environment at different times in the operation of each point of sale.

**Keywords:** working environment; pharmaceutical services; diagnosis; collaborators.

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizará en la empresa del sector farmacéutico de Colsubsidio, enfocándose en los puntos que manejan la mayor cantidad de colaboradores puesto que allí es donde el clima laboral es más denso, las situaciones, el diario vivir y la cantidad de usuarios afectan este importante ambiente. Poniendo en evidencia como la empresa maneja el entorno de sus funcionarios y que tanto realiza para que estos mejoren su calidad laboral. Esto permite que en el corto plazo y mediano plazo se identifiquen y ejecuten planes y acciones que busquen mejorar el clima laboral existente, con lo cual también se vería favorecida la productividad de los empleados y los resultados de los puntos farmacéuticos elegidos, posibilitando incluso que estos resultados se llevaran a las demás farmacias de la ciudad.

El clima laboral es el eje central de los resultados que pueda obtener una compañía o empresa, teniendo en cuenta lo anterior se puede identificar que un buen clima laboral puede llevar a un equipo de trabajo al éxito o al fracaso. Se considera que está gran herramienta en el entorno laboral hace que los empleados sean más eficientes, comprometidos y entregados a sus labores para poder atravesar obstáculos y adversidades de manera más fácil. Con esta investigación se pretende conocer el sentir del talento humano que trabaja en el área de medicamentos de Colsubsidio con un enfoque en el clima laboral y motivacional que maneja la empresa y como los auxiliares de farmacia perciben su aplicación para el desarrollo de su estado emocional en sus actividades diarias.

A partir de lo anterior, se desea saber si ¿La motivación de los empleados en los servicios farmacéuticos de Colsubsidio es óptimo para el desarrollo eficiente de sus actividades laborales?

En la primera fase se realiza una verificación a nivel territorial y mundial, reseñando la importancia del tema para destacar primordialmente que situaciones se han presentado en los diferentes entornos a lo que se refiere en el tema del clima laboral. Generando una serie de preguntas estratégicas propuestas y aplicadas por 75 colaboradores de los diferentes servicios farmacéuticos de Colsubsidio en la ciudad de Bogotá

## **2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES**

El clima organizacional de una empresa es un factor muy importante que incide en el éxito o fracaso de una compañía (Contreras-Pacheco, 2021), dicho clima según Goncalves (1999) citado en Caligiore y Díaz (2003), depende de la estructura interna de la empresa, la forma como se lleve a cabo la comunicación (entre pares y subordinados y jefes), el tamaño de la organización y la forma como ejerza el liderazgo los líderes. Según Sandoval (2004, p. 1) el clima laboral hace referencia a “El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran”, en este sentido hace referencia a lo que el trabajador percibe del ambiente en el que desarrolla sus tareas.

Según Sandoval (2004) la teoría de Likert afirma que el clima organizacional de una empresa es producto de la forma como percibe el empleado las decisiones de los administrativos más el resto de los factores que inciden en la forma en que ellos llevan a cabo sus labores.

### **Importancia del clima laboral**

Según García, Escalante y Quiroga (2012) una empresa que tenga un buen clima laboral es más competitiva y puede obtener mejores resultados económicos, tanto en el corto como el largo plazo. Indican que dependiendo el estado de ánimo del trabajador este puede ser o no más productivo.

### **Importancia en el sector salud**

Según Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) y Guzmán-Narciso et al. (2020) en el sector salud el clima organizacional juega un papel muy importante ya que incide directamente en la calidad de los servicios prestados, a nivel social lo anterior tiene gran importancia ya que se puede inferir que es un factor que ayudaría a la pronta recuperación del usuario de los servicios de la salud.

Por su parte Acevedo et al. (2012) señalan que aparte de incidir en la productividad de los trabajadores, el clima laboral en el sector de los servicios de salud también incide en su propio estado de salud o enfermedad, al igual que Bernal et al. (2015), estos autores en un estudio que realizaron también encontraron que el clima laboral afecta la calidad del servicio prestado.

Urrego (2016) y Bernal et al. (2015), señalan que en el sector de la salud es importante que haya un buen clima laboral ya que esto permite que los colaboradores trabajen incentivados, para lo cual las organizaciones a las que pertenecen deben propiciar las condiciones que hagan que sus trabajadores perciban el clima laboral de forma positiva.

### **3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

La presente investigación tiene un enfoque de carácter mixto, cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo ya que su objetivo es captar la realidad social a través de los ojos de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su contexto laboral como lo indica Hernández, Fernández y Baptista (2014) el método de carácter mixto entrelaza las dos metodologías y las mezcla, pero es más que las sumas de las dos anteriores implica su interacción y potenciación con lo que podemos realizar comparaciones entre los grupos en un tiempo real, y así identificar los factores que incidan en la percepción del clima laboral por parte de los trabajadores de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio y su incidencia en la productividad.

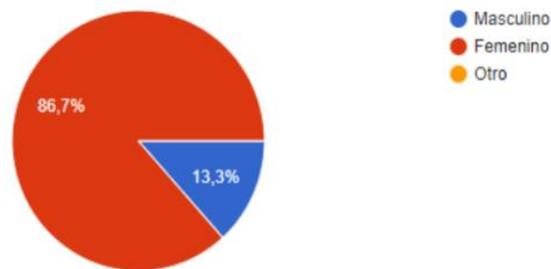
La población objeto de estudio son los 75 colaboradores de la empresa farmacéutica Colsubsidio del canal institucional de la gerencia de medicamentos, ellos cuentan con 148 servicios farmacéuticos repartidos en el territorio nacional donde operan las EPS, los puntos antes identificados se encuentran en Bogotá. A una muestra de dichos colaboradores se les aplicó una encuesta para caracterizarlos y conocer su percepción de clima laboral y como este impacta en su productividad y eficiencia, a partir de estos resultados lo que se busca es proponer estrategias para mejorar la productividad de los trabajadores mejoren dado el resultado de los cambios basados en el clima laboral.

El muestreo a conveniencia fue el tipo de técnica empleada, para la reelección de la información por el tipo de acceso a las personas encuestadas, también por el conocimiento que se tiene sobre la calidad de los ambientes laborales que existe en los entornos de estos grupos, esta técnica permitió obtener respuesta de manera rápida, sencilla y económica porque los miembros fueron accesibles para ser parte de la muestra evaluada.

### **4. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS**

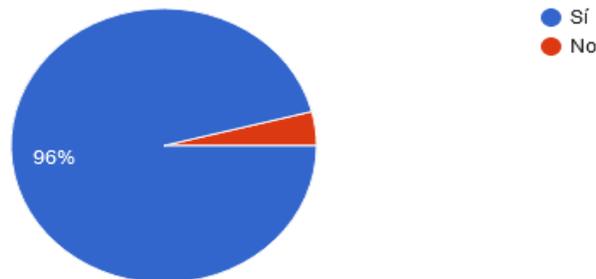
La encuesta que se realizó a 75 trabajadores de los servicios farmacéuticos de Colsubsidio arrojó los siguientes resultados y conclusiones. El rango de edad que se encontró en la compañía fue desde los 19 hasta los 54 años, donde hubo 34 personas en un rango de 19 a 30 años, 26 de 31 a 40 años y 15 de 41 a 54 años para un total de 75 colaboradores, con lo cual se concluye que la percepción de un buen clima laboral empresarial es independiente de la edad.

Como se puede observar en la imagen 1, en cuanto a la distribución por género se encontró que el 86,7% son mujeres y el 13,3% son hombres; cabe resaltar que en estas profesiones como lo son auxiliares de farmacia y regentes de farmacia predomina que en su mayoría que sean de sexo femenino.



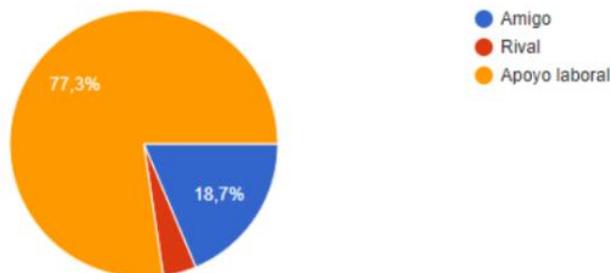
**Imagen 1. Sexo. Fuente: elaboración propia.**

En la imagen 2, se puede observar que, en cuanto a la percepción del clima laboral, un 96% de los empleados reconoce que un buen clima laboral es importante para la empresa y la forma como se llevan a cabo los procesos dentro de la misma, mientras que una mínima proporción de 4% opina que no.



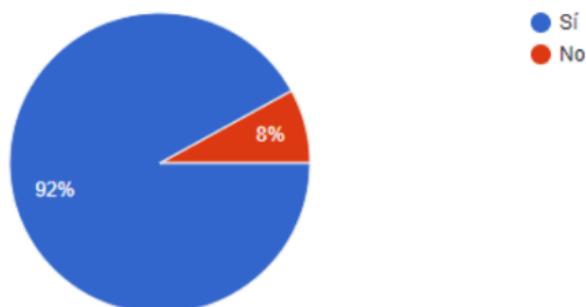
**Imagen 2. ¿Cree usted que es importante el clima laboral en su empresa? Fuente: elaboración propia.**

En la imagen 3, se encontró que para los trabajadores encuestados es importante factores como el apoyo entre compañeros, ya que el 77,3% de los encuestados cree que no debe haber rivalidad en los puestos de trabajo, esto mejoraría el clima laboral y por tanto la productividad dentro de los puntos farmacéuticos, sin embargo, un 4% indica que sus compañeros son percibidos como rivales, lo cual en algún momento podría afectar la calidad del clima laboral, el restante 18,7% ve a sus compañeros con ojos de amistad, lo cual podría favorecer el clima laboral.



**Imagen 3. Factores en el clima laboral. Fuente: elaboración propia.**

El estudio también muestra que un 92% las personas que respondieron la encuesta afirman haber resuelto de la mejor forma conflictos que se han generado en el desarrollo de sus labores, esto como resultado de una buena comunicación y el contar con líderes que propenden por un buen clima laboral, tal como se muestra en la imagen 4.



**Imagen 4. Solución a conflictos. Fuente: elaboración propia.**

## 5. CONCLUSIONES

El clima laboral en esta era es muy importante para todas las empresas, ya que hace parte fundamental del cumplimiento de las metas que esta se plantea para su funcionamiento, si bien es un tema que causa conflictos, hay que buscar las oportunidades de mejora para lograr que en una empresa se dé el ambiente óptimo para trabajar.

En la investigación realizada se puede concluir que para el trabajador Colsubsidio es muy importante el clima laboral, puesto que se evidencia que es uno de los lugares donde se pasa la mayoría del tiempo, es necesario generar un buen clima laboral puesto que mejora la productividad de los establecimientos.

Crear oportunidades de mejora en el clima laboral para los establecimientos es vital para la percepción de servicio que estos pueden llegar a ofrecer, como seres humanos el estado de ánimo juega un papel fundamental para transmitir a los clientes, si se está a gusto de realizar una atención con el mejor servicio o por el contrario no se desea atender. Entonces el papel del líder es importante, donde debe utilizar las herramientas que la empresa proporciona para generar un buen clima laboral y evitar el quiebre del mismo y se obtenga éxito sin necesidad de realizar un seguimiento personalizado como en cuanto a la productividad y el excelente servicio al cliente.

## 6. REFERENCIAS

Acevedo, G., Farias, A., Sánchez, J., Astegiano, C., & Fernández, A. (2012). Condiciones de trabajo del equipo de salud en centros de atención primaria desde la perspectiva de trabajo decente. *Revista Argentina de Salud Pública*, 3(12), 15-22. Recuperado de <https://rasp.msal.gov.ar/index.php/rasp/article/view/343>

Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644-658. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf>

Contreras-Pacheco, O. E. (2021). Reputación, satisfacción y vínculo afectivo en el marco de la tercerización laboral en Colombia. *Revista CEA*, 7(15), e1935. <https://doi.org/10.22430/24223182.1935>

García, M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

Guzmán-Narciso, G. A., Sánchez-García, W., Placencia-Medina, M. D., & Silva-Valencia, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), 87-103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>

Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a ed. México: MacGraw Hill.

Sandoval, C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82. <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>

Urrego, P (2016). Entorno laboral saludable. Minsalud. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>