

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de ventas de la compañía farmacéutica vera s.a., sucursal Manta

Autor:

Jessica Elizabeth Mera Fernández

Facultad de ciencias administrativas, contables y comercio.

Carrera de administración de empresas.

Tutor:

Ing. Carlos Velasco Delgado., MBA

Manta – Manabí - Ecuador.

23 de Julio del 2024

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante Mera Fernández Jéssica Elizabeth, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresa, período académico 2023-2024, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA COMPAÑÍA FARMACÉUTICA VERA S.A., SUCURSAL MANTA"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 23 de Julio del 2024

Lo certifico,



Ing. Carlos Velasco Delgado MBA
Docente Tutor

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.



COMPILATIONS - JESSICA

9%
Textos sospechosos



8% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: COMPILATIONS - JESSICA.docx
ID del documento: 44023c6585d7ce7266204bf30b781d0ce9407f6e
Tamaño del documento original: 885,19 kB

Depositante: Carlos Velasco Delgado
Fecha de depósito: 23/7/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 23/7/2024

Número de palabras: 12.970
Número de caracteres: 85.315

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.urp.edu.pe https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/20.500.14138/2515/1/IND_T030_40829075_M_LOZANO_DEL... 14 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (398 palabras)
2	repositorio.uss.edu.pe https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10982/Mezarina_Quispe_Nestor.pdf?... 13 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (352 palabras)
3	www.eumed.net https://www.eumed.net/rev/oei/2020/02/dese%C3%B1o-laboral-empleados.pdf 13 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (340 palabras)
4	Documento de otro usuario #aee36e El documento proviene de otro grupo 6 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (285 palabras)
5	repositorioacademico.upc.edu.pe https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (57 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

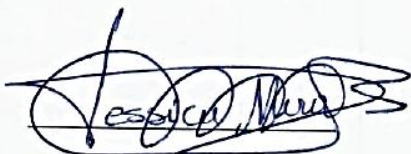
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS_2.DOC TESIS_2 #e11393 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
2	Documento de otro usuario #45fba0 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
3	repositorio.ug.edu.ec http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redu/26171/1/TRABAJO_FINAL_DE_TITULACION.docx#:~:text=...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)
4	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GAR... #da0c9d El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
5	PROYECTO DE INVESTIGACION DE - WENDY MERO ZAMBRANO.pdf PRO... #b39e2f El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (12 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en

DECLARATORIA DE AUTORIA

Yo, JESSICA ELIZABETH MERA FERNANDEZ, con cédula de identidad **N°130951289-3**, declaro que el presente trabajo de titulación: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA COMPAÑÍA FARMACEUTICA VERA S.A. SUCURSAL MANTA.", cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y la Carrera de administración de empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Jessica Elizabeth Mera Fernández.

CI: 130951289-3

Correo: e1309512893@live.uileam.edu.ec

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACION

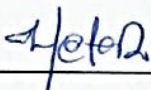
Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema *"El clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores del departamento de ventas de la compañía farmacéutica Vera S.A. Sucursal Manta"*, elaborado por la estudiante Jessica Elizabeth Mera Fernández, con cédula N°130951289-3, el mismo que cumple con los estipulados por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la facultad de ciencias administrativas, contables y comercio, y la carrera de administración de empresas.

Por constancia firman:



Ing. Vélez Romero Xavier Alberto

Presidente del tribunal



Ing. Zambrano Vera María Fernanda

Miembro del tribunal



Ing. Triviño Quijije Jefferson Alexander.

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

A Dios por la sabiduría y fortaleza en este largo camino para lograr un sueño que se pospuso por mucho tiempo ya que se había dado prioridad a otras cosas también importante en mi vida.

A mis amados hijos Rosa Lidia y Héctor Luis.

Gracias por su apoyo incondicional en este sueño que no se pudo cristalizar en tiempos de juventud y que ahora ya está culminando, que ha sido una lucha en conjunto para lograr metas que como familia nos hemos planteado.

Sé que para lograrlo he estado ausente en sus vidas y posiblemente necesitaban de mi presencia para compartir momentos de alegrías y tristeza, sin embargo, el apoyo ha sido real de ustedes, dándome ese ánimo y creyendo siempre que yo podía lograr este sueño y los demás objetivos en mi vida.

Gracias los amo

AGRADECIMIENTO

Dios te sigo agradeciendo cada paso que doy porque definitivamente sin tu presencia en mi vida no podría lograrlo.

Agradezco a mis hijos por ser ese pilar fundamental y mi fuente de inspiración que hacían que mis días de estrés y cansancio valieran la pena para lograr este gran sueño de mi vida.

A mis padres: Héctor y Dolores que sin palabras solo con sus gestos de amor me daban ese apoyo incondicional.

A Cofarve S.A, con su Líder Carlos Vera, que fue quien me dio la oportunidad para empezar y poder lograr este gran sueño en mi vida que inició muchos años atrás pero que por otras circunstancias se pospuso, ahora con el apoyo de la empresa y su liderazgo se ha logrado llegar a la meta.

A J&J persona que forma parte importante en mi vida, y que me ha brindado su apoyo incondicional en este proceso, donde se hubieron momentos de desanimo y ganas de rendirme y que con sus consejos e inagotables conversaciones me hacía ver lo importante de conseguir esta travesía de obtener mi título profesional.

A mi familia que aunque al principio no se convencían de que se podía lograr este sueño por las múltiples responsabilidades que ya se tenía en mi vida, sin embargo, ahora me convenzo de que están más feliz que yo.

A la familia Vera Fernández, por el apoyo y siempre creer en que si podía alcanzar este gran sueño.

A mis compañeros y amigos del trabajo que en muchas ocasiones me dieron ese aliento y motivación para lograr la meta de conseguir mi título de tercer nivel.

A mis compañeros de estudio por ser el apoyo en los momentos donde la tecnología me ganaba la batalla. En especial a mi compañero Zezeu por su apoyo incondicional y paciencia para con cada una de las dudas para no rendirme en el camino.

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, y a todos los docentes de la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, ya que fueron los que me brindaron el conocimiento para la preparación de mi formación profesional.

De manera especial a mi Tutor de proyecto de investigación Ing. Carlos Velazco por su guía y comprensión en cada una de las etapas de este proyecto.

INDICE GENERAL.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARATORIA DE AUTORIA.....	IV
APROBACION DEL TRABAJO FINAL DE TITULACION.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE DE TABLAS.....	XII
INDICE DE FIGURAS.....	XIV
INDICE DE ANEXOS.....	XV
CAPITULO I.....	18
1. Introducción.....	18
1.1. Justificación.....	22
1.2. Perspectiva teórica.....	24
1.2.1. Antecedentes investigativos.....	24
1.3. Bases teóricas.....	27
1.3.1. Modelos teóricos. Variable X:.....	29
1.3.2. Modelos teóricos. Variable Y:.....	31
CAPITULO II.....	35
2. Metodología.....	35
2.1. Diseño teórico.....	35
2.1.1. Definición de variables.....	35
Clima organizacional.....	35
Desempeño laboral.....	36
2.1.2. Objeto o campo de acción.....	37
2.1.3. Operacionalización de la variable.....	37
2.1.4. Formulación del problema.....	38
2.1.4.1. Problema general.....	38
2.1.4.2. Problemas específicos.....	38

2.1.4.3.	Objetivo general.....	39
2.1.4.4.	Objetivos específicos.....	39
2.1.4.5.	Hipótesis general:.....	40
2.1.4.6.	Hipótesis específicas.....	40
2.2.	Diseño metodológico.....	42
2.2.1.	Enfoque, alcance y diseño.....	42
2.2.2.	Población y muestra.....	43
2.2.3.	Instrumento de medición y recolección de datos.....	43
CAPITULO III.....		45
3.	Resultados.....	45
3.1.	Análisis de resultado.....	45
3.1.1.	Estadística descriptiva.....	46
3.1.1.1.	Variable X, Clima organizacional.....	46
3.1.1.2.	Variable Y, Desempeño laboral.....	55
3.2.	Análisis de resultados a la encuesta de satisfacción del cliente.....	64
3.3.	Comprobación de hipótesis.....	69
3.3.1.	Comprobación de hipótesis general.....	69
3.3.4.	Comprobación de hipótesis específicas.....	70
3.3.4.1.	Hipótesis específica X1-Y.....	70
3.3.6.1.	Hipótesis específica X2-Y.....	71
3.3.8.1.	Hipótesis específica X3-Y.....	72
3.3.10.1.	Hipótesis específica X4-Y.....	73
3.3.12.1.	Hipótesis específica X5-Y.....	74
3.3.14.1.	Hipótesis específica X6-Y.....	75
3.3.16.1.	Hipótesis específica X7-Y.....	76
3.3.18.1.	Hipótesis específica X8-Y.....	77
4.	Propuesta.....	78
4.1.	Título de la propuesta.....	78

4.2. Importancia de la propuesta	78
4.3. Objetivos	78
4.3.1. Objetivo general	78
4.3.2. Objetivos específicos	78
4.4. Planteamiento de la propuesta	79
4.5. Impacto esperado	81
4.6. Cuadro de implementación de la propuesta	82
Conclusiones	85
Recomendaciones	88
Referencia	89
Anexos	93

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN GUILLÉN & ADUNA (2008)	29
TABLA 2 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN TORO (2001)	29
TABLA 3 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SALAZAR & OTROS (2009)	30
TABLA 4 MODELO DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CHIANG & OTROS (2008)	30
TABLA 5 MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN DESSLER (2009)	31
TABLA 6 MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN PANDURO (2019)	32
TABLA 7 MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CABRERA (2015)	33
TABLA 8 MODELO DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN URRIOLA (2013)	33
TABLA 9 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	37
TABLA 10 ANÁLISIS DE FIABILIDAD	45
TABLA 11 DIMENSIÓN X1 AUTONOMÍA	46
TABLA 12 DIMENSIÓN X2 COHESIÓN	47
TABLA 13 DIMENSIÓN CONFIANZA	48
TABLA 14 DIMENSIÓN X4 PRESIÓN	49
TABLA 15 DIMENSIÓN X5 PRESIÓN	50
TABLA 16 DIMENSIÓN X6 RECONOCIMIENTO	51
TABLA 17 DIMENSIÓN X7 EQUIDAD	52
TABLA 18 DIMENSIÓN X8 INNOVACIÓN	53
TABLA 19 VARIABLE INDEPENDIENTE CLIMA ORGANIZACIONAL	54
TABLA 20 DIMENSIÓN CONOCIMIENTO / HABILIDAD PARA EL PUESTO	55
TABLA 21 DIMENSIÓN CALIDAD/CANTIDAD DE TRABAJO	56
TABLA 22 DIMENSIÓN PLANEACIÓN/ORGANIZACIÓN	57
TABLA 23 DIMENSIÓN INICIATIVA / COMPROMISO	58
TABLA 24 DIMENSIÓN Y5	59
TABLA 25 DIMENSIÓN Y6	60
TABLA 26 DIMENSIÓN HABILIDADES INTERPERSONALES	61
TABLA 27 DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	62

TABLA 28 VARIABLE DEPENDIENTE Y DESEMPEÑO LABORAL.....	63
TABLA 29 MODELO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	64
TABLA 30 FACTOR CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA.....	66
TABLA 31 FACTOR CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	66
TABLA 32 FACTOR VALOR PERCIBIDO	67
TABLA 33 FACTOR CONFIANZA	67
TABLA 34 FACTOR EXPECTATIVA.....	67
TABLA 35 VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	68
TABLA 36 MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
TABLA 37 CUESTIONARIO DE ENCUESTA	99

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 DIMENSIÓN AUTONOMÍA.....	46
FIGURA 2 DIMENSIÓN COHESIÓN	47
FIGURA 3 DIMENSIÓN CONFIANZA	48
FIGURA 4 DIMENSIÓN PRESIÓN.....	49
FIGURA 5 DIMENSIÓN APOYO	50
FIGURA 6 DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO.....	51
FIGURA 7 DIMENSIÓN EQUIDAD	52
FIGURA 8 DIMENSIÓN INNOVACIÓN.....	53
FIGURA 9 VARIABLE INDEPENDIENTE X CLIMA ORGANIZACIONAL	54
FIGURA 10 DIMENSIÓN CONOCIMIENTO/HABILIDAD PARA EL PUESTO	55
FIGURA 11 DIMENSIÓN CALIDAD/CANTIDAD DE TRABAJO.....	56
FIGURA 12 DIMENSIÓN PLANEACIÓN / ORGANIZACIÓN.....	57
FIGURA 13 DIMENSIÓN INICIATIVA / COMPROMISO.....	58
FIGURA 14 DIMENSIÓN Y5.....	59
FIGURA 15 DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN.....	60
FIGURA 16 DIMENSIÓN HABILIDADES INTERPERSONALES.	61
FIGURA 17 DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	62
FIGURA 18 VARIABLE Y DESEMPEÑO LABORAL.....	63

INDICE DE ANEXOS

ILUSTRACIÓN 1 REUNIÓN CON PERSONAL.....	93
ILUSTRACIÓN 2 REUNIÓN DE CONVIVENCIA.....	94
ILUSTRACIÓN 3 REUNIÓN CON PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	95
TABLA 36 MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
TABLA 37 CUESTIONARIO DE ENCUESTA	99

RESUMEN

La presente investigación desarrolla la temática El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas de la compañía farmacéutica vera s.a., sucursal manta, tiene como objetivo general determinar si el clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores de COFARVE, para ello diseña una investigación de tipo cuantitativo y alcance correlacional. Así mismo utiliza como herramienta de comprobación de hipótesis el programa SPSS STATISTICS en donde utilizando el método de SPEARMAN determina que la correlación planteada en la hipótesis alternativa general de la investigación es aceptada por que el coeficiente de correlación entre las variables es de 0.744 y el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01 con lo cual la relación es demostrable. Se utilizó como base teórica e instrumento de recolección de datos el planteado por los autores (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008) para medir la variable independiente X_Clima organizacional y el modelo de (Dessler, 2009) para medir la variable dependiente Y_Desempeño laboral. Esta investigación llegó a determinar que era necesario proponer un fortalecimiento de los factores que definen al clima organizacional para de esta manera aumentar o mejorar el desempeño de los colaboradores, para lo cual se diseñó un plan de acción y se definieron, estrategias, acciones, responsables y plazos, al igual recomendaciones finales.

Palabras claves: Método de encuesta (C42), Desarrollo sostenible (Q01), Prueba de hipótesis (C12), Alcance (H11)

ABSTRACT

The present research develops the theme The organizational climate and its influence on the work performance of the workers of the sales department of the pharmaceutical company Vera S.A., Manta branch, its general objective is to determine if the organizational climate influences the performance of the workers of COFARVE, for this purpose, designs quantitative research with correlational scope. Likewise, the SPSS STATISTICS program is used as a hypothesis testing tool, where, using SPEARMAN's method, it is determined that the correlation proposed in the general alternative hypothesis of the research is accepted because the correlation coefficient between the variables is 0.744 and the level The significance level is even less than 0.01, so the relationship is demonstrable. The one proposed by the authors (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008) was used as a theoretical basis and data collection instrument to measure the independent variable X_Organizational Climate and the model of (Dessler, 2009) to measure the dependent variable Y_Job performance. This research determined that it was necessary to propose a strengthening of the factors that define the organizational climate in order to increase or improve the performance of workers, for which an action plan was designed and strategies, actions, responsible parties were defined. and deadlines, as well as final recommendations.

Keywords: Survey method (C42), Sustainable development (Q01), Hypothesis testing (C12), Scope (H11)

CAPITULO I

1. Introducción.

El clima organizacional tiene un sinnúmero de conceptos y definiciones, desde el siglo XX inclusive muchos años atrás, los diferentes autores que estudiaban el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones fueron viendo como este aspecto iba tomando mayormente cada vez más fuerza y la administración del recurso humano como la nueva ciencia administrativa que busca fomentar e impulsar la productividad a partir de las personas y su compromiso e involucramiento, no únicamente a partir de recursos económicos. Estos conceptos son desarrollados en un artículo donde propone que la definición de clima organizacional “varía desde factores organizacionales puramente objetivos, como pueden ser la organización esquemática, y los reglamentos internos, y llega a alcanzar aspectos más relativos como la espontaneidad y el soporte” de acuerdo a García Solarte, M (2009, pág. 45) Esto se refiere a que el termino se encuentra definido desde la forma puramente estructural de las organizaciones, pero también se ve involucrada con el aspecto subjetivo que se relaciona con los sentidos y emociones de los colaboradores.

Así mismo de acuerdo con García Solarte, M. (2009, pág. 45) “El clima en el que los colaboradores ejecutan sus actividades diarias logra actuar notoriamente en cómo percibe sus niveles de complacencia y define su conducta, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad” (p.14). es por ello por lo que se presenta como importante tratar de entender la relación y la reacción que provoca el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores. Se sostiene en la afirmación de los autores que son variables del comportamiento organizacional que van de la mano y su actividad es correlacional. De esta manera se realizará un estudio que busque mediante un caso práctico determinar la existencia o no de correlacional.

Además, esta iniciativa se ve sostenida también en que, según la CEPAL, OIT. (2020) “Desde la pandemia del Covid-19 existe un deterioro de los indicadores de calidad del empleo, que evidencia que el aumento del empleo se debe más a las necesidades de ingresos de los hogares que a una demanda laboral dinámica.” (pág. 22). Esta afirmación por parte de organismos internacionales que se especializan en la investigación de los factores que afectan a las personas en la región, es muy clara y específica que realmente las condiciones de trabajo,

especialmente en sectores como la salud, se han visto realmente afectadas, principalmente por el colapso del mismo sector a partir de la crisis por la pandemia. Esto ha generado que en muchos casos las personas acudan a sus trabajos si, pero por la necesidad de generar ingresos y no más bien por amor o compromiso a la organización, no se logran sentir parte de estas.

De la misma manera, Según Mena & Casalí (2021) "En Ecuador, la emergencia sanitaria ha generado presiones al sistema de salud, con mayores necesidades de recursos financieros, humanos, materiales y de infraestructura." (p.12). En este informe de la Organización Internacional del trabajo, se indica claramente que a partir de la emergencia por el covid-19, el sector sanitario y sus derivados han tenido un aumento en la presión y han necesitado de una reestructuración completa. Muchas de estas acciones han tenido efectos que se evidencian a largo plazo, es por ello por lo que este estudio intenta también determinar cómo esta presión acumulada ha ido afectando como un factor de clima organizacional.

La realidad es que mucho cambio a partir del covid-19 para el sector empresarial, laboral. Especialmente de aquellas empresas u organizaciones que se ven involucradas en la acción comercial de la salud. Ha sido un antes y un después. Por ello se justifica esta investigación a partir de los hechos suscitados en este fenómeno global. Es así como según Monesterolo Lencion (2020):

La parte de la economía que más ha sufrido el impacto claramente es el sector comercial de la salud, en donde han perdido la vida muchísimas personas y colaboradores. Sin embargo, las relaciones de dependencia han sido golpeadas. Muchos gremios de trabajadores reportan haber sufrido vulneración de sus derechos adquiridos en luchas legítimas. Con horarios de trabajos exhaustivos, jornadas ampliadas, y circunstancias desagradables que han repercutido en la pérdida de muchos empleos. (pág. 1)

El incremento en la demanda de aquellos insumos y servicios que se requerían para salvar la vida fue muy impactante, la mayoría de la industria no estaba preparada y se encontró en la necesidad de reformar muchas cosas. Desde la estructura organizacional, hasta los horarios laborales, prestaciones, actividades y funciones de cada uno. En el camino se atropellaron en muchas ocasiones los derechos de los colaboradores. Muchos de estos abusos y presiones siguen en un sector que se ha tenido que acostumbrar a una demanda regular muy

alta. Pues a partir de la pandemia el consumo de medicamentos y servicios derivados ha ido en aumento y se ha mantenido alto. Es por ello por lo que es necesario entender si esto ha generado repercusiones en el aspecto organizacional y a su vez laboral desde el punto de vista productivo.

Por ello la presente investigación pretende estudiar el impacto de la variable clima organizacional y como actúa en la variable desempeño laboral de los colaboradores de Compañía Farmacéutica Vera S.A. COFARVE. Tratando de en primer lugar hacer un diagnóstico inicial y a partir de ahí entender la dinámica de la correlación e influencia.

La realización de este proyecto de investigación que mide el clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del departamento de ventas de la compañía Farmacéutica Vera S.A. reviste una importancia significativa en el contexto actual de gestión empresarial. La calidad del clima laboral impacta directamente en la motivación, satisfacción y productividad de los empleados, factores críticos para el rendimiento general de cualquier organización. En el sector farmacéutico, donde la competencia es intensa y las metas de ventas son cruciales, comprender y optimizar este aspecto puede proporcionar una ventaja competitiva notable.

La novedad de este proyecto radica en su enfoque específico dentro de un entorno farmacéutico. Aunque muchos estudios han abordado el clima laboral en general, pocos se han centrado en cómo este influye en los equipos de ventas dentro de empresas farmacéuticas. Al hacerlo, el proyecto no solo colma una brecha en la investigación existente, sino que también adapta teorías y modelos probados a un contexto industrial particular, ofreciendo perspectivas valiosas y prácticas para la industria.

El interés en este proyecto es considerable, dado que la relación entre el clima laboral y el desempeño en ventas puede revelar estrategias efectivas para mejorar ambos aspectos simultáneamente. Para los líderes de Vera S.A., este conocimiento puede ser decisivo para implementar intervenciones específicas que optimicen el entorno de trabajo y, por ende, mejoren los resultados de ventas.

En cuanto a la viabilidad, el proyecto fue factible siempre y debido a que se utilizaron herramientas adecuadas para la recolección de datos, como encuestas, y se aseguró la colaboración del personal. Con un diseño de investigación sólido y un análisis riguroso, los

resultados pueden ofrecer recomendaciones prácticas y aplicables, contribuyendo al desarrollo organizacional y a la consecución de objetivos estratégicos en la compañía.

1.1. Justificación

La investigación sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores en la Compañía Farmacéutica Vera S.A. COFARVE, es de suma importancia tanto desde un punto de vista teórico como práctico. Teóricamente, el estudio contribuirá a la comprensión de cómo las condiciones internas de trabajo afectan el rendimiento de los empleados en un sector específico, como el farmacéutico, donde la presión por alcanzar metas de ventas es alta. Aunque existen numerosos estudios sobre el clima laboral en general, pocos se han enfocado en su impacto en equipos de ventas dentro del sector farmacéutico, lo cual además es interesante en un contexto global y local post COVID - 19. Este proyecto llenará un vacío en la literatura académica al ofrecer un análisis detallado en un contexto industrial particular, lo que permitirá desarrollar modelos teóricos adaptados a esta realidad.

Desde una perspectiva práctica, comprender la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores es crucial para la Compañía Farmacéutica Vera S.A. En el sector de ventas, donde la motivación y la eficiencia son fundamentales para alcanzar objetivos comerciales, un ambiente de trabajo positivo puede traducirse en un mejor rendimiento y, en consecuencia, en un aumento en las ventas y la satisfacción del cliente. Identificar los factores que influyen en el clima laboral permitirá a la empresa implementar estrategias efectivas para mejorar el entorno de trabajo, lo que potencialmente conducirá a un incremento en la productividad y en la fidelización de sus empleados.

Este estudio es especialmente conveniente para varios grupos de interés. En primer lugar, para la empresa COFARVE, que podrá obtener información valiosa para optimizar sus prácticas de gestión y mejorar la satisfacción de su fuerza laboral, lo que podría impactar positivamente en los resultados financieros y en la dinámica de equipo. En segundo lugar, para los stakeholders de la empresa, incluidos inversores y socios, que se beneficiarán de un entorno de trabajo más eficiente y de un desempeño comercial mejorado.

Además, para el investigador, esta investigación representa una oportunidad crucial para la obtención del título de licenciada en administración de empresas. A través del análisis de un caso real, se obtendrá experiencia práctica y se desarrollarán habilidades analíticas que serán valiosas en el futuro profesional.

De la misma manera, para la academia, el estudio proporcionará un caso de estudio concreto que enriquecerá el corpus de conocimientos existentes sobre el clima laboral en el contexto farmacéutico. Los resultados podrían ser utilizados como referencia para futuras investigaciones y como material de enseñanza en cursos relacionados con la gestión de recursos humanos y la administración de empresas. Es así, como, este proyecto no solo aporta valor teórico y práctico, sino que también tiene un impacto directo en la empresa, los stakeholders, el investigador y la comunidad académica, asegurando su relevancia y aplicabilidad en diversos contextos.

1.2. Perspectiva teórica.

1.2.1. Antecedentes investigativos.

El artículo publicado por Cabrera Villagrán (2015) titulado “El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la policía nacional Tungurahua” La autora pretende seguir la pista a la relación que existe entre las variables de estudio estrés y la variable dependiente el desempeño laboral en los colaboradores del UPC ubicado al sur De la Policía Nacional Tungurahua. Esta investigación está desarrollada con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo. El estudio evidenció que el 88.23% considera que el estrés no es mucho y unos once puntos setenta y seis sostiene que el nivel es medio. Este estudio precisamente determinó que no existía influencia entre las variables. Esta investigación propone una visión distinta a muchas consultadas con el desarrollo de la temática, pues afirma y sostiene con datos que no hay influencia entre variables que a priori se podrían entender como correlacionables.

Por otro lado, Linares (2017) define en su investigación la relación entre las variables estudiadas en el caso de estudio de los participantes de Mibanco, el enfoque de la investigación es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por el total de colaboradores. Los principales resultados que se obtuvieron fueron que existe una relación significativa entre la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco con un 33.3%; existe relación de las variables, con un 26.7% en Mibanco con un 23.3%; la correlación demostrada es muy menor a los estándares establecidos y por medio de la prueba de chi cuadrado se pudo rechazar la hipótesis nula. Esta investigación también ha sido muy importante ya que sus datos igualmente proponen una visión de no relación entre las variables, al ser realizada en un caso de estudio de una empresa de atención al cliente podría tener mucha relación con los resultados de la investigación propia de este documento.

OHA HOLGUIN (2016) sostiene su tesis el estudio de la relación entre dos variables relacionadas con la temática, para ello plasmó como hipótesis general que la variable x influye en la variable Y, El trabajo de investigación es de alcance no experimental, cuenta con un enfoque cuantitativo, cuyo método es hipotético deductivo. La pregunta de investigación fue

¿cómo influye el ambiente de trabajo en la productividad del personal que labora en el Gobierno Regional Apurímac?, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Entre los resultados obtenidos del estudio, se comprobó la hipótesis general. La atención al cliente en un gobierno o sector público en muchos casos suele ser asfixiante debido a la masividad de atención y afluencia de personas que lo requieren, la diferenciación de presión y factores que mide el clima organizacional en estas empresas respecto a las antes consultadas puede ser un factor determinante para la conclusión de esta.

De igual forma se encuentra la investigación realizada por Quiñonez Villegas & Peralta Quisirumbay (2016) la cual busca determinar la dependencia del ambiente de trabajo en el rendimiento de los docentes de los colegios durante el año 2016. Este proyecto de investigación tiene una metodología clara y definida y estudia a una población de alrededor de 157 profesores de los colegios y escuelas. Se aplicó una encuesta que consta de 55 ítems. La cual pudo ser evaluada con el coeficiente de confianza de 0.918 para una variable y 0.952 para la otra. Esta investigación ha sido importante para el criterio investigador ya que permite entender que la confianza y el ambiente dentro de las organizaciones educativas juegan un rol importante para el correcto desarrollo de la relación docente estudiante, al igual que entre cliente y vendedor.

Así mismo se presentó la investigación titulada *“Relación del estrés y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamericana Trade S.A- San Martín”* Ayay Pinedo & Azan Rodríguez (2018) Cuya meta fue encontrar la correlación que existe entre las variables de los colaboradores de Induamericana Trade S.A- San Martín. La investigación fue de corte transversal con diseño no experimental, la población estudiada fue de 64 colaboradores. En las dimensiones de la variable estrés laboral y desempeño encontramos: la falta de apoyo organizacional, la sobrecarga natural, las dificultades interpersonales, las fuentes intrínsecas de insatisfacción y la falta de justicia organizacional. En las dimensiones de la variable desempeño laboral la cual se relaciona con la investigación en ejecución dentro de este proyecto de investigación encontramos: la productividad y las conductas laborales. Los resultados obtenidos muestran negativo el hecho de establecer una relación entre las variables; de esta manera se concluye que ninguno de los factores de la variable X logran actuar sobre Y. Es importante esta

investigación ya que al ser el estrés uno de los factores que miden al clima organizacional, la pretensión de conocer que por sí solo no influye directamente en el desempeño de los colaboradores a lo mejor se refiera a la obligatoriedad por parte de los colaboradores por cumplir de todas formas con su trabajo.

Por otro lado se presenta como antecedente investigativo al artículo elaborado por Frank Obeng, Zhu, Awuni Azinga, & Ewudzie Quansah (2021) el cual está enfocado en examinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral basándose en la teoría del intercambio social y la norma de reciprocidad. Para esta investigación se consultó a 431 individuos y los autores utilizaron un modelo estadístico de regresión múltiple jerárquica, así mismo se diseñó una estructura correlacional no experimental, de tipo cuantitativa, con enfoque descriptivo. Los resultados de este artículo proponen que el clima organizacional se relaciona directamente y de forma positiva con el desempeño y además principalmente la pasión por trabajar aporta significativamente a dicha relación. Los autores proponen a los coaching como practica de gestión para fortalecer el clima organizacional y por lo tanto el desempeño.

Así mismo Kalhor, Khosravizadeh, Moosavi, Heidari, & Habibi (2018) en su artículo, *el* cual fue publicado en la revista científica Sage Open y que tiene como objetivo examinar el efecto del clima organizacional en la participación laboral entre las enfermeras que trabajan en los hospitales universitarios de la provincia de Qazvin, Irán. Para esto los autores presentan una metodología descriptiva, con enfoque cuantitativo, un diseño correlacional no experimental – transversal. Con la aplicación de tres cuestionarios a 340 enfermeras y con la aplicación del software AMOS-24, la investigación refleja como resultados que existe efecto de la variable x sobre y, además, la influencia se da mayormente a través de la participación laboral como dimensión del clima.

Revda Dinibutun, Kuzey, & Sait Dinc (2020) en su artículo que busca examinar el efecto del clima organizacional sobre el agotamiento de los profesores de universidades estatales y privadas. Mediante una investigación cuantitativa que consulta a 984 individuos, los principales resultados de esta investigación lograron determinar que existe una correlacion negativa es decir influencia negativa entre las dimensiones que miden al clima organizacional sobre el agotamiento de los profesores, la falta de tareas claras, cohesión, trabajo no equilibrado. Son las

dimensiones que lograron el índice negativo. El estudio demuestra que existe una diferenciación en función de la cohesión recibida por los profesores de universidades privadas que de las estatales.

En los antecedentes presentados para esta investigación se puede evidenciar las distintas perspectivas en función de la relación de las variables según el entorno y la empresa en la que se investiga. ¿El clima organizacional es un condicionante para el desempeño laboral? La realidad es que no ha quedado un criterio completamente claro y los resultados de las investigaciones previas hacen que se tenga que comprobar la correlación, teniendo como objeto de prueba a la empresa Compañía Farmacéutica Vera S.A, y buscando saber si la relación de ambas variables es positiva o negativa. Es por ello por lo que se plantean la siguiente pregunta de investigación. ¿Influye el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera SA Sucursal Manta, 2023?

1.3.Bases teóricas.

Las bases teóricas son el sustento de cada trabajo investigativo. Para este proyecto fundamentamos la definición de las variables en las afirmaciones de autores. Comenzando por el concepto del clima organizacional según afirma Pieró (1984) "Una visión que se sale de lo objetivo sobre la empresa, las personas que la componen, su esquematización, y sus protocolos. Mide la relación del equipo de trabajo y el comportamiento".

Esto quiere decir que el clima organizacional es un tipo de visión amplia acerca de una empresa y específicamente de sus colaboradores, analizando el clima de la empresa, se puede conocer por ejemplo el nivel de aceptación por parte de los empleados de la gestión que está realizando la gerencia o el impacto de alguna medida tomada desde los altos mandos.

Así mismo en una revista encontramos que Toto Álvarez (2001), propone que los aspectos del ambiente de trabajo son fundamentales para el día a día de una empresa, al igual que lo pueden ser los factores productivos y el mercado. Esto quiere decir que dentro de una organización uno de los aspectos fundamentales para que todo se desarrolle de manera armoniosa y de la calidad esperada, el clima organizacional debe ser bueno, pues influye

directamente en aspectos como la productividad o la competitividad, factores claves dentro de una empresa.

El clima organizacional, además, se define como la perspectiva que se tiene de la relación colectiva entre los colaboradores de una organización. La definición sobre esta temática que fue tomada en consideración para su desarrollo es la siguiente:

Es la percepción de los miembros de una organización, generada por la interacción de estos, sobre las prácticas, procedimientos y participación, formales o informales, que son esperados, apoyados y recompensados por la organización con base en estándares previamente establecidos. (Schneider, 1990, p. 116)

De esta manera los colaboradores miembros de la organización pueden diferenciar su realidad dentro de la misma, lo cual generará un impacto en el comportamiento y función de estos.

Así mismo encontramos varios autores tienen una disyuntiva mínima y conceptos aliados sobre el desempeño laboral. Según Chiavenato (2000) Es evidente que el desempeño laboral no depende de un factor externo directo. Mas bien es un comportamiento propio del trabajador en función del cumplimiento de objetivos fijados. Sin embargo, Ayay Pinedo & Azan Rodríguez (2018) sostienen "El trabajo se mide en el cumplimiento de metas y objetivos que se hayan planteado, pueden ser unidades producidas, además del aprovechamiento y optimización de recursos" (p. 26)

Es así como la apropiación de la variable desempeño laboral pasa a ser medible desde el punto de vista empresarial. Debido a que al tener objetivos claros las actividades deben ser cumplidas o el rendimiento será negativo. Aun así, también encontramos que Varela & Salgado (2010) Se refiere al desempeño laboral evidenciando que no necesariamente el desempeño es medible numéricamente y es más una fuerza de voluntad, un sentimiento o una aptitud. Sin embargo, unir estos conceptos en la definición de desempeño laboral es lo que hace el siguiente autor. Dancourt (2018) menciona "*el desempeño laboral se relaciona con la capacidad física, intelectual aptitudes y actitudes que un trabajador muestra dentro de su área de trabajo*" (p. 22) Nos damos cuenta de que el desempeño laboral engloba la interacción entre el trabajo físico,

mental, emocional en función del compromiso con las metas empresariales y la capacidad de cumplirlas.

1.3.1. Modelos teóricos. Variable X:

Clima organizacional.

Tabla 1

Modelo de clima organizacional según Guillén & Aduna (2008)

Autor (es)	VARIABLE X: Clima organizacional.
Guillén & Aduna	<ul style="list-style-type: none"> • Distancia de poder (PDI) • Individualismo/Colectivismo (IND) • Masculinidad/Feminidad (MAS) • Aversión al Riesgo (AV)

Nota. Elaborada propia a partir de (Guillén & Aduna, 2008)

Los autores de este modelo expuesto en la tabla 1 proponen que la mejor opción para medir al clima organizacional es considerar aspectos tales como la distancia de poder, el individualismo o colectivismo, masculinidad o feminidad y la aversión al riesgo. Dando a entender que brindan mayor relevancia que respectan a la forma de interactuar y las relaciones interpersonales dentro de una empresa, pero no relacionan aspectos como la confianza y estrés que bajo la perspectiva del investigador son esenciales por este motivo este modelo no es escogido, aunque en otro tipo de caso de estudio como por ejemplo una empresa pública o un GAD, sería muy interesante aplicarlo.

Tabla 2

Modelo de clima organizacional según Toro (2001)

Autor (es)	VARIABLE X: Clima organizacional.
(Toro Álvarez, 2001)	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con la autoridad • Seguridad. • Relaciones interpersonales. • Retribución.

Nota. Elaborado por autores a partir de (Toro Álvarez, 2001)

Según la tabla 2 el autor propone un modelo muy interesante que busca indagar en aspectos relacionados con la forma en la que los colaboradores se manejan con la autoridad, busca identificar esa relación como positiva o negativa a partir de allí enfoca también es

aspectos relacionados con la seguridad en el puesto de trabajo, las relaciones con los compañeros y la percepción en función de la retribución recibida por el trabajo realizado. Sin embargo, como ya se ha mencionado anteriormente, por el caso de estudio se pretende encontrar un modelo que mida aspectos más intrínsecos como la confianza o sentido de pertenencia que identifiquen en el clima organizacional una suerte de ambiente que realmente considere todo el ecosistema.

Tabla 3

Modelo de clima organizacional según Salazar & otros (2009)

Autor (es)	VARIABLE X: Clima organizacional.
Salazar & otros	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico. • Características estructurales. • Ambiente social. • Características personales. • Comportamiento organizacional.

Nota. Elaboración propia a partir de (Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009)

Los autores proponen un modelo teórico que mide aspectos relacionados con el ambiente físico, es decir la infraestructura y maquinaria y sus características, el ambiente social, es decir las personas y sus características y el comportamiento de la organización. Lo cual es muy interesante ya que el aspecto físico es realmente importante, dentro de una organización si no se trabaja con comodidad y con los materiales y maquinarias necesario es muy difícil rendir al 100%, sin embargo, el investigador tampoco usará este modelo ya que precisa algo aún más específico que detalle más los aspectos que definen al clima organizacional.

Tabla 4

Modelo de clima organizacional según Chiang & otros (2008)

Autor (es)	VARIABLE X: Clima organizacional.
Chiang & otros	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía. • Cohesión. • Confianza. • Presión. • Apoyo. • Reconocimiento. • Equidad. • Innovación.

Nota. Elaborado por autores a partir de (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008)

Este modelo propuesto se relaciona directamente con las expectativas del autor en cuanto a la medición del clima organizacional respecta, ya que propone la medición de aspectos claves como la presión, confianza, cohesión, autonomía, apoyo, reconocimiento, equidad y la permisibilidad de innovación. El investigador cree que son realmente los indicadores esenciales de un clima organizacional que va un poco más allá de lo físico y aterriza en lo intangible y emocional, es por ello por lo que será el modelo escogido para esta investigación.

Según Mill, "La autonomía se manifiesta en la capacidad de los individuos para guiar sus propias vidas y tomar decisiones de acuerdo con sus propios valores y convicciones" (Mill, J. S. (1859). *On Liberty*).

Kant, en su obra "Fundamentación de la metafísica de las costumbres", argumenta que la autonomía es un principio moral fundamental. Él define la autonomía como "la capacidad de los seres racionales para legislar leyes morales para sí mismos a través del uso de la razón" (Kant, I. (1785). *Groundwork of the Metaphysics of Morals*).

De igual manera se reconoce que "La tendencia de un grupo a permanecer unido en la persecución de sus metas y objetivos, y la influencia que esta cohesión tiene en el rendimiento y la satisfacción del grupo" (Carron, A. V., & Hausenblas, H. A. (1998).

1.3.2. Modelos teóricos. Variable Y:

Desempeño laboral.

Tabla 5

Modelo de desempeño laboral según Dessler (2009)

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Dessler, 2009)	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento/ habilidades del puesto. • Competencias. - Calidad/cantidad de trabajo. • Exactitud. • Rendimiento. - Planeación/organización. • Objetivos. - Iniciativa/compromiso. • Responsabilidad. • Reglas establecidas.

-
- Solución de problemas/creatividad.
 - Grado de capacidad.
 - Criterio frente a los problemas.
 - Trabajo de equipo y cooperación.
 - Relación de trabajo.
 - Ambiente de colaboración.
 - Habilidades interpersonales.
 - Relación positiva.
 - Respeto.
 - Comunicación.
 - Oral.
 - Escrita.
-

Nota. Elaborado por autor a partir de (Dessler, 2009)

Desde la perspectiva del investigador y autor de este proyecto de investigación, este modelo teórico que toma en cuenta la opinión de Dessler en la cual propone que la calidad del desempeño de un trabajador se puede medir en función de sus conocimientos, la calidad de su trabajo, su capacidad de planificación, la iniciativa, la creatividad y búsqueda de soluciones, el trabajo en equipo, las habilidades de relación interpersonal y la comunicación. Es el modelo más cercano a los requerimientos en función del caso de estudio en acción, los aspectos que se miden son precisamente aquellos que caracterizan a los colaboradores del departamento de ventas de una compañía farmacéutica, es por ello por lo que este modelo será el escogido.

Tabla 6

Modelo de desempeño laboral según Panduro (2019)

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Panduro Carbajal, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación. - Responsabilidad. - Iniciativa. - Oportunidad. - Calidad de trabajo. - Confiabilidad y discreción. - Relaciones interpersonales. - Cumplimiento de normas.

Nota. Elaborado por autor a partir de (Panduro Carbajal, 2019)

El modelo teórico propuesto por este autor se presenta como una opción muy importante, ya que se apega ciertamente bastante a las expectativas del investigador, la medición de la capacidad de planificación la iniciativa y responsabilidad, la confiabilidad y

discrecionalidad son aspectos realmente importantes. Sin embargo, sigue estando incompleto, además el cuestionario que propone el autor no se apega a lo que se pretende medir en este caso de estudio.

Tabla 7

Modelo de desempeño laboral según Cabrera (2015)

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Cabrera Villagrán, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión por procesos. <ul style="list-style-type: none"> • La visión horizontal con proyección en el cliente. • Las responsabilidades asociadas a los elementos del proceso. • La relación o interlocks entre las organizaciones de Gestión por Procesos. • El establecimiento de objetivos y costos asociados al proceso. • Los procesos claves. • La coordinación y el control de su funcionamiento. • La gestión de su mejora. - Gestión de talento humano. <ul style="list-style-type: none"> • Inducción. • Reclutamiento y selección de personal. • Análisis y descripción de cargos. • Contratación. • Evaluación del desempeño.

Nota. Elaborado por autor a partir de (Cabrera Villagrán, 2015)

Los indicadores que propone Cabrera para medir al desempeño son llevados muy al extremo de lo técnico, y no toma en cuenta acciones más impredecibles como la iniciativa. El desempeño no solo se mide cuantitativamente sino más bien cualitativamente. Aunque es un modelo que se puede aplicar en otro caso de estudio, para el que se hace referencia en este proyecto, no sería el indicado.

Tabla 8

Modelo de desempeño laboral según Urriola (2013)

Autor (es)	VARIABLE Y: Desempeño laboral.
(Urriola López, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad. <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con las funciones propias de mi puesto • Cumplimiento a tiempo con las actividades que realizo. • Otorgo el valor agregado a las actividades que realizo. • Cumplimiento de las actividades ahorrando recursos. - Conductas laborales.

-
- Atención los requerimientos de mis superiores.
 - Apoyo a mis compañeros.
 - Proponer mejoras en la labor desempeñada.
 - Cordialidad con los compañeros.
-

Nota. Elaborado por autor a partir de (Urriola López, 2013)

Según lo mostrado en la tabla 8, el modelo propuesto por este autor sostiene unos factores claves para medir a la variable que se enfocan principalmente en la productividad, las conductas laborales y a partir de estos aspectos intentan determinar el nivel de crecimiento del desempeño laboral. Tratando de conocer si los colaboradores cumplen con sus obligaciones, tareas funciones, el tiempo y plazo, y logran ahorrar recurso. Así mismo, el comportamiento con sus compañeros.

CAPITULO II

2. Metodología.

2.1. Diseño teórico.

2.1.1. Definición de variables.

Clima organizacional.

Según (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008) el término clima se mide según ocho dimensiones las cuales significan o determinan lo siguiente:

- **Autonomía:** Se traduce en la percepción del trabajador en función de lo que autodetermina y la responsabilidad que percibe para tomar decisiones con respecto a sus procesos de trabajo.
- **Cohesión:** En este factor, el autor propone que es lo que el trabajador percibe en función de las relaciones dentro de la organización, la atmosfera interna correcta y el apoyo de todos para conseguir los objetivos planteados.
- **Confianza:** En este aspecto el autor propone que se traduce en la percepción de tener cierta libertad para poder comunicarse, trasladar inquietudes, y desenvolverse en el ambiente de la empresa, ya sea con los superiores y compañeros. Poder tratar temas sensibles e importantes con libertad.
- **Presión:** El autor menciona que este factor mide la presión que puede existir en función al cumplimiento de estándares de rendimiento.
- **Apoyo:** Según este aspecto la afirmación teórica menciona que se relaciona con el respaldo o tolerancia que el trabajador pueda percibir por parte de la organización en ejecución de sus labores.
- **Reconocimiento:** Este aspecto se presenta muy importante y menciona que hace referencia a la retribución dada o conseguida en función del trabajo y rendimiento.
- **Equidad:** Hace referencia a la justicia dentro de la empresa, la existencia de reglamentos o políticas que sostengan lineamientos claros y aplicables para todos.

- **Innovación:** Este apartado hace referencia a la iniciativa que pueda tener el trabajador a tomar riesgos, inventar, tratar de mejorar o cambiar un proceso para ser más eficiente o eficaz.

Desempeño laboral.

Para (Dessler, 2009) el desempeño laboral es un conjunto de factores que logran determinar el alcance de la productividad de una organización, en este sentido cuando se menciona al desempeño del individuo, se hace mención a los aspectos que mejoran la productividad del individuo.

- **Conocimiento/Habilidad para el puesto:** Hace referencia a la capacidad de conocer cómo se hacen los procesos, es decir los estudios y el nivel intelectual en función de las actividades a realizarse.
- **Calidad/Cantidad de trabajo:** El autor propone que este factor mida el cumplimiento de las actividades y procesos, los tiempos y el porcentaje de procesos realizados.
- **Planeación y organización:** En este aspecto se trata de identificar la capacidad de planificación y organización del trabajador.
- **Iniciativa/compromiso:** En este aspecto se hace referencia a la toma de decisiones del trabajador en función de mejorar, crecer y potenciar en la organización.
- **Solución de problemas/Creatividad:** Este apartado se relaciona la capacidad del trabajador de buscar o dar solución a los problemas que surjan, el que pueda proponer soluciones factibles y desde su propia iniciativa estas soluciones sean creativas y diferentes.
- **Trabajo de equipo y cooperación:** En esta dimensión se hace referencia a un aspecto muy importante ya que mide la capacidad de trabajar en equipo y cooperar entre los colaboradores.
- **Habilidades interpersonales:** Mide la capacidad de relación del trabajador con su entorno laboral, es decir los compañeros.

- **Comunicación oral/escrita:** Hace referencia a la trasmisión de ideas, decisiones e información de manera eficaz ya sea de forma oral o escrita.

2.1.2. Objeto o campo de acción.

Colaboradores de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., COFARVE.

2.1.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 9

Matriz de operacionalización de la variable

Variable X.	Dimensiones	Ítems
Clima organizacional. (X) Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido (2008)¹	Autonomía.	1 y 2
	Cohesión.	3 y 4
	Confianza.	5 y 6
	Presión.	7 y 8
	Apoyo.	9 y 10
	Reconocimiento.	11 y 12
	Equidad.	13 y 14
	Innovación.	15 y 16
Variable Y.	Dimensiones	Ítems
Desempeño laboral (Y) Dessler (2009)²	Conocimiento/ Habilidad para el puesto.	17 y 18

¹ Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). *www.scielo.cl*. Recuperado el 12 de Mayo de 2022, de [www.scielo.cl](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=en&nrm=iso&tng=en): https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=en&nrm=iso&tng=en

² Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. (Vol. Decimo primera edicion.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. doi:ISBN: 978-607-442-285-6

Calidad/ Cantidad de trabajo.	19 y 20
Planeación/ Organización.	21 y 22
Iniciativa/ Compromiso.	23 y 24
Solución de problemas/ Creatividad.	25 y 26
Trabajo de equipo y cooperación.	27 y 28
Habilidades interpersonales.	29 y 30
Comunicación	31 y 32

Nota. Esta tabla desarrolla la matriz de operacionalización de las variables.

2.1.4. Formulación del problema.

2.1.4.1. Problema general

¿Puede impactar el clima organizacional en el desempeño de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?

2.1.4.2. Problemas específicos.

- **X1 - Y.** ¿La autonomía puede cambiar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X2 - Y.** ¿La cohesión modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X3 - Y.** ¿La confianza afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X4 - Y.** ¿La Presión tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?

- **X5 - Y.** ¿El apoyo se permite aportar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X6 - Y.** ¿El reconocimiento es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X7 - Y.** ¿La equidad contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?
- **X8 - Y.** ¿La innovación actúa en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?

2.1.4.3. Objetivo general.

Determinar si el clima organizacional impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

2.1.4.4. Objetivos específicos.

- **X1 - Y.** Determinar si la autonomía puede cambiar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X2 - Y.** Establecer si la cohesión modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X3 - Y.** Encontrar si la confianza afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X4 - Y.** Precisar si la presión tiene dominio sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

- **X5 - Y.** Concretar si el apoyo se permite aporta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X6 - Y.** Establecer si el reconocimiento es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X7 - Y.** Determinar si la equidad puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- **X8 - Y.** Establecer si la innovación puede actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

2.1.4.5. Hipótesis general:

- H_0 : El clima organizacional no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : El clima organizacional si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023

2.1.4.6. Hipótesis específicas.

- H_0 : La autonomía no cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : La autonomía si cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_0 : La cohesión no modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

- H_1 : La cohesión si modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
- H_0 : La confianza no afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : La confianza si afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
- H_0 : La presión no tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : La presión si tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
- H_0 : El apoyo no se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : El apoyo si se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
- H_0 : El reconocimiento no es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : El reconocimiento si es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023

- H_0 : La equidad no puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : La equidad si puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
- H_0 : La innovación no logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
- H_1 : La innovación si logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023

2.2. Diseño metodológico.

2.2.1. Enfoque, alcance y diseño

El diseño metodológico de esta investigación es correlacional, lo que implica que el estudio se centrará en examinar la relación entre variables sin manipulación directa. En este caso, se investigará cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral, buscando identificar si existe una asociación significativa entre estas variables.

No experimental significa que no se realizará ninguna intervención ni manipulación de las variables. En lugar de experimentar con cambios en el entorno, el estudio observará y medirá el clima organizacional y el desempeño laboral tal como se presentan en la realidad actual, a través de métodos de recolección de datos como encuestas.

El enfoque es cuantitativo, lo que implica que se utilizarán datos numéricos para analizar y medir las variables. Se aplicarán técnicas estadísticas para determinar la fuerza y la dirección de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando una comprensión objetiva basada en evidencia.

2.2.2. Población y muestra.

Se investigará al total de la población a la que va dirigida esta investigación, es decir, los 150 colaboradores del área de ventas COFARVE S.A.

2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.

Para la presente investigación, se ha decidido utilizar un cuestionario como instrumento principal de recolección de datos. Este cuestionario se ha elaborado meticulosamente utilizando las teorías propuestas por Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, y Núñez Partido (2008) para evaluar el clima organizacional, y por Dessler (2009) para medir el desempeño laboral. La elección de estas teorías se basa en su robustez y aplicabilidad en el contexto de la investigación, proporcionando una base sólida para la evaluación de las variables de interés.

La teoría de Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, y Núñez Partido (2008) se centra en identificar los diferentes componentes del clima organizacional, tales como la comunicación interna, la relación entre los empleados y la percepción de equidad y apoyo dentro de la organización. Estos aspectos son cruciales para comprender cómo el ambiente de trabajo puede influir en la motivación y satisfacción de los empleados. Por otro lado, la teoría de Dessler (2009) proporciona un marco para evaluar el desempeño laboral, abordando factores como la productividad, la calidad del trabajo, y el cumplimiento de objetivos y metas. Dessler enfatiza la importancia de medir el desempeño a través de indicadores claros y objetivos, lo que permite una evaluación precisa y objetiva de los empleados.

El cuestionario, que se detalla en los anexos bajo la tabla 37 titulada “Cuestionario de Encuesta”, se ha diseñado para capturar información relevante sobre ambas dimensiones: el clima organizacional y el desempeño laboral. Las preguntas han sido formuladas para ser claras y directas, asegurando que los participantes puedan proporcionar respuestas precisas y útiles. Cada sección del cuestionario está orientada a recopilar datos que permitan analizar las relaciones entre el ambiente de trabajo y el rendimiento individual de los empleados, facilitando así una evaluación integral de las variables estudiadas.

El cuestionario ha pasado por un proceso de validación para garantizar su fiabilidad y validez, y se ha ajustado en función de las retroalimentaciones obtenidas. Este instrumento permitirá obtener datos cuantitativos y cualitativos que serán fundamentales para el análisis y la

interpretación de los resultados de la investigación. La aplicación de este cuestionario ofrecerá una visión detallada del impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, proporcionando recomendaciones basadas en evidencia para mejorar ambos aspectos dentro de la organización.

CAPITULO III

3. Resultados

3.1. Análisis de resultado

Tabla 10

Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	32

Nota. Este cálculo se realizó en el sistema SPSS

Para conocer la fiabilidad del formulario utilizado se utilizó el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach en el sistema SPSS STATISTIC el cual logró determinar que, para los 32 ítems, el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,965, es decir, el formulario es altamente confiable y por lo tanto los resultados que de él se desprendan también serán confiables.

3.1.1. Estadística descriptiva.

3.1.1.1. Variable X, Clima organizacional.

Tabla 11

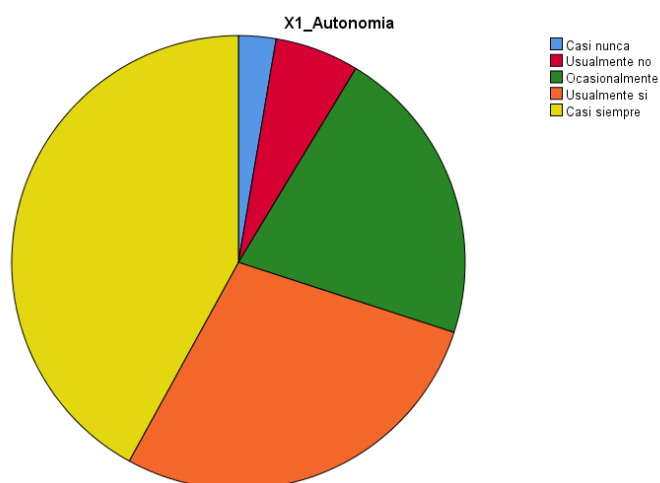
Dimensión X1 Autonomía

		X1_Autonomia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Usualmente no	9	6,0	6,0	8,7
	Ocasionalmente	32	21,3	21,3	30,0
	Usualmente si	42	28,0	28,0	58,0
	Casi siempre	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos para la dimensión autonomía

Figura 1

Dimensión Autonomía

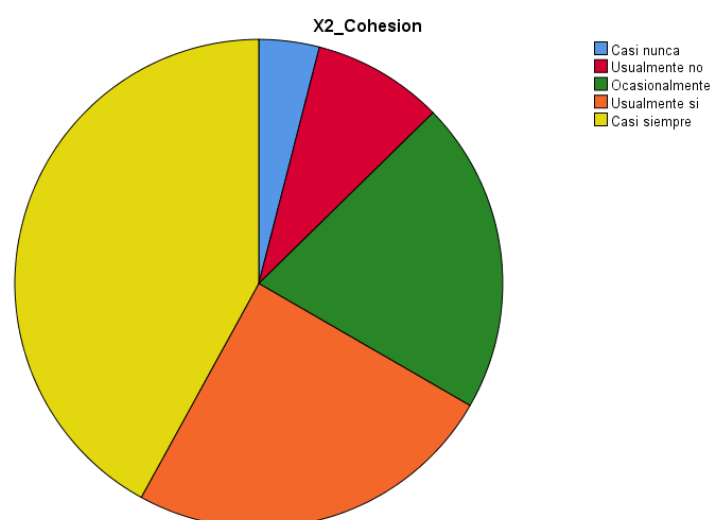


Los resultados de la encuesta expuestos en la tabla 11 y figura 1 para la dimensión X1_Autonomía, reflejan que el 42.0% y el 28.0% de los colaboradores consultados afirman que casi siempre y usualmente sí se les permite ser autónomos en la ejecución de sus actividades esto indica que el factor de la autonomía está bien gestionado y desde la dirección de la empresa se trata de dar al personal de trabajo las herramientas para que logren sentirse parte del proceso de toma de decisiones, sin dejar de lado que existen normativas y reglamentos que se deben seguir.

Tabla 12*Dimensión X2 Cohesión*

		X2_Cohesion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Usualmente no	13	8,7	8,7	12,7
	Ocasionalmente	31	20,7	20,7	33,3
	Usualmente si	37	24,7	24,7	58,0
	Casi siempre	63	42,0	42,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la encuesta para la dimensión Cohesión.

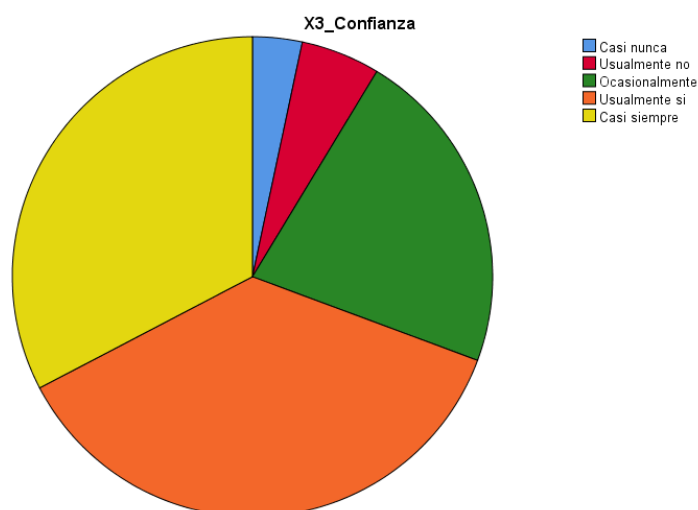
Figura 2*Dimensión Cohesión*

La tabla 12 y figura 2 muestran que para la X2_Cohesion, el 42.0% de los colaboradores encuestados consideran que casi siempre logran que haya cohesión y participación en el grupo de trabajo, así mismo un 24.7% consideran que usualmente sí logran vincularse entre todos, la tendencia positiva continúa y aunque existe un porcentaje negativo de 4.0% en casi nunca y 8.7% en usualmente no a lo que evalúa este factor, es una representación mínima. Con lo cual se puede sostener que COFARVE S.A. es una compañía que se centra también en la promoción del trabajo en equipo, buscando aportar al desarrollo de las habilidades de convivencia.

Tabla 13*Dimensión Confianza*

		X3_Confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,3	3,3	3,3
	Usualmente no	8	5,3	5,3	8,7
	Ocasionalmente	33	22,0	22,0	30,7
	Usualmente si	55	36,7	36,7	67,3
	Casi siempre	49	32,7	32,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la encuesta para la dimensión confianza.

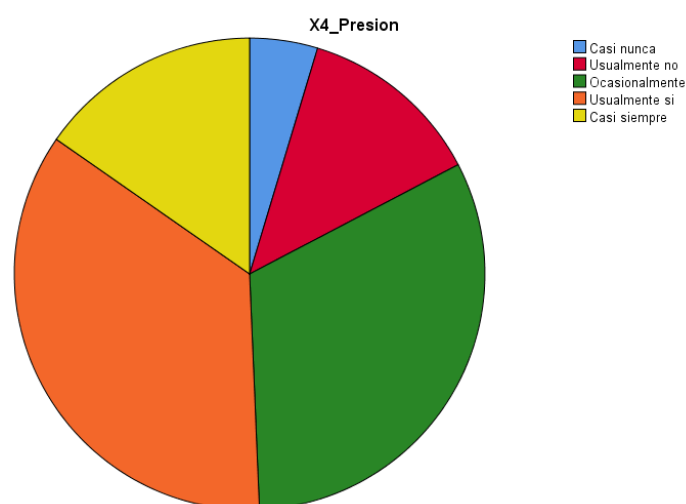
Figura 3*Dimensión Confianza*

La encuesta ejecutada plantea en la tabla 13 y figura 3 los resultados para la dimensión X3_Confianza, que el 36.7% de los colaboradores consideran que usualmente sí se les brinda confianza, un 32.7% mencionan que casi siempre sienten esa confianza en su día a día y tienen libertad en la ejecución de sus tareas. Es visible que COFARVE S.A. Se interesa en el desarrollo de la habilidad de toma de decisiones de su personal y les da el ambiente necesario para hacer crecer estas habilidades. Esto se sostiene además en que el porcentaje de respuesta negativas es mínimo, tan solo un 3.3% casi nunca y un 5.3 usualmente no.

Tabla 14*Dimensión X4 Presión*

		X4_Presion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	4,7	4,7	4,7
	Usualmente no	19	12,7	12,7	17,3
	Ocasionalmente	48	32,0	32,0	49,3
	Usualmente si	53	35,3	35,3	84,7
	Casi siempre	23	15,3	15,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la encuesta para la dimensión Presión

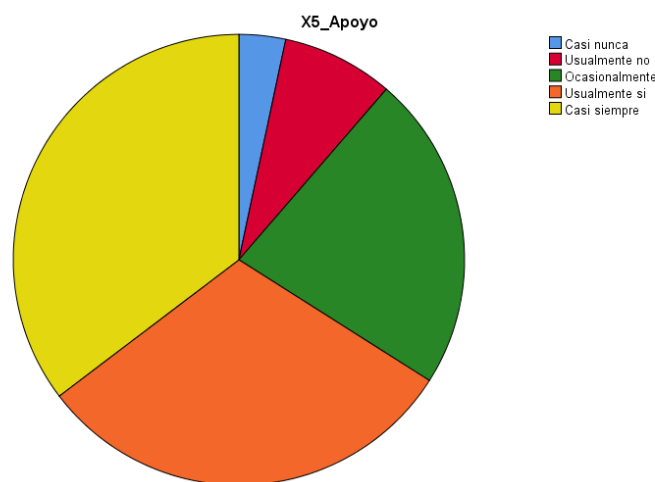
Figura 4*Dimensión Presión*

Según los datos obtenidos en la encuesta para la dimensión X4_Presion, y expuestos en la figura 4 y tabla 14, la mayor parte de los colaboradores encuestados un 35.3% consideran que usualmente sí tienen o viven situaciones de presión en sus actividades diarias dentro de la organización. El 32.0% de los encuestados tiene una posición neutral, al ser un porcentaje alto es imprescindible prestar atención ya que puede variar la tendencia en una forma radical e inclusive incidir negativamente en el rendimiento del trabajador. La tendencia afirmativa en función a lo que este factor consulta es mayor lo cual genera cierta tranquilidad ya que esto refleja de momento al manejo adecuado de la presión. Sin embargo, los resultados reflejan que este factor es uno de los que generan mayor conflicto de clima organizacional.

Tabla 15*Dimensión X5 Presión*

		X5_Apoyo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,3	3,3	3,3
	Usualmente no	12	8,0	8,0	11,3
	Ocasionalmente	34	22,7	22,7	34,0
	Usualmente si	46	30,7	30,7	64,7
	Casi siempre	53	35,3	35,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados de la encuesta para la dimensión Apoyo.

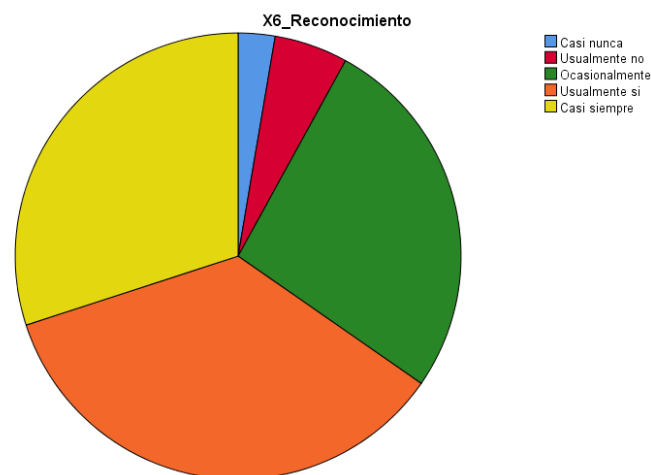
Figura 5*Dimensión Apoyo*

Los resultados de la figura 5 y tabla 15 muestran que para la dimensión X5_Apoyo, un 35.3% de los colaboradores consultados afirman que casi siempre logran tener un apoyo por parte de la organización y sus directivos. Así mismo un 30.7% menciona que usualmente si se les brinda soporte. Estos resultados se muestran alentadores ya que reflejan que mayoritariamente el trabajador cuenta con la oportunidad de aprender haciendo, poner en práctica sus conocimientos y ejecutar acciones con el respaldo de que si comete un error no será penalizado ya que forma parte del proceso de aprendizaje y formación, lo cual brinda una especial seguridad.

Tabla 16*Dimensión X6 Reconocimiento*

		X6_Reconocimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Usualmente no	8	5,3	5,3	8,0
	Ocasionalmente	40	26,7	26,7	34,7
	Usualmente si	53	35,3	35,3	70,0
	Casi siempre	45	30,0	30,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos para la dimensión Reconocimiento.

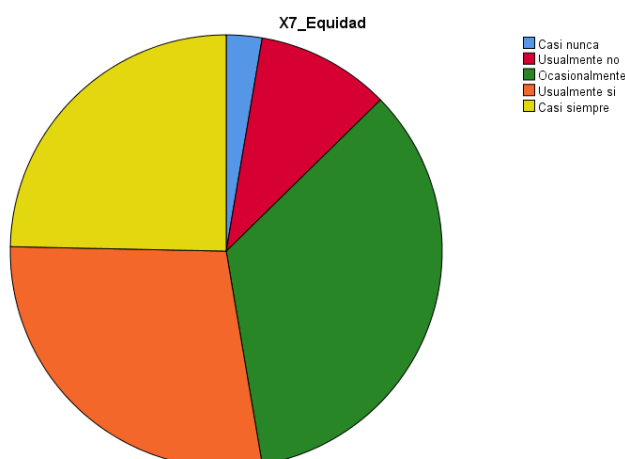
Figura 6*Dimensión Reconocimiento*

Los datos reflejados en la figura 6 y tabla 16 reflejan los resultados de la encuesta realizada para la dimensión X6_Reconocimiento, la mayor parte de los colaboradores estudiados un 30.0% afirma que casi siempre les reconocen sus éxitos y acciones importantes. Así mismo, un 35.3% sostiene que usualmente sí está de acuerdo con lo antes mencionado. Lo cual es importante, ya que un reconocimiento a tiempo y oportuno suele ser un masificador de la motivación y por lo tanto su impacto en el desempeño será mayor.

Tabla 17*Dimensión X7 Equidad*

		X7_Equidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Usualmente no	15	10,0	10,0	12,7
	Ocasionalmente	52	34,7	34,7	47,3
	Usualmente si	42	28,0	28,0	75,3
	Casi siempre	37	24,7	24,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos para la dimensión Equidad.

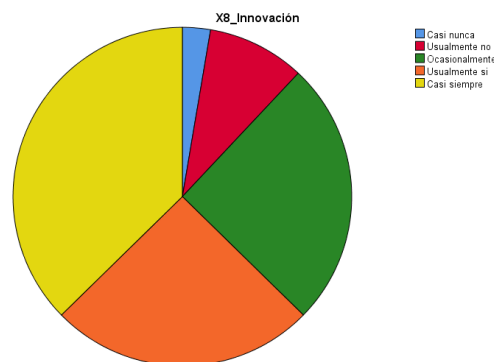
Figura 7*Dimensión Equidad*

La tabla 17 y figura 7 muestran los resultados de la encuesta realizada detallada para la dimensión X7_Equidad, la mayor parte de los encuestados tiene una posición positiva, un 28.0% se inclinó por escoger la opción de usualmente sí y un 24.7% la de casi siempre. Sin embargo, la posición neutral es la más escogida con un 34.7%. Estos resultados reflejan conclusiones a considerar. La equidad o es un factor que genera conflictos dentro de la organización, puesto que la tendencia no se encuentra definida, es evidente que existe un trato equitativo hacia los colaboradores, pero de la misma manera es evidente que un gran porcentaje de estos no tiene claro este aspecto y es por ello por lo que se debe prestar especial atención. Estos resultados reflejan cierto nivel de trato diferenciado y sobre estas acciones se debe trabajar más adelante en la investigación si se pretende fortalecer el clima organizacional.

Tabla 18*Dimensión X8 Innovación.*

		X8_Innovación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	2,7	2,7	2,7
	Usualmente no	14	9,3	9,3	12,0
	Ocasionalmente	38	25,3	25,3	37,3
	Usualmente si	38	25,3	25,3	62,7
	Casi siempre	56	37,3	37,3	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos para la dimensión Innovación.

Figura 8*Dimensión Innovación*

Según los datos obtenidos para la dimensión X8_Innovación una vez se ha ejecutado la encuesta, expuestos en la tabla 18 y figura 8, un 37.3% de los colaboradores respondieron que casi siempre logran y les permiten ser innovadores. Así mismo, un 25.3% respondió que usualmente sí se les consiente implementar técnicas y desarrollar procesos de creativos. Es muy alentador el resultado descrito para esta dimensión y va de la mano con la autonomía, se refleja la coherencia de los resultados ya que los colaboradores a los que se les permite desarrollar sus capacidades de gestión autónoma son los que primordialmente desarrollan procesos e ideas innovadoras. Sin embargo, es prescindible prestar especial intención al 25.3% de los consultados que respondieron en el término medio de ocasionalmente. Estos resultados son concluyentes y reflejan una permisibilidad a la innovación.

Tabla 19

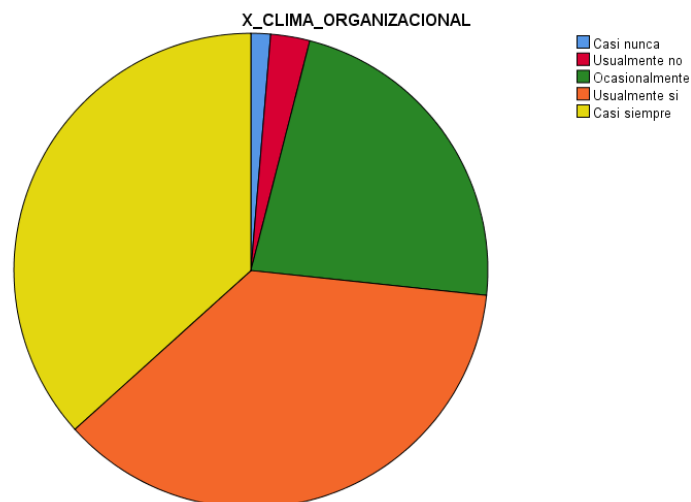
Variable independiente *Clima organizacional*

		X_CLIMA_ORGANIZACIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Usualmente no	4	2,7	2,7	4,0
	Ocasionalmente	34	22,7	22,7	26,7
	Usualmente si	55	36,7	36,7	63,3
	Casi siempre	55	36,7	36,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos para la variable independiente X Clima organizacional.

Figura 9

Variable Independiente X Clima organizacional



Según la figura 9 y tabla 19 los datos obtenidos a través de la encuesta para la variable independiente X_Clima_organizacional, demuestran que la mayor parte de los encuestados un 36.7% consideran que casi siempre y usualmente si logran tener un clima laboral bueno y que beneficie en sus decisiones y actividades del día a día. Esto refleja la opinión general de que el clima organizacional de COFARVE S.A. es bueno y permite a sus colaboradores desarrollarse plenamente, bajo sus consideraciones propias de comodidad.

3.1.1.2. Variable Y, Desempeño laboral.

Tabla 20

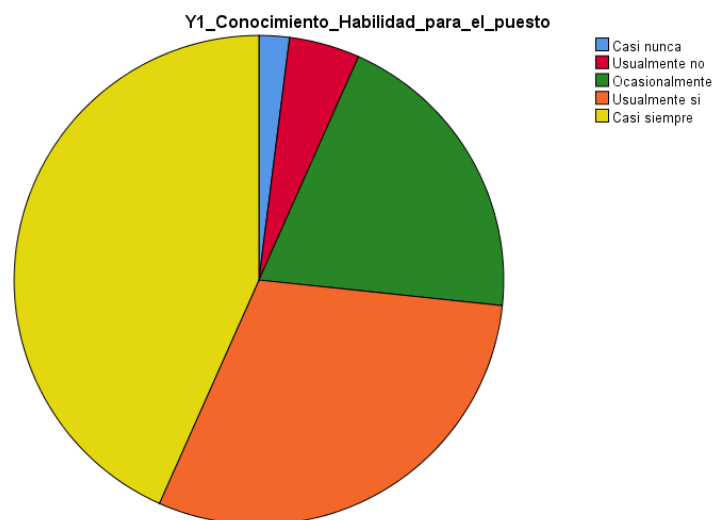
Dimensión Conocimiento / Habilidad para el puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Usualmente no	7	4,7	4,7	6,7
	Ocasionalmente	30	20,0	20,0	26,7
	Usualmente si	45	30,0	30,0	56,7
	Casi siempre	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados para la dimensión Conocimiento/habilidad para el puesto

Figura 10

Dimensión Conocimiento/habilidad para el puesto



Los resultados de la encuesta para la dimensión explicados en la tabla 20 figura 10 Y1_Conocimiento/habilidad_para_el_puesto, demuestran que un 43.3% consideran que casi siempre tienen el conocimiento y las habilidades para desenvolverse en su puesto según lo requiere. La tendencia positiva continúa con el 30.0% que considera que Usualmente si, y un 20.0% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 6.7% lo cual es una participación mínima estadísticamente hablando. Lo que quiere decir que los resultados son concluyentes, los colaboradores de COFARVE S.A. cuentan con los conocimientos y han desarrollado las habilidades necesarias para sus responsabilidades laborales.

Tabla 21

Dimensión calidad/Cantidad de trabajo

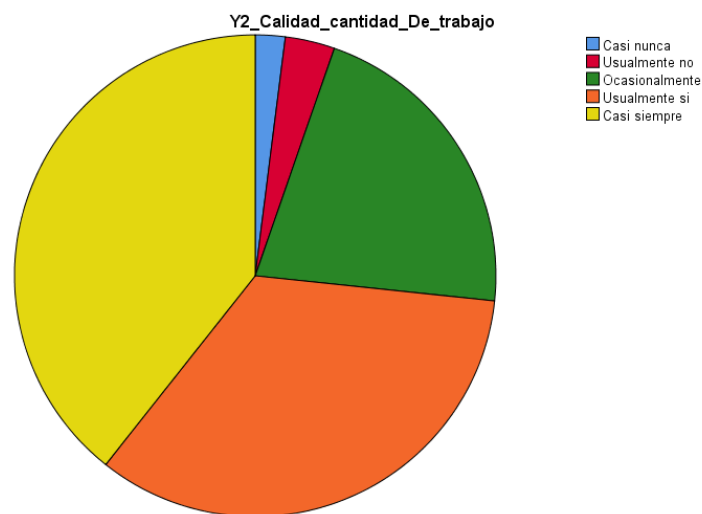
Y2_Calidad_cantidad_De_trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Usualmente no	5	3,3	3,3	5,3
	Ocasionalmente	32	21,3	21,3	26,7
	Usualmente si	51	34,0	34,0	60,7
	Casi siempre	59	39,3	39,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados descriptivos de la encuesta para la dimensión Calidad/cantidad de trabajo

Figura 11

Dimensión Calidad/Cantidad de trabajo



Las gráficas muestran que para la dimensión Y2_Calidad/cantidad_de_trabajo, un 39.3% de los colaboradores consultados consideran que casi siempre tienen calidad y cantidad de tareas en su trabajo diario. La tendencia positiva continúa con el 34.0% que considera que Usualmente si, y un 21.3% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 5.3% con lo cual se puede considerar como unos resultados concluyentes que permiten definir que el equipo de ventas de COFARVE gestiona un trabajo arduo, pero lo realiza con calidad.

Tabla 22

Dimensión Planeación/Organización

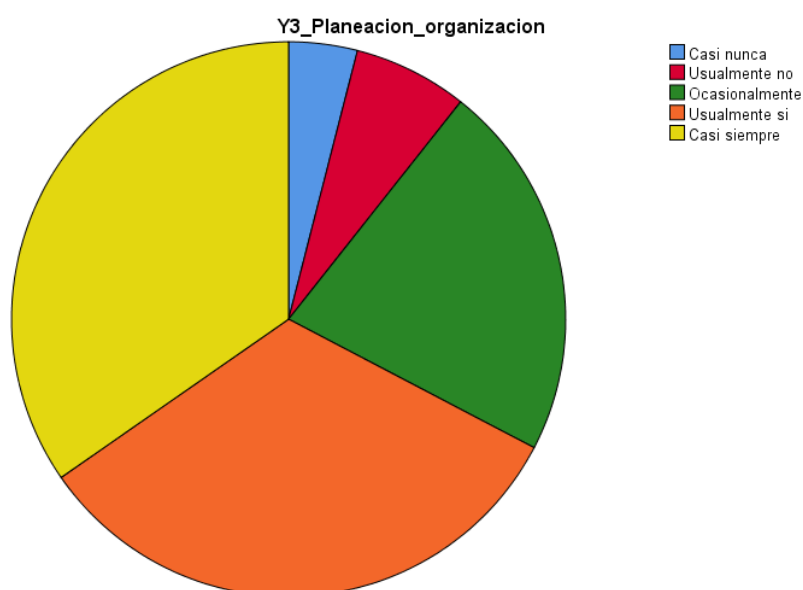
Y3_Planeacion_organizacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Usualmente no	10	6,7	6,7	10,7
	Ocasionalmente	33	22,0	22,0	32,7
	Usualmente si	49	32,7	32,7	65,3
	Casi siempre	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el resumen de los resultados para la dimensión Planeación / organización.

Figura 12

Dimensión Planeación / Organización

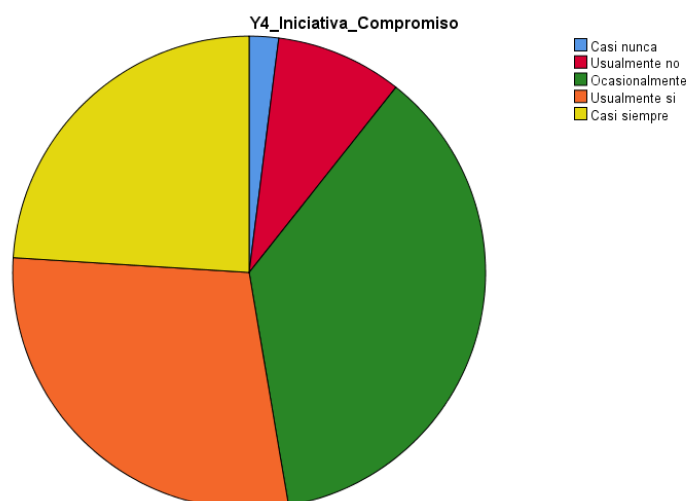


Los resultados de la encuesta para la dimensión Y3_Planeación/Organización, indican que un 34.7% consideran que casi siempre logran ser planificados y organizados con los procesos y actividades diarias que están bajo su responsabilidad. La tendencia positiva continúa con el 32.7% que considera que Usualmente si, y un 22.0% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 10.7% esto porque está claramente definido que los colaboradores se rigen bajo estándares o políticas de planificación y coordinación para cumplir con metas y objetivos de ventas.

Tabla 23*Dimensión Iniciativa / Compromiso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Usualmente no	13	8,7	8,7	10,7
	Ocasionalmente	55	36,7	36,7	47,3
	Usualmente si	43	28,7	28,7	76,0
	Casi siempre	36	24,0	24,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla resume los resultados para la dimensión Iniciativa / Compromiso

Figura 13*Dimensión Iniciativa / Compromiso*

Los resultados expuestos en las gráficas mencionan que para la dimensión Y4_Iniciativa/Compromiso, un 36.7% respondieron que Ocasionalmente logran tener iniciativa y compromiso en cada una de sus actividades diarios y con los procesos de los que son responsables. La tendencia continúa con el 28.7% que considera que Usualmente si, y un 24.0% que considera que casi siempre. Las respuestas negativas sumadas dan un 10.7%. El análisis para estos resultados debe ser especial, por un lado, la opción más escogida deja claro que la tendencia podría verse alterada ya que aquellos que no se han definido, son aquellos que tienen dudas y esto puede generar incertidumbre. Sin embargo, si se suman los porcentajes de las opciones positivas se puede afirmar que la mayoría de los colaboradores de COFARVE se permite tener y desarrollar la iniciativa y el compromiso dentro de la organización.

Tabla 24

Dimensión Y5

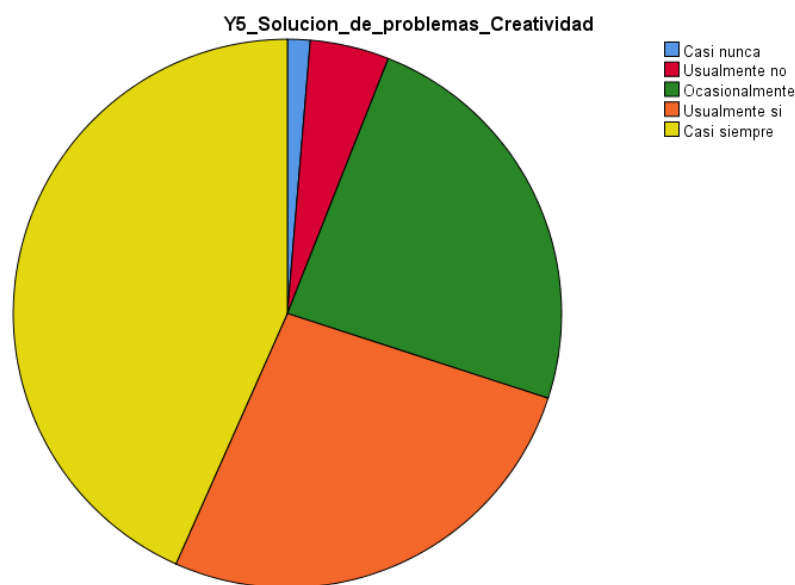
Y5_Solucion_de_problemas_Creatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Usualmente no	7	4,7	4,7	6,0
	Ocasionalmente	36	24,0	24,0	30,0
	Usualmente si	40	26,7	26,7	56,7
	Casi siempre	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los resultados para la dimensión Y5

Figura 14

Dimensión Y5



Según los datos obtenidos para la dimensión Y5_Solucion_de_problemas/Creatividad, un 43.3% de los colaboradores encuestados consideran que casi siempre logran solucionar los problemas y ser creativos en la ejecución de sus actividades, además escogen maneras imaginativas y distintas de afrontar los conflictos. La tendencia positiva continúa con el 26.7% que considera que Usualmente si, y un 24.0% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 6.0% el análisis de los resultados para esta dimensión permite afirmar que en COFARVE se da prioridad a la solución de problemas de forma creativa y por iniciativa propia.

Tabla 25

Dimensión Y6

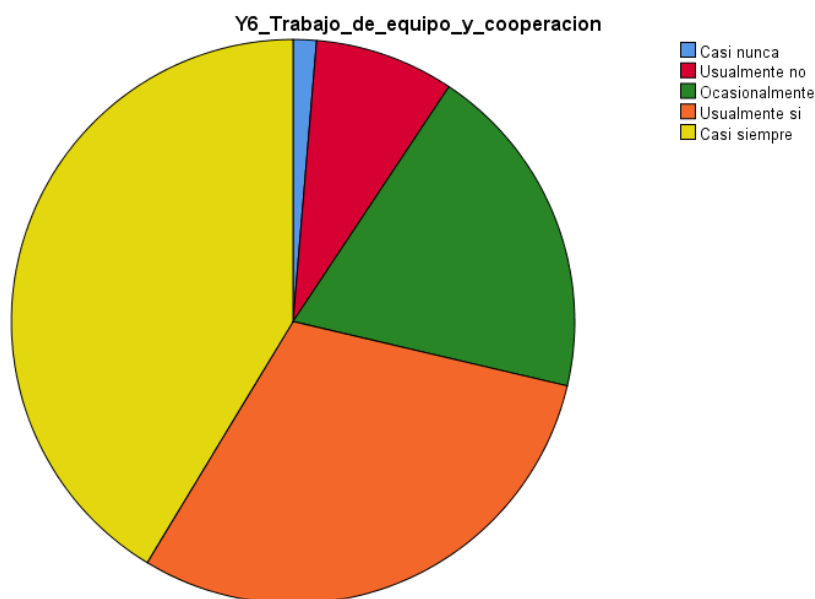
Y6_Trabajo_de_equipo_y_cooperacion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Usualmente no	12	8,0	8,0	9,3
	Ocasionalmente	29	19,3	19,3	28,7
	Usualmente si	45	30,0	30,0	58,7
	Casi siempre	62	41,3	41,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla expone los resultados para la dimensión Y6.

Figura 15

Dimensión Trabajo en equipo y cooperación



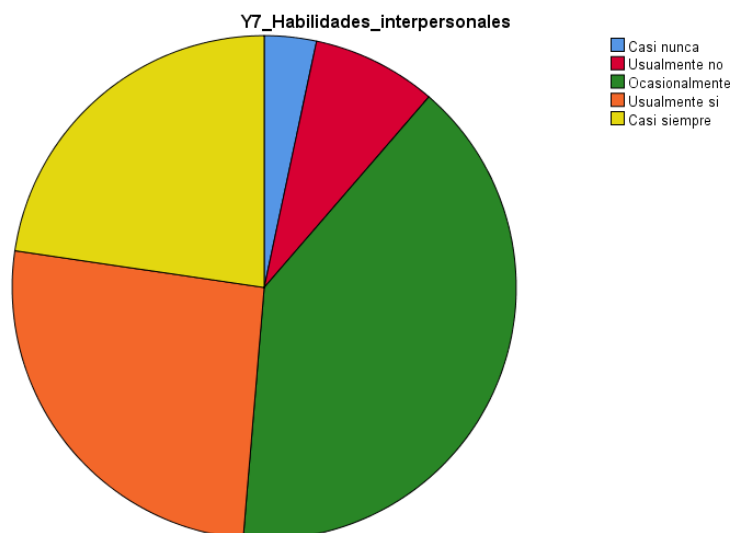
Los resultados para la dimensión Y6_Trabajo de equipo/Cooperación, demuestran que un 41.3% de la población consultada consideran que casi siempre logran trabajar en equipo y cooperar con sus compañeros para tomar decisiones consensuadas. La tendencia positiva continúa con el 30.0% que considera que Usualmente si, y un 19.3% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 9.3% estos resultados demuestran que la tendencia positiva no va a verse afectada por los indecisos y se puede ser firme y concluyente al decir que existe un equipo de ventas que coopera, se escucha y trabaja unido.

Tabla 26*Dimensión Habilidades interpersonales*

Y7_Habilidades_interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,3	3,3	3,3
	Usualmente no	12	8,0	8,0	11,3
	Ocasionalmente	60	40,0	40,0	51,3
	Usualmente si	39	26,0	26,0	77,3
	Casi siempre	34	22,7	22,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra el resumen de los resultados para la dimensión Habilidades interpersonales

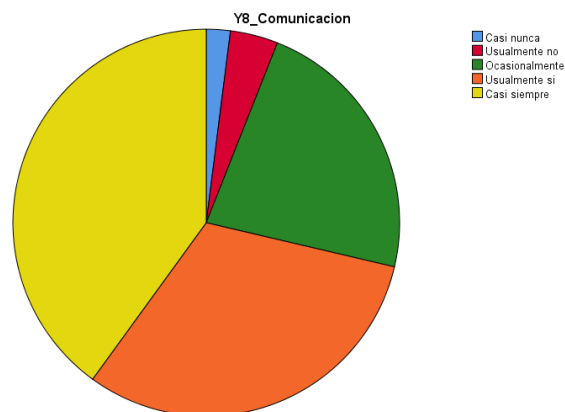
Figura 16*Dimensión Habilidades interpersonales.*

Los resultados mostrados en las gráficas para dimensión Y7_Habilidades_interpersonales, sostienen que un 40.0% consideran que Ocasionalmente tienen buen manejo de habilidades interpersonales. La tendencia positiva se marca a partir del 26.0% que considera que Usualmente si, y un 22.7% que considera que Casi siempre. Las respuestas negativas sumadas dan un 11.3% lo cual es una participación mínima estadísticamente hablando. Este es un factor para tener en cuenta debido a que la gran indecisión en una respuesta más firme tiende a dar a entender que posiblemente existe un inconveniente en estas habilidades dentro del personal, una empresa como COFARVE S.A. debe contar con el personal que sea capaz de relacionarse entre sí, permanentemente.

Tabla 27*Dimensión Comunicación*

		Y8_Comunicacion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	2,0	2,0	2,0
	Usualmente no	6	4,0	4,0	6,0
	Ocasionalmente	34	22,7	22,7	28,7
	Usualmente si	47	31,3	31,3	60,0
	Casi siempre	60	40,0	40,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra un resumen de los resultados para la dimensión comunicación

Figura 17*Dimensión Comunicación*

Los resultados reflejan que para la dimensión Y8_Comunicación, el 40.0% de los colaboradores de COFARVER creen que casi siempre logran ser tener una buena comunicación en la organización, logran transmitir la información rápida y oportunamente. La tendencia positiva continúa con el 31.3% que considera que Usualmente si, y un 22.7% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan un 6.0% lo cual es mínimo. Este factor maneja una propensión positiva y sostiene que aporta al desempeño ya que agiliza la toma de decisiones.

Tabla 28

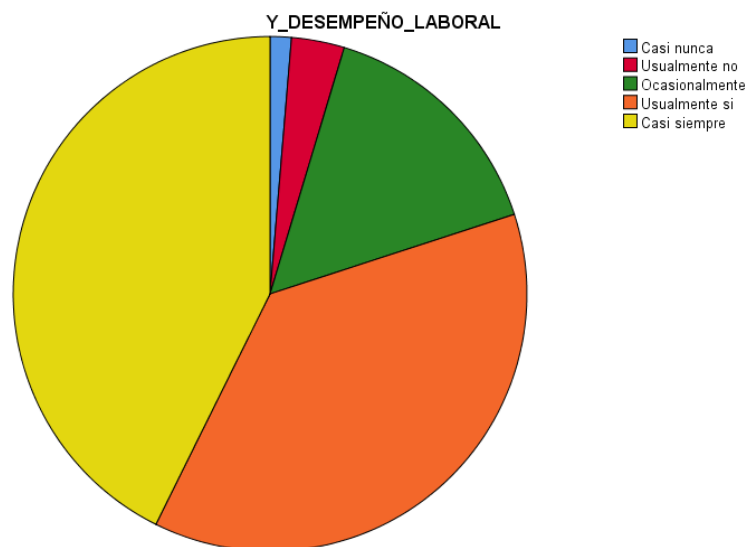
Variable dependiente Y Desempeño laboral

		Y_DESEMPEÑO_LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,3	1,3	1,3
	Usualmente no	5	3,3	3,3	4,7
	Ocasionalmente	23	15,3	15,3	20,0
	Usualmente si	56	37,3	37,3	57,3
	Casi siempre	64	42,7	42,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra un resumen de los resultados agrupados para la variable Y

Figura 18

Variable Y Desempeño laboral



Según los datos obtenidos de la encuesta para la Variable dependiente Y_Desempeño_Laboral, el 42.7% del equipo de ventas de COFARVE afirman que logran ejercer acciones que les permiten tener un correcto desempeño laboral en sus actividades diarias. La tendencia positiva continúa con el 37.3% que considera que Usualmente si, y un 15.3% que considera que ocasionalmente. Las respuestas negativas sumadas dan únicamente un 4.6% lo cual es un porcentaje mínimo.

3.2. Análisis de resultados a la encuesta de satisfacción del cliente.

Se realizó una encuesta de satisfacción de clientes siguiendo el modelo teórico utilizado por (Mejías Acosta & Sergey Manrique, 2011) en dónde se estudian 5 dimensiones de la satisfacción del cliente; Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza, Expectativa.

Tabla 29

Modelo para medir la calidad del servicio.

Autor	Dimensiones
(Mejías Acosta & Sergey Manrique, 2011)	Calidad funcional percibida.
	Calidad técnica percibida.
	Valor percibido.
	Confianza.
	Expectativa.

La consulta se hizo a una muestra de 357 clientes de las farmacias, de un promedio mensual de 5000 clientes, con un nivel de confianza de 95% esta muestra representativa se calculó de la siguiente manera:

Muestra.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e = porcentaje máximo de error aceptado

p = porcentaje de posibilidad de ocurrencia de un hecho estudiado (ocurrencia)

$q = (1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Parámetro	Insertar Valor	Tamaño de muestra
N	5.000	Promedio de clientes mensual "n" =
Z	1,960	356,82
p	50,00%	357 redondeado
q	50,00%	
e	5,00%	

Resultados

Tabla 30

Factor Calidad funcional percibida

		Calidad_funcional_percibida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	4	1,1	1,1	1,1
	Poco satisfecho	84	23,5	23,5	24,6
	Neutral	50	14,0	14,0	38,7
	Muy satisfecho	81	22,7	22,7	61,3
	Totalmente satisfecho	138	38,7	38,7	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados un 38.7% sostiene que está totalmente satisfecho con la calidad funcional que percibe en la atención al cliente dentro de los puntos de venta, así mismo un 22.7% está muy satisfecho lo cual hace referencia a una tendencia positiva buena.

Tabla 31

Factor calidad técnica percibida

		Calidad_tecnica_percibida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	2	,6	,6	,6
	Poco satisfecho	87	24,4	24,4	24,9
	Neutral	60	16,8	16,8	41,7
	Muy satisfecho	84	23,5	23,5	65,3
	Totalmente satisfecho	124	34,7	34,7	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados un 34.7% sostiene que está totalmente satisfecho con la calidad técnica que percibe en la atención al cliente dentro de los puntos de venta, así mismo un 23.5% está muy satisfecho lo cual hace referencia a una tendencia positiva buena.

Tabla 32*Factor Valor percibido*

		Valor_percibido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	2	,6	,6	,6
	Poco satisfecho	96	26,9	26,9	27,5
	Neutral	81	22,7	22,7	50,1
	Muy satisfecho	87	24,4	24,4	74,5
	Totalmente satisfecho	91	25,5	25,5	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados un 25.5% sostiene que está totalmente satisfecho con el valor agregado que percibe en la atención al cliente dentro de los puntos de venta, así mismo un 24.4% está muy satisfecho lo cual hace referencia a una tendencia positiva buena. Sin embargo, un 26.9% está poco satisfecho, aún así la tendencia positiva sigue siendo mayor.

Tabla 33*Factor Confianza*

		Confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	2	,6	,6	,6
	Poco satisfecho	84	23,5	23,5	24,1
	Neutral	63	17,6	17,6	41,7
	Muy satisfecho	71	19,9	19,9	61,6
	Totalmente satisfecho	137	38,4	38,4	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados un 38.4% sostiene que está totalmente satisfecho con la confianza que percibe en la atención al cliente dentro de los puntos de venta, así mismo un 19.9% está muy satisfecho lo cual hace referencia a una tendencia positiva buena. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que un 23.5% está poco satisfecho, aun así, la tendencia positiva sigue siendo mayor.

Tabla 34*Factor Expectativa*

		Expectativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Nada satisfecho	6	1,7	1,7	1,7
	Poco satisfecho	107	30,0	30,0	31,7
	Neutral	61	17,1	17,1	48,7
	Muy satisfecho	88	24,6	24,6	73,4
	Totalmente satisfecho	95	26,6	26,6	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayoría de los encuestados un 26.6% sostiene que está totalmente satisfecho con la confianza que percibe en la atención al cliente dentro de los puntos de venta, así mismo un 24.6% está muy satisfecho lo cual hace referencia a una tendencia positiva buena. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que un 30.0% está poco satisfecho y es la opción más escogida, aun así, la tendencia positiva sigue siendo mayor.

Tabla 35

Variable Satisfacción del cliente

		Satisfaccion_del_Cliente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	2	,6	,6	,6
	Poco satisfecho	84	23,5	23,5	24,1
	Neutral	52	14,6	14,6	38,7
	Muy satisfecho	70	19,6	19,6	58,3
	Totalmente satisfecho	149	41,7	41,7	100,0
	Total	357	100,0	100,0	

La tabla muestra que la mayor parte de los encuestados, un 41.7% está totalmente satisfecho con la atención o lo que perciben en los puntos de venta. Sin embargo, un 23.5% está poco satisfecho, existe una proporción de 14.6% de neutralidad lo cual es un espacio que puede generar un cambio radical en la tendencia. Con lo cual se puede llegar a la conclusión de que la satisfacción de los clientes de COFARVE S.A. es muy buena.

3.3. Comprobación de hipótesis.

3.3.1. Comprobación de hipótesis general.

3.3.2. H_0 : El clima organizacional no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.3. H_1 : El clima organizacional si impacta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta,

Correlaciones

			X_CLIMA_ORGANIZACIONAL	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X_CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

2023

El análisis revela una correlación significativa ($\rho = 0.744$, $p < 0.01$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Esto sugiere que el clima organizacional podría influir positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores, contradiciendo la hipótesis nula de que no hay influencia. Los resultados respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación entre estas variables.

3.3.4. Comprobación de hipótesis específicas.

3.3.4.1. Hipótesis específica X1-Y

3.3.5. H_0 : La autonomía no cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.6. H_1 : La autonomía si cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X1_Autonomía	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X1_Autonomia	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis revela una correlación significativa ($\rho = 0.670$, $p < 0.01$) entre la autonomía y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Esto sugiere que la autonomía podría influir positivamente en el desempeño de los colaboradores, refutando la hipótesis nula de que no hay influencia. Los resultados apoyan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la autonomía otorgada y el desempeño laboral.

3.3.6.1. Hipótesis específica X2-Y.

3.3.7. H_0 : La cohesión no modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.8. H_1 : La cohesión si modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X2_Cohesion	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X2_Cohesion	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis muestra una correlación significativa ($\rho = 0.530$, $p < 0.01$) entre la cohesión y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Esto sugiere que la cohesión entre los colaboradores podría influir positivamente en su desempeño, contradiciendo la hipótesis nula de que no hay influencia. Los resultados respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la cohesión del equipo y el desempeño laboral.

3.3.8.1. Hipótesis específica X3-Y.

3.3.9. H_0 : La confianza no afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.10. H_1 : La confianza si afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X3_Confianza	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X3_Confianza	Coeficiente de correlación	1,000	,630**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis revela una correlación significativa ($\rho = 0.630$, $p < 0.01$) entre la confianza y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Estos resultados sugieren que la confianza entre los colaboradores puede influir positivamente en su desempeño, refutando la hipótesis nula de que no hay influencia. Por lo tanto, respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la confianza en el equipo y el desempeño laboral.

3.3.10.1. Hipótesis específica X4-Y.

3.3.11. H_0 : La presión no tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.12. H_1 : La presión si tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X4_Presion	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X4_Presion	Coefficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis muestra una correlación significativa ($\rho = 0.402$, $p < 0.01$) entre la presión y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Esto sugiere que la presión percibida por los colaboradores podría influir moderadamente en su desempeño, refutando la hipótesis nula de que no hay influencia. Los resultados apoyan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la percepción de presión y el desempeño laboral.

3.3.12.1. Hipótesis específica X5-Y.

3.3.13. H_0 : El apoyo no se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.14. H_1 : El apoyo si se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

		X5_Apoyo	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X5_Apoyo	Coefficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis revela una correlación significativa ($\rho = 0.685$, $p < 0.01$) entre el apoyo y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Esto indica que el apoyo recibido por los colaboradores podría influir positivamente en su desempeño, contradiciendo la hipótesis nula de que no hay influencia. Por lo tanto, respalda la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral.

3.3.14.1. Hipótesis específica X6-Y.

3.3.15. H_0 : El reconocimiento no es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.16. H_1 : El reconocimiento si es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X6_Reconoci miento	Y_DESEMPE ÑO_LABORA L
Rho de Spearman	X6_Reconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABOR AL	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis muestra una correlación significativa ($\rho = 0.688$, $p < 0.01$) entre el reconocimiento y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Estos hallazgos sugieren que el reconocimiento hacia los colaboradores puede influir positivamente en su desempeño, contradiciendo la hipótesis nula de que no hay influencia. Por lo tanto, respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre el reconocimiento recibido y el desempeño laboral en este contexto específico.

3.3.16.1. Hipótesis específica X7-Y.

3.3.17. H_0 : La equidad no puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.18. H_1 : La equidad si puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X7_Equidad	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X7_Equidad	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis revela una correlación significativa ($\rho = 0.606$, $p < 0.01$) entre la equidad y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Estos resultados sugieren que la percepción de equidad en el trato hacia los colaboradores podría influir positivamente en su desempeño, refutando la hipótesis nula de que no hay influencia. Por lo tanto, respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la equidad percibida y el desempeño laboral.

3.3.18.1. Hipótesis específica X8-Y.

3.3.19. H_0 : La innovación no logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

3.3.20. H_1 : La innovación si logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

Correlaciones

			X8_Innovación	Y_DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	X8_Innovación	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Y_DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El análisis muestra una correlación significativa ($\rho = 0.588$, $p < 0.01$) entre la innovación y el desempeño laboral en el departamento de Ventas de Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. Estos resultados sugieren que la capacidad de innovar en procesos, productos o estrategias podría influir positivamente en el desempeño de los colaboradores, contradiciendo la hipótesis nula de que no hay influencia. Así, respaldan la hipótesis alternativa de que existe una relación positiva entre la innovación y el desempeño laboral en este contexto organizacional específico.

4. Propuesta.

4.1. Título de la propuesta.

Plan para el fortalecimiento del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de Compañía farmacéutica Vera S.A. COFARVE.

4.2. Importancia de la propuesta.

Que una organización pueda contar con un clima organizacional sano es una característica que puede llegar a promover aspectos como el bienestar laboral, la satisfacción de los colaboradores y clientes. Así mismo, puede tener una influencia directa en el desempeño laboral y en los resultados productivos y económicos de la empresa. Compañía farmacéutica Vera S.A. es una organización líder en su segmento del mercado, para ello es crucial el mantenerse siempre en un proceso de mejora continua que le permita tomar medidas que fortalezcan factores determinantes como la cohesión entre los equipos de trabajo, la autonomía en la toma de decisiones, el manejo eficaz de la presión en el entorno de trabajo, al igual que el fomento de la innovación de manera constante. El fortalecimiento de estos factores no solo puede llegar a mejorar el compromiso y espíritu de trabajo del equipo, sino que también potenciará la productividad, la calidad de las acciones en el trabajo y la capacidad de respuesta. Esta propuesta es importante porque toma en cuenta los resultados de esta investigación recogidos en el diagnóstico que, si bien muestran una influencia positiva de la variable X, revela factores que puede ser más importantes y pueden ser mejorados, y son aquellos los que se abordan en los objetivos específicos de este punto.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general.

Mejorar el clima organizacional en COFARVE para aumentar el desempeño laboral con un enfoque en la cohesión, autonomía, manejo de la presión e innovación.

4.3.2. Objetivos específicos.

4.3.3. Fortalecer la cohesión y colaboración entre los equipos de trabajo.

4.3.4. Fomentar la innovación continua y la creatividad.

4.3.5. Promover la autonomía y responsabilidad individual en el trabajo diario.

4.3.6. Implementar técnicas efectivas de manejo de la presión en el ambiente laboral.

4.4. Planteamiento de la propuesta

La presente investigación propone el trazado de un plan que se enfoque en fortalecer y mejorar el clima organizacional para ello deberá cumplir con los aspectos y puntos clave detallados a continuación:

4.4.1. **Objetivo 1:** Fortalecer la cohesión y colaboración entre los equipos de trabajo es un objetivo que pretende desarrollar el espíritu colaborativo y de trabajo en equipo, para ello se deben cumplir con las siguientes estrategias:

- Implementar reuniones regulares de team building y actividades recreativas.
- Desarrollar un sistema de reconocimiento para logros en equipo.
- Implementación del programa de reconocimientos.

Responsables.

Los responsables del cumplimiento de este objetivo específico y la aplicación de estas estrategias son el gerente y departamento de recursos humanos al igual que el/la coordinador(a) o supervisor(a) de equipos de venta.

Indicadores.

Los resultados de este objetivo serán observables a partir del incremento en la satisfacción laboral medida por encuestas semestrales.

Plazo.

Mediano plazo (6 meses)

4.4.2. **Objetivo 2:** Lograr fomentar la innovación continua y la creatividad en COFARVE, es una meta que permitirá desarrollar procesos de crecimiento y actualización al igual que la mejora continua en todos los procesos dentro de la organización, por ello es importante además de la aplicación de las siguientes estrategias:

- Creación de un comité de innovación con representantes de diferentes áreas dentro de la empresa.
- Desarrollar un sistema de recompensas por la creación de ideas innovadoras.
- Desarrollar un programa de promoción interna.

Responsables.

Los responsables del cumplimiento de este objetivo son el director de innovación y equipo de gestión y desarrollo de proyectos.

Indicadores.

El indicador que permitirá medir el cumplimiento e impacto de este objetivo será el número de ideas innovadoras implementadas con éxito.

Plazo.

Este objetivo será medido en el mediano plazo, es decir, luego de 6 a 9 meses.

4.4.3. **Objetivo 3:** Lograr promover la autonomía y responsabilidad individual en el trabajo diario dentro de COFARVE es un objetivo que busca generar un sentimiento de seguridad y pertenencia laboral, motivación para el equipo de trabajo, para lograrlo se deben tener en cuenta las siguientes estrategias:

- Desarrollar capacitaciones a los colaboradores en habilidades de toma de decisiones y resolución de problemas reales.
- Desarrollar manuales, políticas y reglamentos internos que fomenten la autonomía en todos los procesos y niveles de la organización.

Responsables.

Los responsables del cumplimiento de este objetivo y aplicación de las estrategias propuestas son el Departamento de recursos humanos y jefes de ventas.

Indicadores.

Los indicadores que mostrarán el cumplimiento de este objetivo serán el aumento en la satisfacción con el nivel de autonomía, medido a través de encuestas.

Plazo.

Este objetivo comenzará a dar sus primeros resultados en el corto plazo, es decir 3 meses.

4.4.4. **Objetivo 4:** Lograr implementar técnicas efectivas para el manejo de la presión laboral es un aspecto realmente esencial e importante ya que puede reducir en muchos puntos los niveles de errores o accidentes así mismo como la

desmotivación laboral. Para el cumplimiento de este objetivo es importante implementar las siguientes estrategias:

- Desarrollar planes de entrenamiento en técnicas de manejo del estrés y gestión del tiempo efectivo de trabajo.
- Establecer programas de apoyo psicológico y bienestar emocional dentro de la organización.

Responsables.

Los responsables para la aplicación de estas estrategias y cumplimiento de este objetivo son el departamento de recursos humanos y consultor externo en gestión y manejo efectivo del estrés y condiciones estresantes.

Indicadores.

El cumplimiento de este objetivo se medirá con la reducción del índice de ausentismo relacionado con el estrés y sus derivados en la salud física y mental.

Plazo.

Los primeros resultados de la aplicación de este plan se verán en el corto plazo de 3 a 6 meses.

4.5. Impacto esperado.

La implementación de esta propuesta tiene la intención de mejorar el clima organizacional en función de los factores claves detectados como los más débiles según el diagnóstico previo, esto generará un aumento en los indicadores del desempeño laboral y por lo tanto la productividad del equipo de ventas será aún más alta.

- 4.5.1. Fortalecer la cohesión y colaboración entre los equipos de trabajo.
- 4.5.2. Promover la autonomía y responsabilidad individual en el trabajo diario.
- 4.5.3. Implementar técnicas efectivas de manejo de la presión en el ambiente laboral.
- 4.5.4. Fomentar la innovación continua y la creatividad.

4.6. Cuadro de implementación de la propuesta.

Objetivos.	Actividad.	Responsable.	Tiempo estimado.	Recursos.	Presupuesto.
Fortalecer la cohesión y colaboración entre los equipos de trabajo.	Planificación del programa de reuniones en modalidad TEAM BUILDING	Departamento de recursos humanos - Supervisores de ventas	2 meses	Sala de reuniones, Materiales y suministros para capacitaciones.	\$500.00 Breack
	Implementación del programa de reuniones en modalidad TEAM BUILDING	Departamento de recursos humanos - Supervisores de ventas	1 mes	(Proyectos, computadora, hojas, lapiceros, lápices, marcadores)	
	Implementación del programa de reconocimientos.	Gerente general - Departamento de recursos humanos	4 mes		
Fomentar la innovación continua y la creatividad	Conformación del comité de innovación.	Gerencia general - Departamento de recursos humanos.	2 meses	Sistema de administración gerencial CRM, plataforma empresarial,	\$1500.00
	Planificación y desarrollo del sistema de recompensas por la	Gerencia general - Departamento de recursos humanos.	3 meses	correos institucionales.	

	generación de ideas innovadores.				
	Desarrollar un programa de promoción interna.	Departamento de recursos humanos, supervisor.	6 meses		\$2000.00
Promover la autonomía y responsabilidad individual en el trabajo diario	Planificar y ejecutar el programa de capacitaciones.	Departamento de recursos humanos.	2 meses	Sala de reuniones, repositorio digital.	\$500.00 Breack
	Desarrollar manuales, políticas y reglamentos internos que fomenten la autonomía en todos los procesos y niveles de la organización.	Departamento de recursos humanos	3 meses	Materiales y suministros para capacitaciones. (Proyectos, computadora, hojas, lapiceros, lápices, marcadores)	
Implementar técnicas efectivas de manejo de la presión en el ambiente laboral.	Planificación del programa de entrenamiento en manejo del estrés y gestión del tiempo efectivo.	Departamento de recursos humanos.	2 meses	Sala de reuniones. Fichas de perfil psicológico.	
	Implementación del programa de entrenamiento en manejo	Departamento de recursos humanos.	6 meses		\$3000.00 Coach \$500.00 Breack

del estrés y gestión del tiempo

efectivo.

Organización del programa de	Departamento de	1 meses	
------------------------------	-----------------	---------	--

apoyo psicológico y bienestar	recursos humanos.		
-------------------------------	-------------------	--	--

emocional.

Implementación del programa	Departamento de	4 mes	\$3200.00
-----------------------------	-----------------	-------	-----------

de apoyo psicológico y	recursos humanos.		Psicólogo
------------------------	-------------------	--	-----------

bienestar emocional.

Conclusiones.

El clima organizacional es una de las variables más estudiada en la búsqueda para determinar el comportamiento organizacional y conocer la hoja de ruta para la gestión del talento humano dentro de las organizaciones empresariales. Esto debido a que su ejecución logra influir de manera diversa en las personas como se ha demostrado incontables veces. Partiendo de esta base la presente investigación tomó la iniciativa de medir y estudiar la influencia de esta variable en el desempeño de los colaboradores de un equipo de ventas específicamente en una empresa distribuidora al por menor de medicamentos. Se instaló como suposición o hipótesis de investigación H_1 que “El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas de la compañía farmacéutica Vera S.A, Sucursal Manta” y para poder dar respuesta a esta hipótesis general se establecieron 8 objetivos específicos basados en la teoría para medir el clima organizacional que propone los autores Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido (2008).

Para el primer objetivo específico que buscaba conocer si la autonomía lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.670 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la autonomía como factor del clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de COFARVE S.A.

Así mismo, para el segundo objetivo específico que buscaba conocer si la cohesión lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.530 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la cohesión entre el equipo de trabajo sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de COFARVE S.A.

Siguiendo con este análisis concluyente se encontró que para el tercer objetivo específico que buscaba conocer si la confianza lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.630 en dónde además la relación dada es

demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la confianza entre el equipo de trabajo sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de COFARVE S.A.

De la misma manera se encontró que para el cuarto objetivo específico que buscaba conocer si la Presión lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.402 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la presión en las actividades diarias de trabajo sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de COFARVE S.A.

Por otro lado, se logró determinar que para el quinto objetivo específico que buscaba conocer si el apoyo lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.685 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que el apoyo al trabajador en las actividades diarias de trabajo sí influye en el desempeño laboral de los mismos en COFARVE S.A.

De igual manera, se logró determinar que para el sexto objetivo específico que buscaba conocer si el reconocimiento lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.685 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que el reconocimiento al esfuerzo realizado en las actividades diarias de trabajo sí influye en el desempeño laboral de los mismos en COFARVE S.A.

Siguiendo con el análisis, se logró identificar que para el séptimo objetivo específico que buscaba conocer si la equidad lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.606 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la equidad

en el trato a todos los colaboradores si influye en el desempeño laboral de los mismos en COFARVE S.A.

De la misma manera, se logró visionar que para el octavo objetivo específico que buscaba conocer si la innovación era un factor que lograba influir en el desempeño de los colaboradores, los resultados de esta investigación demostraron que sí influye, esto con un coeficiente de correlación de spearman de 0.588 en dónde además la relación dada es demostrada debido a que el nivel de significancia es inclusive menor a 0.01. por lo tanto, se concluye que la innovación en los procesos si influye en el desempeño laboral de los mismos en COFARVE S.A.

Finalmente, el análisis general ha permitido dar respuesta al objetivo general e hipótesis de esta investigación, puesto que, según los resultados de la estadística correlacional apoyados por la estadística descriptiva y la base teórica, la variable X_Clima organizacional sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía farmacéutica Vera S.A. Esta afirmación se realiza a partir de todos los análisis específicos y la demostración de la comprobación general en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.744 y un nivel de significancia menor incluso a 0.01 con lo cual se acepta la hipótesis investigativa y se da razón a la suposición inicialmente planteada.

En conclusión, la presente investigación logró determinar, dar respuestas y alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, con el apoyo de herramientas estadísticas y análisis científico apoyado del método de investigación correlacional de tipo descriptivo. Cabe destacar que la presente investigación queda abierta a futuras investigaciones que pretendan ampliar la temática o utilizar sus resultados para nuevas visiones investigativas.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones van dirigidas a la gerencia y responsables de la administración de la compañía farmacéutica Vera S.A. COFARVE, así como jefes de departamento de venta y supervisores de puntos de ventas.

- 4.6.1. Se recomienda seguir la línea de gestión talento humano, debido a que ha presentado resultados favorables. Sin embargo, no dejar de lado lo diagnosticado en esta investigación y apostar por un enfoque específico de la gestión de la presión, autonomía, cohesión e innovación como parte del clima organizacional como una herramienta que mejora el desempeño laboral.
- 4.6.2. Se recomienda seguir desarrollando momentos de esparcimiento y recreación que vinculen a los colaboradores, fomenten el trabajo en equipo, la cohesión y armonía en el equipo de ventas.
- 4.6.3. Se sugiere establecer metas de ventas objetivas, alcanzables y aplicadas a la realidad del mercado para evitar sobrecargar de presión al personal y afectar su rendimiento.
- 4.6.4. En función de los resultados encontrados se plantea aplicar los procesos, planes y estrategias propuestos en esta investigación para alcanzar los objetivos de mejora al clima organizacional.
- 4.6.5. Se aconseja prestar especial atención a los indicadores y resultados una vez que se haya evaluado el impacto de los cambios propuestos para seguir desarrollando un proceso de mejora continua.
- 4.6.6. Se recomienda contratar un psicólogo que sea parte del recurso humano de la organización.

Referencia

Ayay Pinedo, J. D., & Azan Rodríguez, E. (Marzo de 2018). *repositorio.upeu.edu.pe*.

Recuperado el 18 de Noviembre de 2021, de *repositorio.upeu.edu.pe*:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1053/Evelyn_Tesis_Bachiler_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cabrera Villagrán, A. P. (2015). *repositorio.uta.edu.ec*. Recuperado el 17 de Noviembre. de 2021, de *repositorio.uta.edu.ec*:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12788/1/FCHE-PSIC-91.pdf>

CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe; OIT, Organización Internacional del Trabajo. (2020). El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus. (COVID-19). *Conyuntura laboral en América Latina y el Caribe.*, 22(22), 60. doi:LC/TS.2020/46

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008).

www.scielo.cl. Recuperado el 12 de Mayo de 2022, de *www.scielo.cl*:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en

CHIAVENATO, I. (2000). *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*

Recuperado el 27 de Noviembre de 2021, de *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chuquirachi Cairampoma, R. M., & Hinostraza Gutiérrez, C. P. (2014). *repositorio.uncp.edu.pe*.

Recuperado el 08 de Junio de 2022, de *repositorio.uncp.edu.pe*:

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3825/Chuquirachi%20Cairampoma-Hinostraza%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DANCOURT DONAYRE, M. D. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Recuperado el 27 de Noviembre. de 2021, de *repositorio.ucv.edu.pe*:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_DMDJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. (Vol. Decimo primera edicion.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. doi:ISBN: 978-607-442-285-6
- Frank Obeng, A., Zhu, Y., Awuni Azinga, S., & Ewudzie Quansah, P. (15 de Abril de 2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *Sage Open*, 30. doi:<https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- García Solarte, M. (Julio-Diciembre de 2009). Clima organizacional y su diagnostico. *Cuadernos de Administración*, 42(42), 43-61. doi:0120-4645
- Guerrero Castro, A. E., & Rodríguez Vásquez, D. (Febrero. de 2020). *repositorio.upeu.edu.pe*. Recuperado el 28 de Noviembre. de 2021, de repositorio.upeu.edu.pe: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3444/Alicia_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Guillén, I., & Aduna, A. (28 de Febrero de 2008). *Estudios Gerenciales*. Recuperado el 15 de Agosto de 2020, de Estudios Gerenciales: <file:///C:/Users/Sleither%20Cortes/Downloads/1-s2.0-S0123592308700317-main.pdf>
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (13 de Agosto de 2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Sage Open*, 35. doi:<https://doi.org/10.1177/2515690X18790726>
- Kant, I. (2012). *Groundwork of the Metaphysics of Morals*. Escocia: The Cambridge Kant German-English Edition.
- LINARES CONDORI, R. M. (2017). *repositorio.unap.edu.pe*. Recuperado el 07 de Junio de 2022, de repositorio.unap.edu.pe: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7933/Linares_Condori_Rosa_Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías Acosta, A. A., & Sergey Manrique, C. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. *Ingeniería industrial*, XXXII, 6. Recuperado el 2023, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>

- Mena, A. C., & Casalí, P. (2021). El sistema de salud ecuatoriano y el covid-19. *OIT para los países Andinos*, 1, 7. Recuperado el 2023, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf
- Mill, J. S. (1869). *On Liberty*. London: Longmans, Green, Reader, and Dyer.
- Monesterolo Lencion, G. A. (2020). Impacto del Covid-19 en las relaciones laborales en Ecuador. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 1(8), 79-118. Recuperado el 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/6002/600263979002/html/>
- OHA HOLGUIN, I. P. (2016). *tesis.unap.edu.pe*. Recuperado el 07 de Junio de 2022, de tesis.unap.edu.pe:
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5728/Oha_Holguin_Ivonne_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panduro Carbajal, R. (Agosto. de 2019). *repositorio.upeu.edu.pe*. Recuperado el 19 de Noviembre. de 2021, de repositorio.upeu.edu.pe:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2339/Ronal_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED. Recuperado el 15 de Agosto de 2020
- Quiñonez Villegas, C. A., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2016). *repositorio.unap.edu.pe*. Recuperado el 07 de Junio de 2022, de repositorio.unap.edu.pe:
http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/476/Christian_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Revda Dinibutun, S., Kuzey, C., & Sait Dinc, M. (11 de Diciembre de 2020). The Effect of Organizational Climate on Faculty Burnout at State and Private Universities: A Comparative Analysis. *Sage Open*, 40. doi:<https://doi.org/10.1177/2158244020979175>
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). *SCielo*. Recuperado el Agosto de 2020, de SCielo.: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Schneider, B. (1990). *The Climate for Service: An Application of the Climate Construct*. En B.

Schneider (Ed.). Organizational Climate and Culture. San Francisco: Jossey-Bass.

Recuperado el Agosto de 2020

Toro Álvarez, F. (2001). *El clima organizacional. Perfil de Empresas Colombianas*. Medellín,

Colombia: Cincel. Recuperado el 15 de Agosto de 2020

Urriola López, K. M. (2013). *tesisenred.net*. Recuperado el 28 de Noviembre. de 2021, de

tesisenred.net:

https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/131128/01.KMUL_1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Varela, O., & Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*.

Caracas., Venezuela.: Ediciones IESA. Recuperado el 27 de Noviembre. de 2021, de

[https://www.worldcat.org/title/desempeno-de-los-individuos-en-las-](https://www.worldcat.org/title/desempeno-de-los-individuos-en-las-organizaciones/oclc/930991326#borrow)

[organizaciones/oclc/930991326#borrow](https://www.worldcat.org/title/desempeno-de-los-individuos-en-las-organizaciones/oclc/930991326#borrow)

Anexos

Ilustración 1

Reunión con personal.



Nota. La imagen muestra la reunión de recolección de encuestas con el personal del departamento de ventas.

*Ilustración 2**Reunión de convivencia.*

Nota. La imagen muestra una reunión de convivencia con los colaboradores de departamento de ventas.

*Ilustración 3**Reunión con personal administrativo.*

Nota. Reunión para socializar principales resultados de la investigación.

Tabla 36

Matriz de consistencia

TEMA				
El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.				
VARIABLES.	DIMENSIONES	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS.
Clima organizacional. (X) (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008)	X1. Autonomía.	X1 - Y. ¿La autonomía puede cambiar el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X1 - Y. Determinar si la autonomía puede cambiar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	Ho: La autonomía no cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: La autonomía si cambia el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
	X2. Cohesión.	X2 - Y. ¿La cohesión modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X2 - Y. Establecer si la cohesión modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	Ho: La cohesión no modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: La cohesión si modifica el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
	X3. Confianza.	X3 - Y. ¿La confianza afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la	X3 - Y. Encontrar si la confianza afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía	Ho: La confianza no afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.

	Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H1: La confianza si afecta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
X4. Presión.	X4 - Y. ¿La Presión tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X4 - Y. Precisar si la presión tiene dominio sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H0: La presión no tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: La presión si tiene dominio en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
X5. Apoyo.	X5 - Y. ¿El apoyo se permite aportar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X5 - Y. Concretar si el apoyo se permite aporta en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H0: El apoyo no se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: El apoyo si se permite aportar al desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.
X6. Reconocimiento.	X6 - Y. ¿El reconocimiento es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X6 - Y. Establecer si el reconocimiento es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H0: El reconocimiento no es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: El reconocimiento si es capaz de actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023

X7. Equidad.	X7 - Y. ¿La equidad contribuye en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X7 - Y. Determinar si la equidad puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H0: La equidad no puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: La equidad si puede contribuir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023
X8. Innovación.	X8 - Y. ¿La innovación actúa en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta 2023?	X8 - Y. Establecer si la innovación puede actuar en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023.	H0: La innovación no logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023. H1: La innovación si logra actuar sobre el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la Compañía Farmacéutica Vera S.A., Sucursal Manta, 2023

Tabla 37*Cuestionario de encuesta*

De las siguientes afirmaciones responda si se encuentra:	
* Totalmente de acuerdo.	—
* De acuerdo.	—
* Neutral.	—
* En desacuerdo.	
* Totalmente en desacuerdo.	
Usted decide el modo en que ejecutará su trabajo.	
Organiza su trabajo como mejor le parece.	
Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en la empresa.	
Las personas que trabajan en la empresa se ayudan los unos a los otros.	
Su jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	
Su jefe cumple con los compromisos que adquiere con usted.	
Siente que cuenta con el tiempo necesario para descansar.	
Tiene el tiempo necesario para realizar sus tareas	
A su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente.	
Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus propios errores.	
Su jefe es rápido para reconocer una buena ejecución de tareas.	
Puede contar con una felicitación cuando realiza bien su trabajo.	
Puede contar con un trato justo por parte de su jefe.	
Su jefe no tiene favoritos en la empresa.	
Su jefe lo anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	
Su jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	
Tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.	
Tiene las habilidades necesarias para realizar actividades propias de su puesto.	
Tiene grado de exactitud en el trabajo.	
Puede utilizar los conocimientos que tiene en su trabajo.	
Puede planificar actividades en su propio trabajo.	
Puede establecer objetivos en su propio trabajo.	
Tiene capacidad para planear y organizar su trabajo.	
Necesita supervisión sólo en ciertos aspectos de su trabajo.	
Tiene capacidad para resolución de problemas.	
Maneja más de un problema con eficiencia.	
Su relación con sus compañeros de trabajo es de equipo.	
Existe un ambiente de colaboración.	
Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas.	

Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin renunciar a los demás.

Tiene facilidad para exponer sus ideas.

Recibe en forma oportuna la información que requiere para desarrollar su trabajo.

Ilustración 4

Formulario en Forms de encuestas en línea

The screenshot shows the Microsoft Forms interface for a survey. The title is "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES". The survey is saved and has 150 questions. The current question is "1. Autonomía (Evalúe la frecuencia con que es autónomo en su trabajo)". The response options are: "Casi nunca", "Usualmente no", "Ocasionalmente", "Usualmente si", and "Casi siempre".

Nota. La imagen muestra la portada del formulario en forms.

Ilustración 5

Resultados generales en FORMS

The screenshot shows the Microsoft Forms results page. The survey title is "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES". It shows 150 responses, a completion time of 08:31, and the survey is active. There is a button to "Abrir resultados en Excel". Below this, there is a "Resumen de resultados" section for the question "1. Autonomía (Evalúe la frecuencia con que es autónomo en su trabajo)". A legend indicates the response categories: "Casi nunca", "Usualmente no", "Ocasionalmente", "Usualmente si", and "Casi siempre".

Nota. La imagen muestra las 150 respuestas en el forms.