



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**  
**Licenciada en Talento Humano**

**Tema:**  
**Clima organizacional y el nivel de desempeño**  
**laboral del personal de la empresa farmacias súper**  
**económicas sucursal Guayaquil**

**Autora:**  
**Lorena Estefanía Contreras Demera**

**Directora de Trabajo de Titulación:**  
**Ing. Erika Marlene Moncayo. Mgs.**

**2023**

**Guayaquil - Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente en cada logro.

Mi profundo agradecimiento al Gerente y personal que hacen la empresa de Farmacias Económicas por brindarme la información necesaria para concluir con un trabajo de eficiencia.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, a mis profesores, quienes con las instrucciones de sus excelentes conocimientos me formaron como profesional.

## **DEDICATORIA**

Este artículo se lo dedico primeramente a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera universitaria y ser quien me ha guiado en cada uno de mis pasos, a mis padres ya que son mi pilar fundamental de guía, gracias por el apoyo contribuido con su amor y recursos económicos, a mis hijas quienes ha sido mi fuente de inspiración durante este proceso a mi esposo por sus palabras y su amor incondicional y sin dejar atrás a toda mi familia y amigos por confiar en mí, gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo y no puedo concluir sin antes agradecerle a mi respetable tutora Ing. Erika Moncayo Moncada por su apoyo y recomendaciones, gracias a las cuales he alcanzado concluir un trabajo de eficacia.

## **DECLARACIÓN JURAMENTADA**

Yo, Lorena Stefanía Contreras Demera, estudiante de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con C.I 0929140945, hago constar bajo juramento que el presente trabajo de titulación titulado “Clima organizacional y el nivel de desempeño laboral del personal de la empresa Farmacias Súper Económicas sucursal Guayaquil” efectuó con los patrones éticos y académicos determinados por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Declaro que este trabajo fue elaborado de manera independiente y único, sin la contribución de terceros, excepto las referencias y consideraciones correctamente citados en el trabajo. Además, afirmo que el contenido de este trabajo de titulación no ha sido previamente presentado para obtener un grado o título en otra institución, y que no quebranta los derechos de propiedad intelectual de terceros. La Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil tiene derecho a hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

Lorena Estefanía Contreras Demera

# **CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA FARMACIAS SÚPER ECONÓMICAS SUCURSAL GUAYAQUIL.**

Lorena Estefanía Contreras Demera  
lorenascd94@gmail.com

## **RESUMEN**

El talento humano representa para las empresas parte esencial del patrimonio, por ello es importante que se defina específicamente la importancia sobre la forma en que se manejan las relaciones intrapersonales entre los colaboradores y los jefes departamentales. El principal objetivo de la presente investigación es realizar un diagnóstico acerca del clima organizacional que se percibe en la Farmacia “Súper Económica” y como influye este ambiente en el desempeño laboral de los empleados de esta farmacia a través de una investigación de campo en la cual se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, con la participación de los colaboradores y los trabajadores del departamento administrativo, el enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo. Según la información levantada, los resultados señalaron que el clima laboral es bueno, ya que consideran factores importantes tales como la comunicación, el trabajo en equipo y los valores corporativos dentro de su jornada laboral. Así mismo la relación entre trabajadores y jefes departamentales se concibe como buena, puesto que se siente el apoyo y colaboración entre ambas partes para que la empresa funcione de la mejor forma posible.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, talento humano, empleados, comunicación, trabajo en equipo.

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se plantea como objetivo determinar el clima organizacional en la empresa y el nivel del desempeño laboral del personal de la cadena de Farmacias “Súper Económicas”, siendo este estudio necesario para identificar si las relaciones laborales se manejan adecuadamente en esta organización. El ambiente en el cual un colaborador realiza las actividades operativas propias de su rol dentro de la empresa determina la continuidad de esta organización en el mercado, las autoras Macías y Vanga (2021, p. 549) señalan que el clima “permite el enlace entre las prácticas, políticas y procesos de gestión”. Por lo tanto, es imprescindible que en cada empresa se procure promover de forma constante un buen clima laboral dentro de la organización pues esto permitirá que la organización crezca y se ubique en un buen sitio en el mercado en el que opera.

Así mismo, teniendo en cuenta la teoría de Palacios (2019, p. 71), que sostiene que “el clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio”, recalcando la importancia de este tema, por ello la revisión y medición de indicadores que reflejen tanto el clima organizacional como el desempeño laboral debe ser continua, sobre todo porque el medio en el que se desenvuelve la empresa está en constante competitividad.

### **Farmacias Super Económicas**

Las “Farmacias Súper Económicas” están dedicadas a comercializar medicamentos. Se hallan ubicadas en distintos puntos de Guayaquil como son: Cooperativa Pancho Jácome en el solar 14, manzana 268; Socio Vivienda en la Avenida Pública, Esmeralda Chiquito en la Avenida Ernesto Albán y en la Nueva Prosperina frente al UPC.

(supereconomica.ec, s.f.). La problemática en esta investigación surge ante la detección de un bajo rendimiento laboral en el personal de la empresa, así mismo, el clima que se vive en la actualidad es tenso. Esto se evidenció con la baja en las ventas de los productos, este escenario ha despertado cierta preocupación en los dueños de esta empresa ya que sus ganancias han disminuido, sin poder cumplir sus compromisos con clientes y proveedores.

Problemas como la falta de preparación con respecto al rol a desempeñar, bajas remuneraciones, incumplimiento en los pagos a los trabajadores, carga horaria excesiva, entre otros desencadenan descontento en el talento humano de la empresa, al punto de tener un mal desempeño de sus funciones, gestando además un clima laboral tenso. Es entonces que surge la pregunta ¿Cómo afecta el clima organizacional en el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la Farmacia “Súper Económicas”?

A través de la lectura y el análisis de fundamentos teóricos relacionados con el presente tema, se pretende dar la respuesta a esta interrogante. Cabe señalar que, para la realización de esta investigación, se tuvo como primer paso la recolección de datos primarios en fuentes bibliográficas de gran renombre como: revistas científicas, tesis, documentales, entre otros. También se utilizarán técnicas de recolección como la encuesta y la observación.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional, debe tener especial interés para las empresas, pues todas las actividades que se realizan en ellas están enmarcadas en este constructo. De acuerdo con Pedraza (2020) el clima laboral es “una apreciación grupal de las percepciones que se forman los trabajadores, como resultado de las interacciones frecuentes en su

organización”, esto es como se manejan las relaciones laborales dentro de cada departamento de la organización y a nivel general, como sienten con respecto a lo que cada uno de los colaboradores observa, y si el impacto que genera en ellos es negativo o positivo. (p. 12)

En este sentido, el accionar del gerente o administrador de la organización debe propiciar un buen clima laboral y de esta manera los resultados esperados por la empresa sean los mejores, pues un colaborador satisfecho puede desarrollar mejor sus aptitudes y habilidades en su área de trabajo. Según Iglesias y Torres (2018) “la exigencia de un clima organizacional favorable permite que los trabajadores produzcan y se sientan a gusto con la labor que realizan” por lo que según Pedraza (2020) el clima laboral se enfatiza como “predictor de la satisfacción de los empleados en las organizaciones”. (p. 12). En consecuencia, “el estudio del clima empresarial debe ser una constante periódica de atención por parte de las empresas y representantes” (Daza et al., 2021)

### **Desempeño Laboral**

Para Castagnola et al (2020) “el desempeño es aquel comportamiento que se observa en los colaboradores que son importantes para los objetivos de la organización”. Actualmente, el desempeño laboral es constantemente evaluado debido a que las empresas necesitan mantenerse bien posicionadas en un mercado que cada día es más competitivo, los autores Pashanasi et al. (2021) alegan que cada vez “es más difícil conseguir que empleados transformen comportamientos enmarcados en antiguos paradigmas y venzan los retos de adaptación”, es decir no solo se debe evaluar conocimientos sino que además se deben identificar habilidades con el fin de potenciar el desempeño laboral que en concordancia con los autores González y Vilchez (2021) se concibe como “la función de integración de personal, pues a través de ella es posible identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones”. (p. 56)

Para Lipa (2020, como se citó en Olivera et al., 2021) “el desempeño laboral, es la competencia de desarrollo con que cuenta una persona de manera eficaz y eficiente; es la manifestación real del trabajador en la ejecución de una tarea en un ambiente laboral determinado”. Como tal es muy importante para la consecución de los objetivos de la empresa asegurando con ello su propio crecimiento dentro de ella. De acuerdo con Pino et al (2021) el desempeño laboral “se inspira en función de la motivación, entorno laboral y otros factores percibidos en el ambiente” (p. 29).

Por consiguiente, se reafirma la importancia del capital humano dentro de la empresa, los autores Heredia y Narváez (2021, p. 217) expresan que el talento humano “es mucho más que un componente beneficioso en los planes de la gestión, son miembros de sistemas sociales de muchas empresas”, considerando que dentro de las estrategias planteadas por los administrativos para el desarrollo eficiente de la empresa esté contemplada la capacitación, impulsando a sus colaboradores a la mejora constante de sus funciones organizacionales.

### **Motivación Laboral**

Para muchos la motivación en el ser humano es primordial, según Pizarro et al (2019, p. 849) se trata de “un elemento que necesitan todos los individuos para la consecución de objetivos en cualquier aspecto de la vida”, pero no solo en lo emocional, sino que además abarca otros espacios importantes entre ellos el laboral. La motivación laboral según Huilcapi et al. (2017, como se citó en Deroncele et al., 2021, p. 569) , “es un elemento básico a la hora de administrar empresas, ya que permite el desarrollo de actitudes positivas, lo que beneficia al desempeño laboral de los empleados, colaboradores, y además mejora la calidad de vida” no solo en su entorno laboral también en el familiar y social. Por su parte, los autores Sánchez et al (2022) añaden que “los

incentivos laborales constituyen una herramienta gerencial que provoca un enorme impacto en la satisfacción de los trabajadores” (p. 465).

Siguiendo la misma línea de pensamiento la motivación laboral se constituye un factor de eficacia, puesto que en la actualidad el talento humano se ha convertido en uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se sostiene la empresa , siendo necesario contar con colaboradores con un alto nivel de satisfacción laboral, en tal virtud rendirán mucho más en las tareas a ellos encomendadas, ya que de acuerdo con Ponce et al (2023) “un empleado motivado colabora con entusiasmo para entregar a los consumidores un producto o servicio de mejor calidad” (p. 218) y por consiguiente la productividad de la organización será mejor.

## **Productividad**

Los autores Pilligua y Arteaga (2019) establecen que “la productividad puede definirse como una medida económica que, calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado”, recalando el hecho de que para llegar a ella se necesita el conocimiento, la experiencia y la predisposición por parte de todos quienes son parte de la organización. Es en si el factor determinante para que una empresa permanezca no solo activa en el mercado sino con un buen posicionamiento para obtener mayor rentabilidad. En un sentido más amplio, “la productividad se convierte en un aspecto fundamental para todos los países y sus economías, especialmente en mercados de alta competencia” (Franco et al., 2021), dado que se traduce como un indicador sobre el crecimiento económico en un país, ya que de ello depende el nivel de vida de la población.

Cabe recalcar que la productividad de los países son diferentes, en este sentido, el autor Quijia et al. (2021, p. 17) señala que “las diferencias de productividad son una de las

principales fuentes de divergencia de ingresos entre países”. Sin duda alguna, el estudio con respecto a estas diferencias deben llevar un mayor análisis. En este sentido, el desempeño laboral depende en gran medida de la motivación que brinden las unidades de mando, quienes deben procurar en lo sumo posible dentro de la empresa un clima organizacional favorable para todos, fomentando la comunicación, la confianza, el crecimiento tanto laboral como personal de su equipo de trabajo ya que indudablemente, esto conllevará a obtener una elevada productividad

### **Metodología**

La presente investigación se concibe como mixta, con un enfoque cualitativo - cuantitativo ya que de acuerdo con Bagur et al. (2021) este tipo de investigación es “un proceso donde se proyectan aspectos CUAL y CUAN durante toda la investigación, refiriéndose a la integración como elemento principal”. En este caso se utilizaron diseños propios de la investigación cuantitativa y cualitativa; en el caso del enfoque cuantitativo, los autores Sánchez y Murillo (2021) señalan que “la medida y cuantificación de los datos constituye el procedimiento para alcanzar la objetividad en el proceso de conocimiento” por lo que se realizaron encuestas tanto a los trabajadores tanto de bodega como de administración, siguiendo así la estructura correspondiente como fue: recolección, tabulación y análisis de los datos y por último la interpretación de los resultados.

Por otra parte, se considera también investigación cualitativa se pretende llegar al porque del problema que se identifique en un determinado grupo o comunidad y así poder establecer una o varias soluciones. Para Pérez (2021) “en la perspectiva cualitativa, el investigador se involucra con lo investigado mediante mediante una práctica que conecta con aquellos quienes debe extraer la significación” es decir quienes componen los grupos o comunidades estudiadas participan del proceso de investigación de forma directa, como en este en donde los encuestados son los trabajadores de la empresa “Farmacias Súper

Económicas”, que es donde se lleva a cabo la investigación. En la siguiente tabla se expone la cantidad de empleados que hay en cada área de la empresa objeto de estudio de la presente investigación.

**Tabla 1**

**Trabajadores de la Farmacia Súper Económica**

<b>Área</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Administración</b>	13
<b>Bodega</b>	40
<b>Total</b>	53

**Elaborado por:** Lorena Contreras

De acuerdo con los datos expuestos, se tiene un Universo que no es muy extenso, considerando que “la obtención de dichas muestras debe garantizar ciertas características muestrales que contribuyan al logro de los objetivos de la investigación” Reales et al (2022) sin embargo, considerando que la disponibilidad del tiempo es relativamente corto y que el personal tiene largas jornadas de trabajo se procede a la implementación de una fórmula, con el fin de obtener una muestra para la aplicación de las encuestas.

**Fórmula para obtener el tamaño de la muestra**

**En donde:**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N) + Z^2 * p * q} = \frac{53 * (1,96)^2 * 0,3 * 0,7}{(0,05)^2 (53) + (1,96)^2 * 0,3 * 0,7} = 41$$

De acuerdo con el cálculo realizado se debe encuestar a 41 empleados.

**RESULTADOS**

De acuerdo con lo detallado en el apartado de metodología, es necesario especificar las características que se consideraron para realizar las respectivas encuestas a los empleados del área de bodega y del área administrativa. En el caso de los empleados que

laboran en la bodega se consideró lo siguiente: Liderazgo, Comunicación y Ambiente Laboral, En tanto que para los trabajadores del área administrativa, se consideró lo siguiente: Responsabilidad, Experiencia, Predisposición Laboral. A continuación los resultados son:

**Con respecto a los empleados del área de bodega**

**Tabla 2**  
**Valores Corporativos**

Variables	Respeto		Atención		Disposición	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Siempre</b>	24	83%	12	41%	15	52%
<b>A veces</b>	5	17%	16	55%	12	41%
<b>Nunca</b>	0	0	0	0%	2	7%
<b>Casi nunca</b>	0	0	1	4%	0	0
<b>Total</b>	29	100%	29	100%	29	100%

Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla 5, los resultados indican que el 83% alegaron sentirse respetados por sus jefes, en tanto que el 55% de los 29 encuestados manifestaron que a veces son atendidos, mientras que el 52% señalaron que existe disponibilidad por parte de su jefe ante algún problemas. Si bien es cierto, una gran mayoría destacó el hecho de que sus jefes eran respetuosos, solo la mitad de la población se pronunció favorablemente con respecto a la atención y la disponibilidad, esto es un indicador de que el liderazgo en la empresa no se cumple en su totalidad.

**Tabla 3**  
**Comunicación**

Variables	Cantidad	%
Siempre	17	59%
A veces	11	38%

Comunicación entre departamentos	Nunca	1	3%
	Casi Nunca	0	0
	Total	29	100%
Comunicación Eficaz	Siempre	16	55%
	A veces	12	42%
	Nunca	1	3%
	Casi Nunca	0	0
	Total	29	100%
Comunicación Canales de	Correo Electrónico	1	3%
	Reuniones	7	24%
	Chat Interno	10	35%
	Buzón de sugerencias	0	0
	Videoconferencia	0	0
	Teléfono	11	38%
	Total	29	100%
Comunicación Interpersonal	Excelente	9	31%
	Muy buena	14	48%
	Buena	6	21%
	Mala	0	0
	Muy mala	0	0
	Total	29	100%

Elaboración Propia

Según los resultados de la tabla 3, la comunicación entre departamentos es muy buena puesto que el 59% comentaron que siempre se cumple esta condición, en tanto que el 38% indicó que a veces, además según el 38% utiliza el teléfono como canal de comunicación,

mientras el 35% hacen uso del chat interno, solo el 24% manifestaron hacer reuniones para comunicar algo de la empresa.

**Tabla 4**  
**Ambiente Laboral**

Variables	Cordialidad		Motivación		Trabajo en equipo	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Siempre</b>	21	72%	16	55%	14	48%
<b>A veces</b>	8	28%	10	35%	14	48%
<b>Nunca</b>	0	0	2	7%	0	0%
<b>Casi nunca</b>	0	0	1	4%	1	4%
<b>Total</b>	29	100%	29	100%	29	100%

Elaboración Propia

En la tabla 4, se visulizan tres características a considerarse para determinar como es el ambiente laboral en la farmacia, las tres variables consideradas en este caso reflejan un alto porcentaje de respuestas favorables, en el gráfico 9 el 72% de los encuestados indicó que se mantiene la cordialidad, en la tabla el 55% manifestó que siempre están motivados y el 48% señaló que siempre se trabaja en equipo.

**Tabla 5**  
**Desempeño Laboral**

Variables	Oportunidad Laboral		Reconocimiento Lab.		Compensación Laboral	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>SI</b>	23	79%	18	62%	19	66%
<b>NO</b>	6	21%	11	38%	10	34%
<b>TOTAL</b>	29	100%	29	100%	29	100%

Elaboración Propia

En la tabla anterior, con respecto al desempeño laboral, el 79% del gran total cree que tienen oportunidades de crecer laboralmente en la empresa, en tanto que el 62% indica

que se sienten reconocidos en sus funciones, también el 66% manifestó que reciben compensación laboral.

**Con respecto a los empleados del área administrativa**

**Tabla 6**  
**Objetivos de la evaluación de Desempeño**

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Medición de Desempeño Laboral	3	25%
Mejora de la Productividad Laboral	4	33%
Mejora de la Comunicación Interna	2	17%
Identificación d Habilidades y Competencias	3	25%
Fidelización de Empleados	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

De acuerdo con el gráfico, el 33% del total de encuestados que son 12, señala que se realiza la evaluación con el fin de mejorar la productividad, en tanto que un 25% que corresponde a 3 de los 12 encuestados, indicó que es para medir el desempeño laboral, y otro 25% de los encuestados para identificar las habilidades y competencias de sus empelados, tan solo un 17% sostuvo que lo hacen para mejorar la comunicación.

**Tabla 7**  
**Aspectos a Evaluar**

<b>Variables</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Experiencia</b>	1	8%
<b>Conocimientos</b>	4	33%
<b>Objetivos Profesionales</b>	2	17%
<b>Responsabilidad</b>	5	42%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaboración Propia

Según el gráfico, de los 12 encuestados que representa el 12%, 5 que corresponde al 42% miden la responsabilidad de los empleados, el 33%, evalúa los conocimientos con los que cuentan los empleados, el 17%, toma en cuenta los objetivos profesionales y el 8% considera la experiencia en el cargo designado.

## **Discusión de los Resultados**

De acuerdo con los resultados expuestos, y tomando como base las concepciones estudiadas en la elaboración del presente trabajo en cual se consideraron factores importantes tales como la comunicación, pues a través de ella “se establecen estrategias de desarrollo, productividad y relaciones internas y externas, a fin de obtener un mejor desempeño por parte del recurso humano” (Petroni, 2021, p. 190), otro factor importante es el trabajo en equipo que según Cortez (2021) es “un aspecto importante para el buen desempeño de los empleados dentro de una organización” (p. 121), también están los valores corporativos, la satisfacción laboral según Reyes y Salgado (2021) “influye el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo”, y principalmente el ambiente laboral, los colaboradores de la Farmacia Súper Económica, se sienten a gusto trabajando en ella, se sienten valorados y por ello están seguros de que tienen oportunidades de crecimiento laboral.

En cuanto a la comunicación entre los colaboradores y sus jefes, se asevera que es buena, ya que un poco más de la mitad de ellos comentaron en la encuesta que si son atendidos, sin embargo, una cantidad cercana a la mitad no está de acuerdo con esto, así mismo solo el 55% alegó que la comunicación es eficaz, y sólo el 48% indicó que la comunicación entre compañeros es muy buena. Con estos porcentajes, se da por sentado que la comunicación existe pero que se debe trabajar en ella para mejorarla.

Por otro lado el ambiente laboral medido desde la relación personal e intrapersonal, sugiere ser bueno, los encuestados manifiestan que la cordialidad se mantiene durante toda la jornada laboral, esto se refleja en el 72% de respuestas favorables, en tanto que el 48% coincidió en que si se trabaja en forma armónica, no obstante la cantidad es menor a la media, lo que implica que los administrativos deben poner especial atención en esta y las buenas relaciones laborales coadyuvan y motivan a los trabajadores a desempeñar mejor sus roles en sus puestos de trabajo, y según la encuesta solo el 55% se siente motivado y eso conlleva a una jornada laboral escasamente productiva.

Por su parte, el personal directivo reveló en las encuestas que perciben un buen clima laboral, y consideran que los trabajadores de la farmacia están a gusto en ella porque les brindan capacitación constante que les permita ascender, compensaciones por su desempeño laboral, el reconocimiento laboral hace parte de las políticas empresariales que se manejan internamente, además los evalúan cada cierto periodo para poder medir sus aptitudes y reconocer nuevas habilidades, en ellas evalúan en primer lugar la responsabilidad que tienen en sus funciones diarias y luego sus conocimientos con los cuales pueden desenvolverse mejor en el cargo que se les ha asignado.

Por último, se hace hincapié en la relevancia de los resultados de este estudio que permitirá a los directivos de esta empresa tomar las medidas correctivas que converja en un mejor ambiente de trabajo, en donde se fortalezca el trabajo en equipo enmarcado en el apoyo y colaboración de los jefes departamentales, ya que a través del acompañamiento constante de ellos, generan confianza en sus empleados, así mismo fomentando relaciones interpersonales cálidas en donde se propicien espacios de socialización entre compañeros, de modo que eleve los niveles de satisfacción de quienes trabajan en la Farmacia Súper Económica, y con esto llegar al cumplimiento de las metas organizacionales.

## CONCLUSIONES

La Farmacia Súper Económica es una empresa joven con pocos años en el mercado, por lo que aún está en su proceso de posicionamiento en el mercado, por este motivo presenta falencias que para los administrativos son imperceptibles dadas las respuestas; si bien es cierto ya cuenta con 2 sucursales, algunos procesos aún no se manejan bien, retrasando con ello su expansión. La comunicación es uno de los problemas que aqueja a esta empresa, pese a que un poco más de la mitad de los encuestados manifestara que si existe, lo cierto es que no es muy eficaz, si los administradores no implementan una alternativa de acción correctora, puede convertirse en una debilidad empresarial.

Otro de los problemas que se develó en la encuesta es el ambiente laboral frío que existe en la empresa, si algún compañero necesita ayuda, nadie esta presto a hacerlo, en una de las preguntas señalaba la actitud poco colaborativa de los trabajadores ante los problemas de algún compañero, aunque el 48% señalara que si existe el trabajo en equipo, el 52% indicó que no. Sin duda alguna, este ambiente laboral hostil promueve el desánimo en la realización de las labores cotidianas pues no se halla motivado, En este sentido el desempeño laboral no solo es ineficaz sino que tiende a empeorar, pues la nula motivación provocaría la renuncia o despido del empleado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bagur Pons, S., Rosselló Ramón, M. R., Paz Lourido, B., y Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *ALIVIAR. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, XXVII(1).
- Castagnola Sanchez, V. R., Castagnola Rossini, G. M., Castagnola Rossini, A. d., y Castagnola Sanchez, C. G. (2020). LA CAPACITACION Y SU REALCION CON el desempeño laboral en UN HOSPITAL INFANTIL PUBLICO DE PERÚ. *Journal of bussiness and entrepreneurial studies*, IV(3).
- Cortez Giraldo, L. M. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Industrial Data*, XXIV(1).
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. d., y Wuendy Johana, S. R. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIX(1).
- Deroncele Acosta , A., Anaya Lambert , Y., López Mustelier , R., y Santana González, Y. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXVI(94).
- Franco López, J. A., Uribe Gómez, J. A., y Agudelo Vallejo , S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso\*. *Revista CEA*, VII(15).
- González García, W. d., y Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(5), 54 - 74.

- Heredia Quito, M. A., y Narváez Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, VI(12), 213 - 241.
- Iglesias Armenteros, A. L., y Torres Esperón, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, XXXIV(1), 197 - 209.
- Macías García, E. K., y Vanga Arvelo, M. G. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, XXVI(94).
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., y Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, VIII(2).
- Palacios Molina, D. L. (2019). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí - Ecuador. *ECA Sinergia*, X(1), 70 - 84.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., y Palomino Alvarado, G. d. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, XII(3), 163 - 174.
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, XXX(76), 9 - 23.
- Pérez Ayala, M. (2021). Resguardos éticos de la investigación cualitativa en psicología. *Avances en Psicología Latinoamericana*, XXXIX(3), 1 - 16.

- Petrone, P. (2021). Principios de la Comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía, XXXVI(2)*, 188 - 192.
- Pilligua Lucas, C. F., y Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28)*.
- Pino Loza, E. D., Granja Pino, A. C., y Niño Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambato. *Revista Dominio de las Ciencias, VII(4)*, 23 - 38.
- Pizarro Ruz, J., Fredes Collarte, D., Inostroza Peña, C., y Torreblanca Urbina, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia, XXIV(87)*.
- Ponce Pincay, S. L., Ponce Toala, S. E., y Sumba Bustamante, R. Y. (2023). Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador. *Polo del Conocimiento, VIII(5)*, 211 - 232.
- Quijia Pillajo, J., Guevara Rosero, C., y Ramírez Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009 - 2014. *Revista Politécnica, XXXXVII(1)*, 17 - 26.
- Reales Chacón, L. J., Peñafiel Luna, A. C., Cárdenas Medina, J. H., Robalino Morales, G. E., y Cantuña Vallejo, P. F. (2022). El muestreo intencional no - probabilístico: herramientas de investigación científica en carreras de ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 681 - 691.
- Reyes Anacleto, A., y Salgado Guadarrama, J. D. (2021). Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la

perspectiva de Herzberg. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*, XXX.

Sánchez Molina , A. A., y Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la Historia*, IX(2), 147 - 181.

Sánchez Pacheco, E. A., Hurel Sotomayor, C. G., y Aguirre Benalcázar, M. C. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *593 Digital Publisher*, VII, 462 - 479.

supereconomica.ec. (s.f.). *www.supereconomica.ec*. Obtenido de [www.supereconomica.ec](http://supereconomica.ec/): <http://supereconomica.ec/>