



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN LA  
CIUDAD DE CUENCA.”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

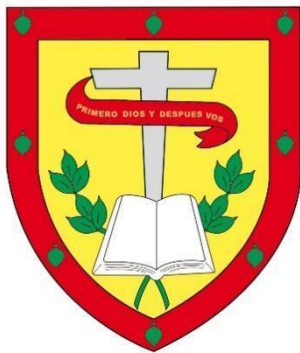
**AUTORES: ALVAREZ AREVALO CARLA LEONELA  
CHUÑIR GUTAMA VANESSA SILVANA**

**DIRECTOR: ING. EDGAR GEOVANNY ZAMORA ZAMORA. PHD**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**  
*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL SECTOR FARMACÉUTICO EN LA CIUDAD DE CUENCA.”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES: ALVAREZ AREVALO CARLA LEONELA**

**CHUÑIR GUTAMA VANESSA SILVANA**

**DIRECTOR: ING. EDGAR GEOVANNY ZAMORA ZAMORA. PHD**

**CUENCA - ECUADOR**

**2024**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

**Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca.**

Carla Leonela Álvarez Arévalo

Vanessa Silvana Chuñir Gutama

**Universidad Católica de Cuenca**

**Unidad de titulación**

Ing. Edgar Geovanny Zamora Zamora. PHD

26 de febrero del 2024

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Carla Leonela Álvarez Arévalo y Vanessa Silvana Chuñir Gutama**, declaramos bajo juramento que el artículo denominado **“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca”** es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

**Cuenca, febrero del 2024**



Carla Leonela Alvarez Arevalo

---

Carla Leonela Alvarez Arevalo



Vanessa Silvana Chuñir Gutama

---

Vanessa Silvana Chuñir Gutama

## CERTIFICACIÓN

Yo, **Edgar Geovanny Zamora Zamora**, certifico que el artículo titulado “**Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca**” fue desarrollado por **Carla Leonela Alvarez Arevalo y Vanessa Silvana Chuñir Gutama**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

**Cuenca, febrero del 2024**



Firmado electrónicamente por:  
**EDGAR GEOVANNY  
ZAMORA ZAMORA**

Ing. Edgar Geovanny Zamora Zamora. PHD  
**Tutor(a)**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

## DEDICATORIA

A mis queridos abuelitos Serafín Arevalo y Elsa Serrano,

Desde el inicio de este sueño, su apoyo ha sido como un sólido cimiento. Sus consejos sabios y amor incondicional han sido mi ancla en los momentos difíciles. Cada logro alcanzado es también una expresión de la herencia valiosa que ustedes han dejado en mí.

Este logro académico, que celebro con gratitud y alegría, lleva impreso su legado, su sabiduría transmitida a lo largo de los años y el amor que siempre me han brindado. Ustedes han sido la chispa que encendió mi deseo de superación y formación profesional.

Este logro es también el cumplimiento de sus deseos y la realización de un sueño compartido. Con todo mi amor, dedico este proyecto a mis queridos abuelitos, cuyo amor y apoyo han sido mi faro en esta travesía.

Con cariño,

Carla.

## DEDICATORIA

El presente artículo se lo dedico a mi madre, Blanca Lidia Gutama Paucar, cuyo sueño es ver a sus hijos con un título universitario; una ambición que lamentablemente no pudiste realizar personalmente, pero que se ha convertido en el pilar de mi determinación. En los momentos de desánimo, recordé todo lo que tuviste que dejar atrás para brindarnos una mejor situación económica, la cual nos permitió acceder a oportunidades educativas y tener mejores perspectivas de vida. Tus sacrificios han sido la fuerza motriz detrás de mi búsqueda de conocimiento y logros académicos.

Te amo, mamá. ¡Lo logramos!

Con amor,

Vanessa.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de fortaleza y guía, por iluminar mi camino durante este desafiante proceso. Su divina providencia me ha sostenido en cada paso, brindándome la fuerza necesaria para superar obstáculos y alcanzar metas.

A mis amados hijos Joseph y Gael,

Joseph, desde el inicio de este sueño, has sido mi compañero incondicional. Tu presencia constante y tu comprensión han sido la fuerza impulsora que necesitaba en cada paso de este camino.

A ti, Gael, mi pequeño tesoro que llegó al final de este sueño, quiero agradecerte por traer una nueva luz y alegría a mi vida. Aunque hayas llegado al último tramo de esta travesía, tu llegada ha añadido un significado especial a este logro.

A mi amado esposo Ismael,

Con sacrificio y amor, has caminado a mi lado en cada página de esta travesía. Tu apoyo incondicional ha sido mi refugio en las tormentas y mi compañía en los momentos de triunfo. Este logro es un testimonio de nuestra dedicación compartida y del amor que nos une. Gracias por ser mi compañero en este viaje.

A mis queridos padres y hermanos, cuyo amor incondicional ha sido mi ancla en los momentos de incertidumbre. Su apoyo constante y aliento han sido mi mayor inspiración.

A los profesores, mentores y guías académicos que han compartido su conocimiento y experiencia, les agradezco sinceramente. Su dedicación a la enseñanza ha sido clave en mi formación, brindándome las herramientas necesarias para alcanzar este hito académico.

Con gratitud y amor,

Carla.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, quien ha iluminado cada uno de mis pasos y ha puesto en mi camino personas maravillosas, como mi hermana Lilibeth Chuñir. Dicen que lo más difícil es dar el primer paso, y gracias a ti, hermana, pude hacerlo, concluyendo así este camino.

A mi prometido Vinicio Vergara, agradezco por estar ahí cuando más lo necesité; fuiste el pilar al cual recurría cuando necesitaba un consejo, apoyo y, sobre todo, creer en mí. Tú eras quien me hacía notar lo valiente que podía llegar a ser frente a las adversidades. Jamás voy a olvidar tu frase: 'No mires la meta, solo disfruta el camino que te lleva a ella'. A mi hermana Daniela Balcazar, el intentar ser un ejemplo para ti me ha llevado a ser una mejor persona.

También quiero expresar mi agradecimiento a todos los docentes que han formado parte de este trayecto, por compartir sus conocimientos, brindarme su tiempo y esfuerzo en mi formación profesional.

Con cariño,

Vanessa.

## RESUMEN

El objetivo de este artículo es analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Se empleó una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo, no experimental, transversal y correlacional, utilizando el método analítico-deductivo. La muestra incluyó a 92 empleados de empresas farmacéuticas supervisadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Los resultados de la prueba de chi cuadrado señalan que los componentes del clima organizacional, como la comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, entorno físico y delegación de funciones, impactan positivamente en el rendimiento laboral. La conclusión principal es que los empleados consideran que los planes de formación, programas de bienestar, reconocimientos e incentivos son solo moderadamente efectivos, y que los equipos proporcionados para realizar sus tareas contribuyen de manera moderada al desarrollo de sus actividades.

***Palabras clave:*** Clima organizacional, desempeño laboral, sector farmacéutico, chi cuadrado.

## ABSTRACT

This article aims to analyze the influence of the organizational environment on the job performance of the pharmaceutical sector in the city of Cuenca, Ecuador. A quantitative methodology with a descriptive, non-experimental, cross-sectional, and correlational approach was employed using the analytical-deductive method. The sample comprised 92 employees from pharmaceutical companies supervised by the Superintendence of Companies, Securities, and Insurance. The chi-square test results indicate that organizational environment components, such as communication, recognition, interpersonal relationships, physical environment, and delegation of tasks, positively impact job performance. The main conclusion is that employees consider training plans, wellness programs, recognition, and incentives to be only moderately effective and that the equipment provided for their tasks contributes moderately to the development of their activities.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, pharmaceutical sector, chi-square.

## Introducción

El clima organizacional se distingue como un elemento delicado y a la vez complicado en la administración de los recursos humanos, ganando progresivamente relevancia en su exploración y evaluación, debido a que se erige como la forma más eficaz de medir tanto la satisfacción como el compromiso del personal con la empresa. Un entorno laboral favorable influye positivamente en la estimulación de la competencia entre los compañeros, promoviendo un comportamiento maduro que los impulsa a comprometerse con responsabilidad hacia la entidad, logrando así un rendimiento eficaz y eficiente (Acosta et al., 2022).

Estudios de Theresia y Antonio (2021) han demostrado que, si bien el clima organizacional beneficia el ambiente interno de toda empresa cuando conduce a escenarios de considerable satisfacción en el ámbito laboral, por el contrario, si resulta desfavorable o inadecuado, esto se traduce en niveles bajos de rendimiento que generan contraposiciones, estados de ánimo contrariados y descontento laboral entre los implicados.

En este orden, según Cordero y Olivares (2022) la problemática que enfrentan las cadenas farmacéuticas incluyen aspectos como:

- ✓ Las oportunidades de ascenso y promoción son limitadas debido al tamaño del negocio. Estas oportunidades surgen únicamente cuando se superan las expectativas de ventas, ya que el sistema se basa en la competencia y la promoción está vinculada al aumento de la rotación de personal.
- ✓ La remuneración del personal se considera insuficiente.
- ✓ No se cumplen de manera adecuada todos los beneficios destinados a los colaboradores, lo que resulta en una falta de motivación entre los empleados.

- ✓ La falta de honestidad en el desempeño laboral de algunos compañeros genera un ambiente tenso, ya que todos se ven afectados por las repercusiones y la competencia generada por el deseo de vender más y obtener mayores ingresos.

Como se aprecia en el párrafo precedente y de acuerdo con Delgado et al. (2021), la atmósfera de trabajo está formada por diversas circunstancias internas y vivencias que influyen en el éxito de una organización, así como en la generación de una mayor confianza en los usuarios. Al respecto, cuando no se cumplen estas perspectivas, tanto los colaboradores como los usuarios asumen comportamientos negativos que impactan de manera significativa en los objetivos planteados por la empresa en relación con su propósito social.

Según Guitiérrez et al. (2023) un entorno de trabajo hostil y negativo dificulta la productividad, mientras que los ambientes laborales que brindan apoyo y promueven la positividad establecen las condiciones propicias para el crecimiento y un rendimiento laboral adecuado.

En este contexto, el problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Influye el clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca?, mientras que el objetivo principal del presente estudio es analizar la influencia del clima organizacional en el rendimiento laboral del personal que trabaja en el sector farmacéutico en dicha ciudad. Además, las hipótesis se orientan a verificar la existencia de esta correlación.

Al respecto, identificar los elementos que impactan en el rendimiento laboral de los empleados posibilita concluir que la competencia de los trabajadores es lo que favorece la entrega de servicios de calidad a los usuarios (Ghavifekr & Pillai, 2019).

Para Barria et al. (2021) laborar en entornos agradables se ha vuelto esencial para que los empleados desempeñen sus funciones de manera efectiva. En este sentido, cuando los directivos

transmiten sentimientos positivos, los empleados tienden a disfrutar más de su trabajo, lo que se refleja en la mejora de su desempeño laboral y fortalece su conexión y compromiso con la organización.

Según Acosta et al. (2022) en un entorno organizacional favorable, los individuos llevan a cabo sus labores bajo la dirección de un líder que mantiene una gran interrelación con sus subalternos, cultivando una confianza que previene conflictos que podrían afectar la integridad institucional. Mediante esta expresión única, tanto los directivos como los empleados reflejan el comportamiento distintivo y diario de la empresa.

Por lo tanto, el examen del clima organizacional es una inquietud para los líderes de las organizaciones, ya que se considera un medio eficaz para potenciar el desempeño laboral en un entorno de bienestar y productividad, el análisis permite identificar los principios fundamentales que mejoran la calidad de vida en el trabajo, lo cual impacta positivamente en la satisfacción y la calidad del servicio (Barria et al., 2021).

## **Estado de Arte**

### **El clima organizacional**

De acuerdo a Corichi et al. (2019) la teoría de Clima Organizacional de Likert sostiene que la conducta de los subordinados se relaciona con el comportamiento administrativo y las condiciones organizativas percibidas, influyendo en sus reacciones a través de la percepción categorizada de la siguiente manera:

**Variables Causales:** señalan la dirección en la que evoluciona la organización, incluyendo la estructura organizativa, las decisiones, la competencia y las actitudes.

**Variables Intermedias:** aborda aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, siendo fundamentales para los procesos organizativos internos.

VARIABLES FINALES: resultan del impacto combinado de las variables causales e intermedias y se centran en los logros de la organización, como productividad, ganancias y pérdidas.

Para Vélez (2019), el clima organizacional se define como: El ambiente que revela las condiciones propicias o los obstáculos que un individuo enfrenta al intentar mejorar o reducir su rendimiento, o al buscar un equilibrio. En otras palabras, se trata de la percepción que las personas tienen acerca de las dificultades presentes en una organización, además, se refiere a cómo las estructuras organizativas y los elementos internos o externos del proceso de trabajo afectan a estas condiciones, ya sea contribuyendo u obstaculizando la consecución de los objetivos organizacionales.

Según Carrillo & León (2023) comprende el contexto físico y emocional en el que se llevan a cabo las actividades laborales. En este entorno, los individuos aplican sus conocimientos para alcanzar los objetivos de la institución mediante interacciones sociales que deben ser armoniosas. Un clima organizacional óptimo se caracteriza por personas que desempeñan sus tareas sin afectar a los demás, al mismo tiempo que consideran las ideas de sus compañeros, facilitando así la búsqueda de consensos para la mejora organizacional.

Es un factor crucial en los procesos de gestión, cambio e innovación dentro de una organización. Su impacto inmediato lo convierte en un elemento relevante tanto para los procesos como para los resultados, lo cual afecta directamente la calidad del sistema y su desarrollo. Aunque a lo largo de los años se le ha denominado de diversas maneras, como medio o ambiente laboral, está compuesto por características relativamente estables en una organización y persistentes en el tiempo. Estas características varían entre organizaciones y secciones dentro de una misma empresa (Iglesias y Torres, 2019).

Cuando el clima organizacional es adecuado y se reconoce debidamente a quienes lo merecen, los empleados experimentan mayor comodidad y motivación en sus roles laborales. Este ambiente propicia la mejora del trabajo en equipo y fortalece el compromiso de los colaboradores hacia el logro de los objetivos. Además, tiene el potencial de influir en la conducta, impresión y aspiraciones de las personas (Alonso y Nieto, 2019).

En función de lo descrito en los párrafos precedentes según Corichi et al. (2019) el clima laboral, característico y exclusivo para cada organización, involucra varios elementos, como las condiciones y el contenido del lugar de trabajo, el equipo, y la percepción de motivación moral y material por parte de los empleados. Este término comprende las propiedades del entorno laboral, teniendo en cuenta las interacciones entre las características personales y organizativas que impactan en el comportamiento de los individuos en una empresa.

Según Achote et al. (2022) ejerce una influencia significativa en las motivaciones y comportamientos de los colaboradores, convirtiéndose en una herramienta administrativa clave para los directivos, este enfoque les brinda la capacidad de anticipar mejoras en la eficiencia y supervisar los ajustes necesarios en la organización para lograr avances continuos, por lo tanto, la mejora de la calidad de vida laboral implica la implementación de medidas que faciliten a los empleados desempeñar sus funciones de manera óptima en entornos propicios, caracterizados por un mayor profesionalismo, confianza, relaciones amigables y una comunicación constante entre todos los miembros del equipo.

Entre los autores que han realizado estudios en relación al tema objeto de estudio, se cita a: Yaulilahua (2023), su investigación en el sector de Telecomunicaciones en Latinoamérica y Ecuador se centra en analizar el comportamiento y la percepción del entorno laboral de los trabajadores. Los resultados indican que la apreciación del clima organizacional está directamente

influenciada por las condiciones laborales que genera una perspectiva ya sea positiva o negativa que afecta a largo plazo el cumplimiento de objetivos y metas empresariales. Como conclusión destacan la estrecha relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, resaltando que un buen clima contribuye a un rendimiento positivo, mientras que un clima desfavorable se correlaciona con un desempeño deficiente.

En su estudio, Ramos et al. (2021) se propusieron evaluar cómo las empresas latinoamericanas gestionan la preservación, difusión y satisfacción de sus trabajadores. Los resultados revelan que un 12,2% de las organizaciones encuestadas carecen de mecanismos para preservar sus activos intangibles. Además, un 27.27% afirmó implementar estrategias tanto para la identidad como para la imagen, un 18% para el clima y un 15% para la cultura organizacional. Estos datos indican que las entidades analizadas dan prioridad a la identidad y la imagen en comparación con el clima y la cultura. En resumen, destacan que los modelos organizativos influyen en el entorno laboral, ya que las actividades, la interacción y las emociones son fundamentales para un ambiente propicio al crecimiento. Resaltan la importancia del trato amable y la empatía como elementos cruciales que afectan el comportamiento intrínseco de los trabajadores.

### **Relación teórica entre el clima y desempeño laboral**

Pedraza et al. (2020) define al desempeño laboral como el producto de las acciones de los trabajadores en relación con las responsabilidades, atribuciones, tareas y actividades asociadas a su puesto, se encuentra influenciado por un proceso de mediación o regulación entre el individuo y la empresa.

Rodríguez y Lechuga (2019) lo conceptualizan como la actuación de las personas cuando aplican sus habilidades, inclinaciones y necesidades para alcanzar objetivos específicos en el entorno laboral, educativo, doméstico o en la sociedad en general.

Según Ranaweera et al (2021), el desempeño laboral se refiere a las acciones, comportamientos y logros de crecimiento en los que los empleados participan para asegurar su conexión y contribución a los objetivos de la organización en el entorno laboral.

En este marco, el éxito en las organizaciones se puede alcanzar a través de factores como el ambiente laboral y el rendimiento en el trabajo, que son variables fundamentales, el primero, emerge como primordial en el logro y cumplimiento de metas establecidas, mientras que el segundo se ve impulsado por las condiciones propicias proporcionadas, es decir el desempeño está directamente influenciado por el entorno laboral. La presencia de un ambiente agradable y la disponibilidad de herramientas y equipos necesarios son elementos esenciales que permiten a los colaboradores cumplir de manera efectiva con los objetivos de la organización, convirtiéndolos en recursos humanos más productivos en beneficio de la sociedad (Palacios, 2019).

Olivera et al., (2021) sostienen que en el actual contexto globalizado, todas las organizaciones se ven obligadas a introducir cambios en su forma de gestionar operaciones y recursos para mantener su competitividad, además, el ambiente laboral también desempeña un papel crucial en el logro de objetivos tanto organizacionales como individuales. En este sentido, es esencial implementar condiciones laborales estables que promuevan el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores, así como proporcionar una compensación adecuada por sus labores, con el fin de asegurar su satisfacción.

La base del clima organizacional radica en el estado emocional individual de cada empleado, así como en sus respuestas ante situaciones organizativas específicas, tales como: el

liderazgo, motivación, comunicación, relaciones interpersonales, entre otros aspectos. Además, incluye interacciones con elementos estructurales como: la organización, la tecnología, la toma de decisiones, los recursos, etc., (Chagray et al., 2020).

En este orden de ideas, la operación efectiva de las organizaciones se logra cuando existe un ambiente organizacional armonioso que reconoce y acepta la expresión emocional de sus miembros, la cual ejerce una influencia significativa en su conducta y comportamiento (Díaz, 2020). La dinámica entre los empleados de una empresa configura un entorno organizacional que se sustenta en estados emocionales generados por la percepción de los trabajadores sobre varios aspectos dentro de la compañía. En consecuencia, el clima organizacional se manifiesta a través de las acciones y rendimiento de los empleados (Chagray et al., 2020).

En definitiva, para Quito y Matovelle (2022), el desempeño en el trabajo puede sufrir impactos a causa del ambiente organizacional, por ello se destaca la importancia de que las organizaciones mantengan un entorno laboral propicio para cultivar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esto, a su vez, contribuirá a lograr mejores resultados en términos de productividad y alcanzar las metas institucionales. En caso de que la organización carezca de un clima laboral positivo, pueden surgir consecuencias adversas como altos índices de ausentismo, una elevada rotación de personal, desvinculaciones de empleados, y una disminución en la eficiencia. Además, se corre el riesgo de que los empleados trabajen exclusivamente en función de sus intereses personales.

Entre los autores que aportan al fundamento teórico de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se cita a:

Ponce y Gómez (2021), en su investigación, exploran el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral de los empleados de CHONEPAC en la provincia de Manabí. Los

resultados obtenidos indican que el clima organizacional tiene una influencia del 91% en el desempeño laboral de dicho personal. Los miembros de esta entidad exhiben un desempeño laboral positivo y un alto grado de satisfacción, atribuibles a una comunicación efectiva, motivación, reconocimiento profesional, satisfacción de necesidades, condiciones físicas apropiadas y resolución pronta de conflictos. Se destaca que estos indicadores se evalúan anualmente con el propósito de identificar posibles deficiencias y aplicar los planes de mejora correspondientes bajo la supervisión de los directivos.

Paredes y Quiroz (2021), en su investigación llevada a cabo, establecen la conexión entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores en las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. Los resultados obtenidos revelan una correlación entre las variables, expresada mediante el coeficiente de Spearman  $\rho = 0.294$ . Aunque la relación entre los factores no es completamente concluyente, su valor positivo sugiere que una mejora en el desempeño laboral es probable siempre que se cumplan las condiciones organizacionales acordadas. Al final, deducen que hay elementos como la apertura a la autorrealización, la comunicación, las condiciones laborales, el involucramiento y la supervisión que son apreciados por los empleados, promoviendo así su rendimiento y, por ende, mejorando los procesos comerciales.

## **Dimensiones del clima organizacional**

### **Comunicación**

De acuerdo a Carrasco (2020), la comunicación juega un papel esencial en la formación del clima organizacional, siendo una dimensión fundamental para configurar el ambiente de trabajo. La forma en que se establecen, mantienen y mejoran las interacciones comunicativas entre los miembros de una organización afecta directamente la percepción general del clima

organizacional. Una comunicación efectiva fomenta la transparencia, la comprensión y la cohesión entre los miembros, aportando de manera positiva al entorno laboral. Por el contrario, una comunicación deficiente puede dar lugar a malentendidos, conflictos y disminuir la satisfacción laboral. En consecuencia, la gestión cuidadosa de la comunicación como componente del clima organizacional resulta crucial para cultivar un entorno laboral saludable y productivo.

### **Reconocimiento**

Barria (2021) indica que el clima de la organización está relacionado con el nivel de motivación de sus miembros, cuando estos tienen un alto nivel de motivación, se reflejará en un mejor entorno laboral, caracterizado por relaciones positivas, interés, satisfacción y colaboración total, esta dimensión ejerce una influencia significativa en los individuos que trabajan en la organización, ya que están dispuestos a enfocarse en sus labores y a alcanzar los objetivos y metas organizacionales si reciben beneficios significativos por su dedicación y esfuerzo, las recompensas ofrecidas por la organización, como promociones, salarios y otros beneficios, actúan como poderosos incentivos para mejorar la satisfacción y el rendimiento del trabajador.

### **Relaciones interpersonales**

Las dinámicas interpersonales se ven significativamente moldeadas por el clima organizacional, ya que la calidad de las relaciones entre el líder y los miembros de la organización está intrínsecamente vinculada a la amabilidad y armonía del entorno laboral. La percepción del ambiente de trabajo, a su vez, ejerce impactos mensurables en la eficacia global de la organización, y las relaciones humanas desempeñan un papel crucial en este contexto (Menéndez y Gómez, 2023).

Para Prado et al. (2023), las interacciones personales involucran la relación entre personas, distinguiendo entre la cantidad y la calidad de amistades, lo que da lugar a diversos niveles de

confianza. Esto se refiere a la percepción que los miembros de la institución tienen sobre la presencia de un entorno laboral agradable y relaciones sociales positivas, tanto entre colegas como entre los líderes.

### **Entorno físico**

De acuerdo a Khalil et al., (2020) el entorno físico emerge como un aspecto central del clima laboral, desempeñando un papel crucial en la formación del ambiente de trabajo. La disposición, diseño y calidad del espacio físico donde los empleados desarrollan sus actividades tienen un impacto directo en su percepción general del clima laboral. Un entorno físico bien estructurado y cómodo puede contribuir de manera positiva al bienestar de los trabajadores, impulsando la productividad y la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, un entorno físico inadecuado, desorganizado o poco saludable puede ocasionar incomodidades, afectar la moral de los empleados y reducir su rendimiento. En consecuencia, prestar una atención meticulosa al entorno físico como componente del clima laboral resulta fundamental para crear un ambiente de trabajo propicio y favorable.

### **Delegación de funciones**

El clima organizacional se define como las percepciones y emociones colectivas que los empleados desarrollan en relación con las características de la entidad donde trabajan, abarcando aspectos como políticas, prácticas y procedimientos. En este contexto, la estructura organizacional representa un modelo formal para organizar a las personas y los roles laborales. La relevancia de esta estructura no solo radica en la capacidad de visualizar las funciones, deberes y responsabilidades de los diversos componentes de las organizaciones, sino también en la delegación de funciones, establecimiento de responsabilidades y definición de posiciones en la jerarquía. De esta manera, contribuye significativamente a lograr la efectividad organizacional

configurada a través del trabajo de organizar y ejecutar funciones para alcanzar un objetivo específico (Ponce et al., 2022).

De acuerdo a Prado et al. (2023) es fundamental destacar que la estructura posibilitará la representación de la percepción que los colaboradores tienen sobre la cantidad de normas, procedimientos y desafíos que enfrentan en el desempeño de sus labores.

### **Metodología**

La metodología aplicada en la elaboración de este trabajo de investigación, se clasifica como descriptiva, conforme a la definición de Guevara et al. (2020) su propósito es describir las características de los fenómenos estudiados mediante criterios sistemáticos que permitan establecer su comportamiento. Además, se emplea un diseño de campo no experimental y transversal siguiendo la explicación de Ramos (2021), en los estudios no experimentales, el investigador no manipula las variables, mientras que, en los transversales, dichas variables se miden en una única ocasión.

El estudio es de carácter cuantitativo, pues de acuerdo a Sarmiento (2019), se recopilan y analizan datos numéricos y estadísticos. Este enfoque posibilita abordar preguntas de investigación desde diferentes perspectivas y ofrecer una comprensión más completa del problema o fenómeno en consideración.

La población objeto de estudio se refiere a las empresas del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca, la misma que de acuerdo a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (2023) en sus registros se encuentran activas en un número de 11, de este total se excluye 6 empresas por que cuentan con menos de 5 empleados. En este sentido la muestra está integrada por 5 empresas que en conjunto disponen de 92 empleados.

Para el levantamiento de información, se emplea una encuesta estructurada con una escala de Likert, con el objetivo de abordar los dos aspectos de la pregunta de investigación planteada. En una vertiente, se busca determinar el clima organizacional, mientras que en otra se busca establecer la relación de estos factores con el desempeño de los trabajadores.

Es relevante destacar que el instrumento fue validado por expertos académicos, y se realizó una prueba piloto con 20 participantes del estudio para evaluar su confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados mostraron un nivel de confiabilidad de 0.905, lo que señala una alta fiabilidad en el instrumento.

### **Tabla 1**

#### *Escala de Likert e Indicadores*

Indicadores		
<b>Clima organizacional (X)</b>	1	Muy en desacuerdo
Comunicación (X1)	2	En desacuerdo
Reconocimiento (X2)	3	Indiferente
Relaciones interpersonales (X3)	4	De acuerdo
Entorno Físico (X4)	5	Totalmente de acuerdo
<b>Desempeño Laboral (Y)</b>		

**Fuente:** Valores de la escala de Likert e indicadores de las variables de estudio. **Elaborado por:** Las autoras

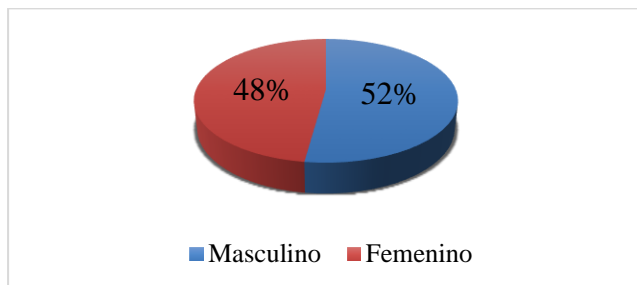
El análisis de datos se lleva a cabo utilizando el software estadístico *SPSS 21*, que es una herramienta que simplifica la comprobación de las suposiciones mediante pruebas de chi cuadrado, que, de acuerdo con Ramírez y Polack (2020), este test permite no solo examinar la conformidad de un conjunto de datos con una distribución de probabilidad conocida, sino también realizar contrastes de hipótesis. Para exponer los resultados, se emplean tablas y gráficos.

## Resultados

Los resultados presentados a continuación reflejan la respuesta de un meticuloso proceso de recopilación y análisis de datos, proporcionando percepciones valiosas que iluminan aspectos clave de la temática investigada. En este primer apartado, se presentan la información obtenida del estudio descriptivo realizado a los colaboradores del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca. Se elaboraron cuatro preguntas que abordaron temas como género, edad, nivel educativo y años de experiencia con el fin de cumplir este objetivo.

### Figura 1

#### Género

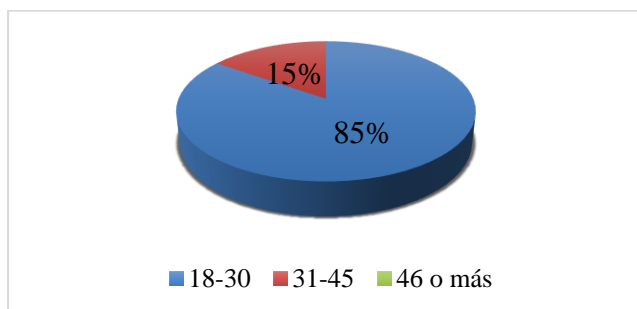


**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

Basándose en la información recopilada, la figura 1 indica que el 52% de los colaboradores del sector farmacéutico pertenecen al género femenino mientras que el 48% al masculino.

### Figura 2

#### Edad

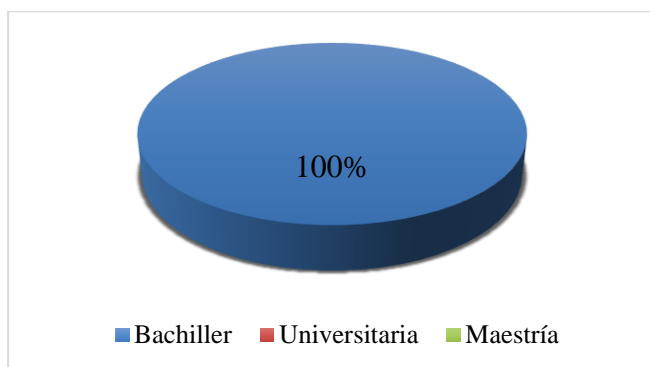


**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

En cuanto a la edad y tomando en cuenta tanto hombres como mujeres, el 85% mencionó estar en el rango de 18 a 30 años y el 15% está entre los 31a 45 años de edad.

### Figura 3

#### *Nivel de estudios*

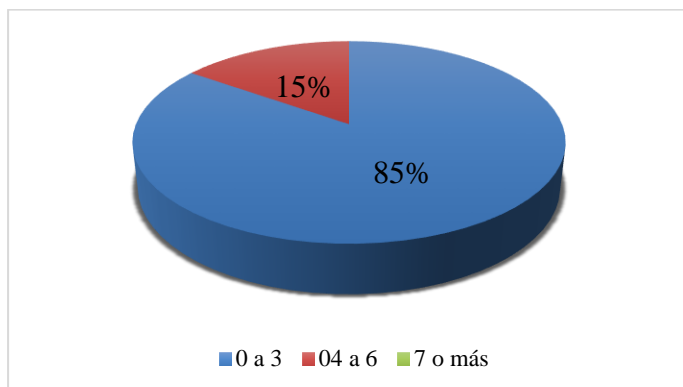


**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

De acuerdo con los encuestados, el 100% son bachilleres es decir han culminado la educación secundaria.

### Figura 4

#### *Experiencia laboral*



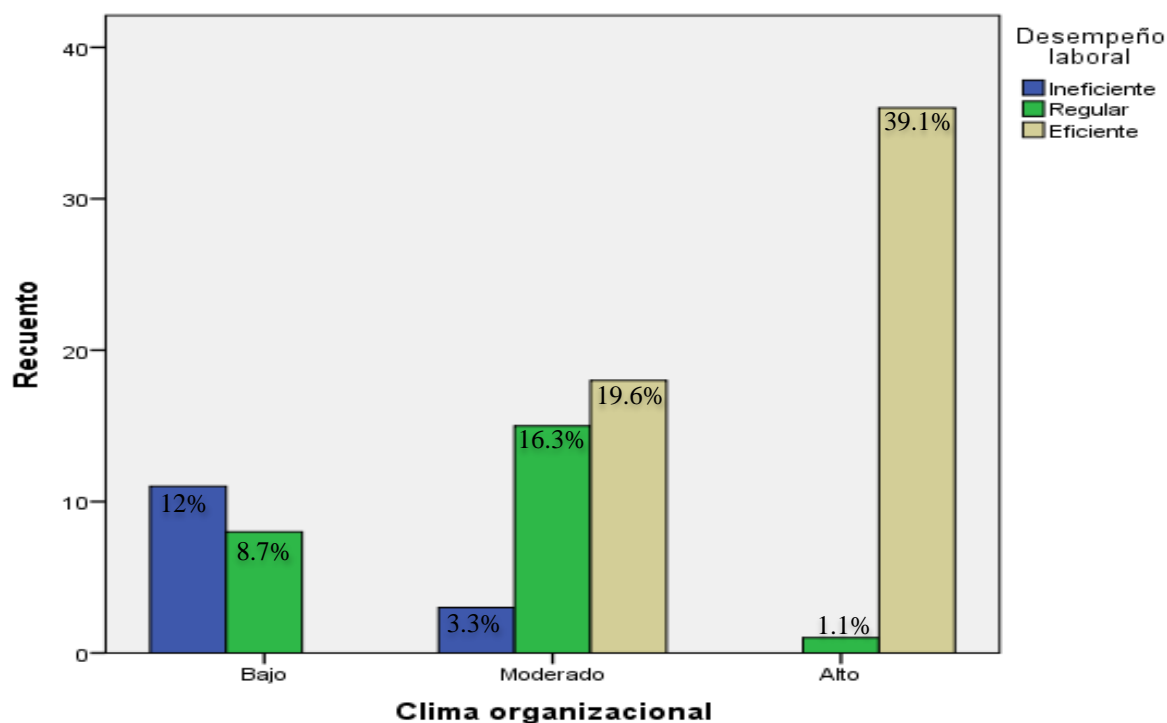
**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

En lo que respecta a la trayectoria laboral, el 85% posee entre 0 y 3 años de experiencia, mientras que el 15% tiene de 4 a 6 años, de experticia en el sector farmacéutico.

**Tabla 2***Clima organizacional y desempeño laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Ineficiente	Regular	Eficiente	
Clima organizacional	Bajo	Recuento	11	8	0	19
		% del total	12,0%	8,7%	0,0%	20,7%
	Moderado	Recuento	3	15	18	36
		% del total	3,3%	16,3%	19,6%	39,1%
	Alto	Recuento	0	1	36	37
		% del total	0,0%	1,1%	39,1%	40,2%
Total	Recuento	14	24	54	92	
	% del total	15,2%	26,1%	58,7%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 5***Clima organizacional y desempeño laboral*

**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

En la tabla 2 y la figura 5, basándonos en una muestra de 92 colaboradores del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca, se observó que el 20,7% (19) de los encuestados percibió el clima organizacional como bajo. Además, el 39,1% (36) lo evaluó como moderado, mientras que

el 40,2% (37) indicó que considera alto dicho clima. Por otro lado, el 58,7% (54) afirmó que el desempeño laboral es eficiente, con un 26,1% (24) considerándolo regular y un 15,2% (14) calificándola como ineficiente.

En función de estos resultados y para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada se formula la siguiente hipótesis general:

El clima organizacional tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca

Con el propósito de poner a prueba de manera empírica la hipótesis general, se formularon las siguientes hipótesis de trabajo:

$H_0$ = No existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca;  $X^2_c < X^2_t$

$H_a$ = existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca;  $X^2_c > X^2_t$

Donde:  $X^2_c$  : estadígrafo Chi cuadrado calculado;  $X^2_t$  : estadígrafo Chi cuadrado teórico (Ramírez y Polack, 2020).

### Tabla 3

#### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,476 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	73,573	4	,000
Asociación lineal por lineal	52,581	1	,000
N de casos válidos	92		

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

En la tabla 3 se presenta el análisis de la prueba de Chi cuadrado, evidenciando que el valor calculado de Chi cuadrado es 63,476, y un nivel de significancia de 0,000. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, señalando que existe influencia entre

el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca.

**Tabla 4**

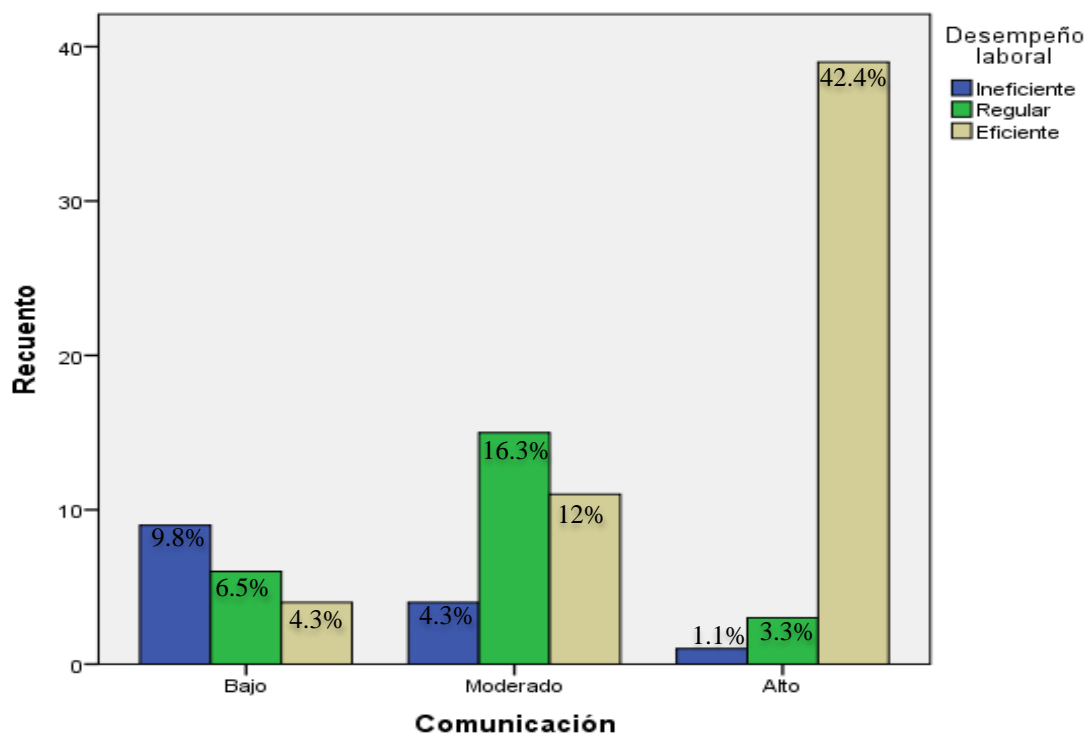
*Comunicación y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación	Bajo	Recuento	9	6	4	19
		% del total	9,8%	6,5%	4,3%	20,7%
	Moderado	Recuento	4	15	11	30
		% del total	4,3%	16,3%	12,0%	32,6%
	Alto	Recuento	1	3	39	43
		% del total	1,1%	3,3%	42,4%	46,7%
Total		Recuento	14	14	24	54
		% del total	15,2%	15,2%	26,1%	58,7%

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 6**

*Comunicación y desempeño laboral*



**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

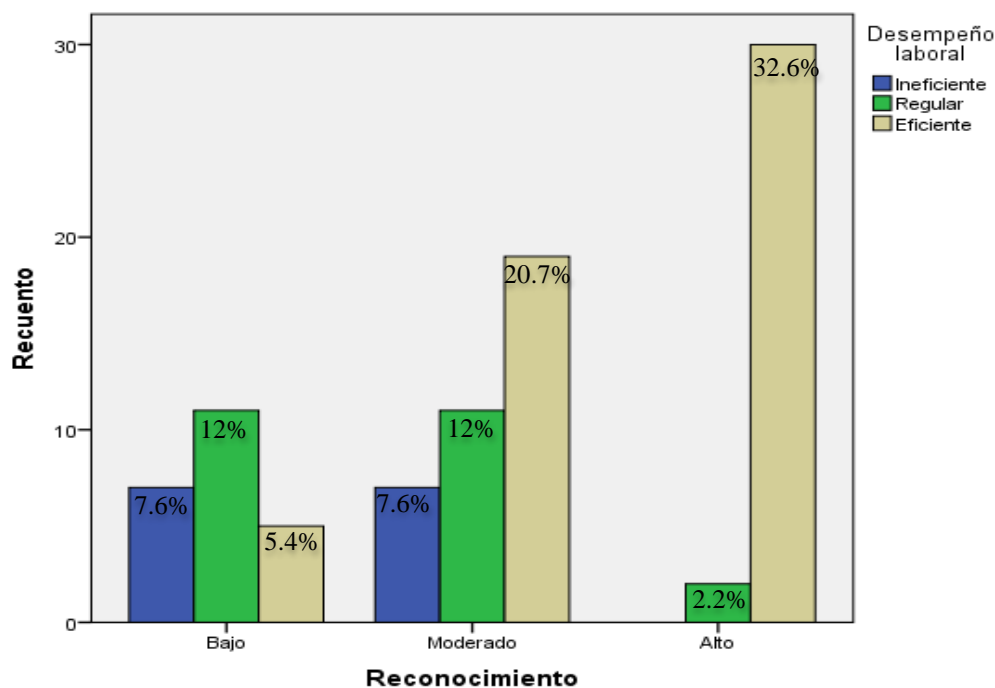
Los resultados obtenidos de la Tabla 4 y la Figura 6, indican que el 20,7% (19 empleados) evaluó a la comunicación dentro del clima organizacional como bajo, y consideró el desempeño laboral como ineficiente con un 9,8% (9), regular 6,5% (6) y eficiente 4,3% (4). En contraste, el 32,6% (30) percibió la comunicación en un nivel moderado, con un 4,3% (4) reportando un nivel de desempeño laboral ineficiente, regular en un 16,3% (15), y eficiente el 12% (11). Por último, el 46,7% (43) opinó que el nivel de comunicación es alto, frente al 1,1% (1) considerando el desempeño laboral como ineficiente, el 3,3% (3) como regular y un 42,4% (39) calificándolo como eficiente. En consecuencia, la mayoría de los empleados sostienen que los métodos de comunicación empleados son eficaces, las reuniones del equipo de trabajo son efectivas, además que mantienen una relación adecuada con los colegas, reflejando en un nivel eficiente su desempeño laboral.

**Tabla 5**

*Reconocimiento y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Reconocimiento	Bajo	Recuento	7	11	5	23
		% del total	7,6%	12,0%	5,4%	25,0%
	Moderado	Recuento	7	11	19	37
		% del total	7,6%	12,0%	20,7%	40,2%
	Alto	Recuento	0	2	30	32
		% del total	0,0%	2,2%	32,6%	34,8%
Total		Recuento	14	24	54	92
		% del total	15,2%	26,1%	58,7%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 7***Reconocimiento y desempeño laboral*

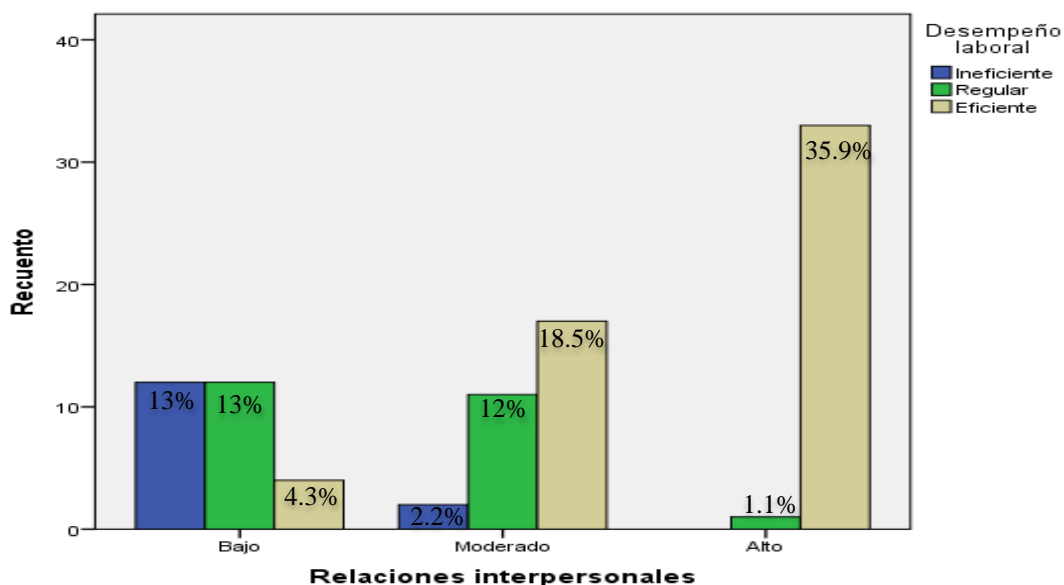
**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

Los resultados derivados de la Tabla 5 y la Figura 7 indican que el 25% (23 empleados) evaluó el reconocimiento dentro del clima organizacional como bajo, asociándolo con un desempeño laboral ineficiente que abarcó un 7,6% (7), 12% (11) en nivel regular y 5,4% (5) en nivel eficiente. En contraste, un 40,2% (37 empleados) percibió el reconocimiento en un nivel moderado. Dentro de este grupo, el 7,6% (7) reportó un desempeño ineficiente, con un 12% (11) en nivel regular y 20,7% (19) en nivel eficiente. Finalmente, el 34,8% (32 empleados) consideró que el nivel de reconocimiento es alto. En este caso, el 2,2% (2) lo consideró regular y el 32,6% (30) lo calificó como eficiente. En resumen, la mayoría de los empleados sienten que los planes de formación, programas de bienestar, reconocimientos e incentivos son medianamente efectivos, sin embargo, en una gran mayoría de trabajadores esta situación se refleja en un desempeño laboral eficiente.

**Tabla 6***Relaciones interpersonales y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				
		Ineficiente	Regular	Eficiente	Total	
Comunicación	Bajo	Recuento	12	12	4	28
		% del total	13,0%	13,0%	4,3%	30,4%
	Moderado	Recuento	2	11	17	30
		% del total	2,2%	12,0%	18,5%	32,6%
	Alto	Recuento	0	1	33	34
		% del total	0,0%	1,1%	35,9%	37,0%
Total		Recuento	14	24	54	92
		% del total	15,2%	26,1%	58,7%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 8***Relaciones interpersonales y desempeño laboral*

**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

Los resultados obtenidos de la Tabla 6 y la Figura 8 señalan que el 30,4% (28 empleados) evaluó las relaciones interpersonales como factor del clima organizacional como bajo, vinculándolo con un desempeño laboral ineficiente y regular que comprende un 13% (12) respectivamente y 4,3% (4) en nivel eficiente. En contraste, un 32,6% (30 empleados) percibió que las relaciones interpersonales son moderadas. Dentro de este grupo, el 2,2% (2) indicó un

desempeño laboral ineficiente, con un 12% (11) en nivel regular y 18,5% (17) en nivel eficiente. Finalmente, el 37% (34 empleados) consideró que el nivel de relaciones interpersonales es alto. En este caso, el 1,1% (1) lo evaluó como regular y el 35,9% (33) lo calificó como eficiente. En resumen, la mayoría de los empleados percibe que la atmosfera laboral es apropiada para mantener una relación de confianza y colaboración, además se sienten seguros en sus puestos de trabajo, esta percepción se refleja en un desempeño laboral eficiente por parte de la mayoría de los colaboradores.

**Tabla 7**

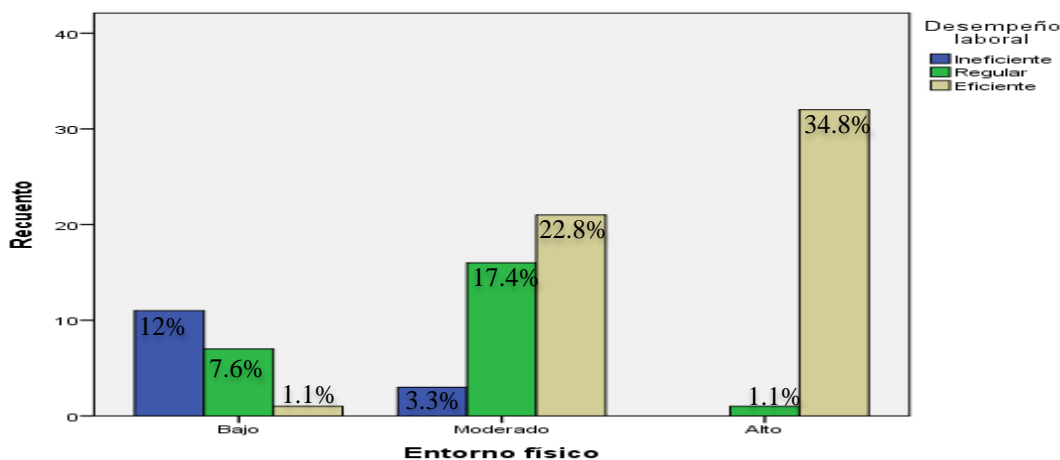
*Entorno físico y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total	
		Ineficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación	Bajo	Recuento	11	7	1	19
		% del total	12,0%	7,6%	1,1%	20,7%
	Moderado	Recuento	3	16	21	40
		% del total	3,3%	17,4%	22,8%	43,5%
	Alto	Recuento	0	1	32	33
		% del total	0,0%	1,1%	34,8%	35,9%
Total	Recuento	14	24	54	92	
	% del total	15,2%	26,1%	58,7%	100,0%	

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 9**

*Entorno físico y desempeño laboral*



**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

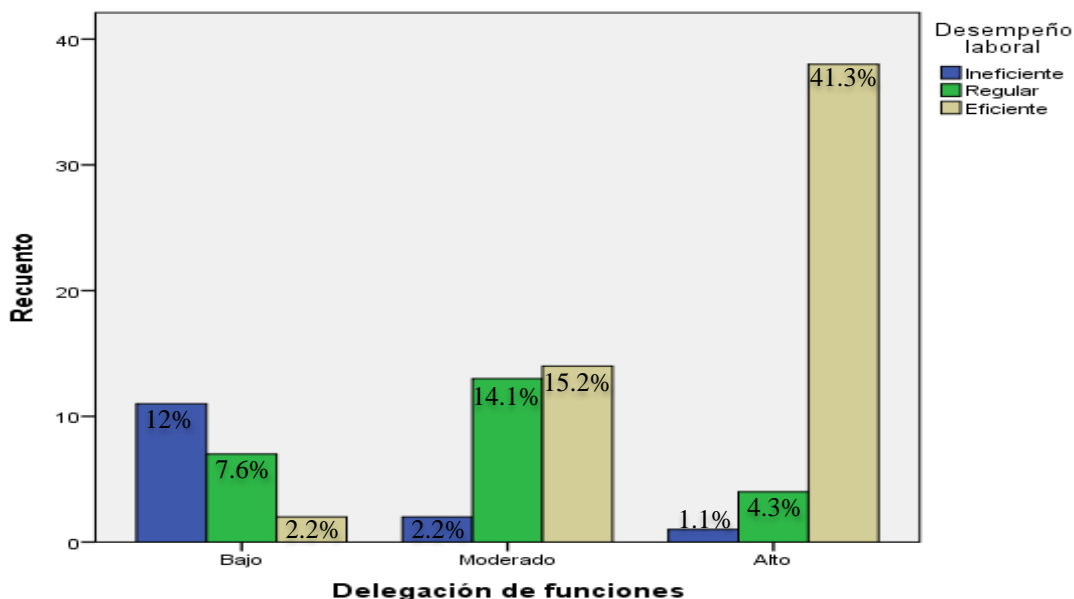
Los resultados derivados de la Tabla 7 y la Figura 9 indican que el 20,7% (19 empleados) evaluó el entorno físico como un factor del clima organizacional en un nivel bajo, asociándolo con un desempeño laboral ineficiente en 12% (11), regular, abarcando un 7,6% (7) y un 1,1% (1) como ineficiente. En contraste, un 43,5% (40 empleados) percibió que el entorno físico se encuentra en un nivel moderado. Dentro de este grupo, el 3,3% (3) señaló un desempeño laboral ineficiente, con un 17,4% (16) en nivel regular y un 22,8% (21) en nivel eficiente. Finalmente, el 35,9% (33 empleados) consideró que el entorno físico es alto. En este caso, el 1,1% (1) evaluó el desempeño laboral como regular y el 34,8% (32) lo calificó como eficiente. En resumen, la mayoría de los empleados percibe que el espacio, la iluminación, ventilación herramientas y equipos proporcionados para llevar a cabo sus tareas contribuyen medianamente en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, a pesar de esta percepción se refleja en un desempeño laboral eficiente por parte de la mayoría de los colaboradores.

**Tabla 8**

*Delegación de funciones y desempeño laboral*

			Desempeño laboral			
			Ineficiente	Regular	Eficiente	Total
Comunicación	Bajo	Recuento	11	7	2	20
		% del total	12,0%	7,6%	2,2%	21,7%
	Moderado	Recuento	2	13	14	29
		% del total	2,2%	14,1%	15,2%	31,5%
	Alto	Recuento	1	4	38	43
		% del total	1,1%	4,3%	41,3%	46,7%
Total		Recuento	14	24	54	92
		% del total	15,2%	26,1%	58,7%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

**Figura 10***Delegación de funciones y desempeño laboral*

**Fuente:** Empleados de las empresas comerciales de Cuenca. **Elaborado por:** Las autoras

Los resultados obtenidos de la Tabla 8 y la Figura 10 señalan que el 21,7% (20 empleados) evaluó la delegación de funciones como un componente del clima organizacional en un nivel bajo, vinculándolo con un desempeño laboral ineficiente en un 12% (11), un nivel regular que abarca un 7,6% (7) y un 2,2% (1) considerándolo ineficiente. En contraste, un 31,5% (40 empleados) percibió a la delegación de funciones como moderada. Dentro de este grupo, el 2,2% (2) señalaron un desempeño laboral ineficiente, con un 14,1% (13) en nivel regular y un 15,2% (14) en nivel eficiente. Finalmente, el 46,7% (43 empleados) consideró que el nivel de delegación de funciones es alto. En este caso, el 1,1% (1) evaluó el desempeño laboral como ineficiente, el 4,3% (4) como regular y el 41,3% (38) lo calificó como eficiente. En resumen, la percepción predominante entre los empleados es que factores como una estructura organizativa jerárquica y la distribución de las responsabilidades conforme a las habilidades operativas de los colaboradores, se refleja en un

desempeño laboral eficiente en la mayoría de los empleados del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca.

Con el propósito de poner a prueba de manera empírica las hipótesis específicas, se formularon las siguientes hipótesis de trabajo:

Ho= No existe influencia entre la comunicación; reconocimiento; relaciones interpersonales; entorno físico; delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca;  $X^2_c < X^2_t$

Ha= Existe influencia entre la comunicación; reconocimiento; relaciones interpersonales; entorno físico; delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca;  $X^2_c > X^2_t$

### Tabla 9

#### *Pruebas de chi-cuadrado para hipótesis específicas*

<b>Dimensiones (Clima Organizacional)</b>	<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Comunicación	45,058 <sup>a</sup>	,000
Reconocimiento	30,276 <sup>a</sup>	,000
Relaciones Interpersonales	49,915 <sup>a</sup>	,000
Entorno físico	57,603 <sup>a</sup>	,000
Delegación de funciones	51,042 <sup>a</sup>	,000

**Fuente:** Encuesta aplicada. **Elaborado por:** Las autoras

En la tabla 9 se presenta el análisis de la prueba de Chi cuadrado, para las hipótesis específicas, en la cual se refleja que el nivel de significancia estadística de las dimensiones analizadas es de 0,000. En consecuencia, se descarta la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, señalando que: existe influencia entre la comunicación; reconocimiento; relaciones interpersonales; entorno físico; delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca.

## Discusión

En este apartado se expone los resultados obtenidos por otros autores en relación a los logrados en el presente estudio:

Barra (2021) en su estudio de investigación tuvo como propósito analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados en una cadena de farmacias en la provincia de Huancayo. Utilizando el coeficiente de Spearman, encontró una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En resumen, el autor determinó que hay una correlación moderada y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral, una correlación baja y significativa con la eficacia laboral, y otra correlación baja y significativa con la eficiencia laboral en la cadena de farmacias en Huancayo en 2020.

Lozano, (2019) en su estudio examina la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en el equipo de comercialización de una empresa farmacéutica en 2019. Los resultados señalan un impacto positivo del clima organizacional en el desempeño. Se concluye que los cambios estructurales agilizaron procesos y decisiones. En términos de responsabilidad, los colaboradores en el área comercial experimentan mayor facilidad y empoderamiento en la toma de decisiones. En la categoría de recompensas, los entrevistados identifican áreas de mejora, especialmente en el sistema de comisiones, donde se observa insatisfacción.

Morales & González, (2020) en su estudio de investigación proporcionan información sobre la correlación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. Después de verificar la confiabilidad del instrumento, se descubrió que ciertas dimensiones del clima organizacional muestran relaciones estadísticamente significativas con variables relacionadas con el desempeño laboral. La conclusión principal es que

la mayoría de los factores del clima organizacional, como la delegación de funciones, comunicación, relaciones interpersonales, reconocimiento y entorno físico, están asociados de manera significativa desde un punto de vista estadístico con el desempeño laboral. La única excepción es el constructo, de objetivos institucionales, ya que, a pesar de estar reflejado en la documentación interna, no se refleja en la mentalidad de los funcionarios.

### **Conclusiones**

En cuanto al análisis descriptivo, los datos obtenidos revelan una distribución equilibrada en cuanto al género dentro del sector farmacéutico, con un ligero predominio de mujeres. Además, la mayoría de los colaboradores se encuentran en el rango de edad de 18 a 30 años y han completado la educación secundaria. En términos de experiencia laboral, la mayoría tiene poca experiencia en el campo, lo que sugiere una fuerza laboral relativamente joven y en proceso de formación dentro de la industria farmacéutica.

En relación con el objetivo de investigación planteado y con la finalidad de analizar si las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral) están relacionadas, se llevó a cabo un análisis estadístico por medio de la prueba de chi cuadrado.

En este sentido, los resultados reflejan un valor de 63,476 con un nivel de significancia de 0,000 que conlleva al rechazo de la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa, confirmando que “existe una influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca”.

Al poner a prueba empíricamente cada dimensión de la variable independiente (clima organizacional), se revela que Comunicación (45,058<sup>a</sup>), Reconocimiento (30,276<sup>a</sup>), Relaciones Interpersonales (49,915<sup>a</sup>), Entorno físico (57,603<sup>a</sup>) y Delegación de funciones (51,042<sup>a</sup>), cada una con un valor de (0,000), presenta una significancia estadística inferior a p-valor <0,05. Esto indica

que hay influencia entre las variables de comunicación, reconocimiento, relaciones interpersonales, entorno físico, delegación de funciones y el desempeño laboral de los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca.

En función de lo expuesto en los párrafos precedentes, se considera que, mediante la aplicación de la prueba de Chi cuadrado, se demuestra estadísticamente que las variables se encuentran relacionadas y, por lo tanto, el clima organizacional tiene influencia en el desempeño organizacional del sector farmacéutico de la ciudad de Cuenca.

A pesar de las relaciones significativas encontradas entre el clima organizacional y el desempeño laboral, los colaboradores del sector farmacéutico en la ciudad de Cuenca consideran que los planes de formación, programas de bienestar, reconocimientos e incentivos son solo medianamente efectivos. También perciben que el espacio, la iluminación, la ventilación y las herramientas y equipos proporcionados para realizar sus tareas contribuyen de manera moderada al desarrollo de sus actividades. Aunque esta percepción no es óptima, se refleja en un desempeño laboral eficiente por parte de la mayoría de los colaboradores.

### **Referencias**

- Achote, M., Tunja, D., & Montero, Y. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)*. Investigación, Tecnología e Innovación, 14(15), 32-57.
- Acosta, A., Medina, R., & Pino, Y. (2022). *Estrategia Axiológica para fortalecer los valores y el clima organizacional en una empresa constructora*. Revista Sociedad y Tecnología, 5(S1), 268-281.
- Alonso, J., & Nieto, C. (2019). *Clima emocional de clase: Naturaleza, medida, efectos e implicaciones para la educación*. Revista de Psicodidáctica, 24(2), 79-87.

- Barra, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]: [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3474/T037\\_43696012\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3474/T037_43696012_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Barria, J., Postigo, Á., Pérez, R., Cuesta, M., & García, E. (2021). *Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS*. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 37(1), 168-177.
- Carrasco, E. (2020). *Empowerment y trabajo social para el fortalecimiento del clima laboral*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]: Repositorio institucional: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31770/1/BJCS-TS-326.pdf>.
- Carrillo, K., & León, R. (2023). *El clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia*. *Aibi, Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 11(1), 8-19.
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana*. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
- Cordero, G., & Olivares, J. (2022). *Clima Laboral y calidad de atención de los trabajadores de la botica Inkafarma de Magdalena del Mar, Lima - Febrero 2022*. [Tesis de grado, UNID]: Repositorio: <https://core.ac.uk/download/539604575.pdf>.
- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (2019). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. *Boletín Científico Ciencias Económico Administrativas*, 2(3), En línea: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>.

- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., & Gahona, O. (2021). *El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajofamilia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes*. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178.
- Díaz, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huanuco*. {Tesis de grado, Universidad Católica de los Ángeles}: Repositorio institucional:  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19347>.
- Ghavifekr, S., & Pillai, N. (2019). *The relationship between school's organizational climate and teacher's job satisfaction: Malaysian experience*. *Asia Pacific Education Review*, 17(1), 87-106.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173.  
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>.
- Gutiérrez, S., Postigo, J., Álvarez, R., & Nova, L. (2023). *Producción científica mundial sobre el clima laboral en universidades estatales: un enfoque bibliométrico y de redes*. *Horizontes*, 7(28), 728-744.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2019). *Un acercamiento al Clima Organizacional*. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209.
- Khalil, R., Waheed, A., & Saad, K. (2020). *Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance*. *Cogent Business & Management*, 4, 50-67.

- Lozano, S. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa Farmacéutica en el 2019*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]: Repositorio institucional. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/2515>.
- Menéndez, D., & Gómez, J. (2023). *¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* MQRInvestigar, 7(2), 1493-1513.
- Morales, D., & González, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]: Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31523>.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. Revista Científica de la UCSA, 8(2), 3-12.
- Palacios, D. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los Distritos de Salud Provincial de Manabí - Ecuador*. Revista ECA Sinergia, 10(1), 70-84.
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*. Revista San Gregorio, (46), 83-95.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2020). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales, 16(3), 493-505.

- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí*. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Ponce, L., Ruelas, M., & Flores, L. (2022). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública*. *Revista Innova Educación*, 4(4), 20-30.
- Prado, M., Melo, H., & Porfirio, M. (2023). *Clima organizacional en el sector salud: Bibliometría y revisión sistemática a la luz de los artículos divulgados en la biblioteca electrónica de periódicos científicos*. *RAHIS*, 20(1), 48-66.
- Quito, M., & Matovelle, M. (2022). *Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario*. *KOINONIA*, 7(1), 786-806.
- Ramírez, A., & Polack, A. (2020). *Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica*. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208.
- Ramos, C. (2021). *Diseño de Investigación Experimental*. *CienciAmérica*, 10(1), 1-7.
- Ramos, R., Nieto, W., & Zapata, A. (2021). *Preservación de la cultura, clima, identidad e imagen en la empresa ecuatoriana*. Podium, En línea: <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/648/618>.
- Ranaweera, C., Office, C., & Dharmasiri, A. (2021). *Generation Y and their job performance*. *ResearchGate*, 21, 39-82.
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. *Rev. esc.adm.neg*, 87, 79-101. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602019000200079&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-81602019000200079&script=sci_arttext).
- Sarmiento, Marco;. (18 de noviembre de 2019). *Diseños de investigación mixta*. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6776?locale=de>

- Superintendencia de Compañías Valores y Seguros. (06 de diciembre de 2023). *Portal de Información Sector Societario*. Obtenido de [https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sector\\_societario.html](https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortalInformacion/sector_societario.html)
- Theresia, S., & Antonio, F. (2021). *What Drives Employee to Innovate and Perform in Manufacture Companies?: The Moderating Role of Organizational Learning Culture*. *Italienisch*, 12(1), 61-75.
- Vélez, N. (2019). *Descripción del Clima Organizacional en una empresa de Economía Mixta de la ciudad de Medellín*. [Tesis de grado, Universidad de Antioquia]: Repositorio institucional:  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16353/1/VelezNatalia\\_2019\\_DescripcionClimaOrganizacional.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16353/1/VelezNatalia_2019_DescripcionClimaOrganizacional.pdf).
- Yaulilahua, R. (2023). *Influencia del Clima Organizacional en el rendimiento laboral: Un estudio empírico en la industria de Telecomunicaciones*. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 25-38. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/71>.