



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO**

**CARRERA DE: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EMPRESAS FARMACÉUTICAS EN QUITO:  
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL AÑO  
2025**

Trabajo de titulación previo a la obtención del

Título de Licenciado en Administración de Empresas

AUTOR: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

TUTOR A: Grace Lilian Moreano Guerra

QUITO - ECUADOR

2026

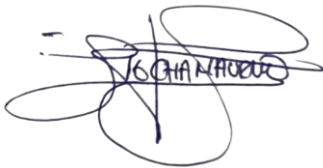
## CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUDITORÍA DE TITULACIÓN

Yo, JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA, con el documento de identificación Nro. 171831183-8, manifiesto que:

Soy autor y responsable del presente trabajo; y autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 29 de enero del 2026

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA', with several large, overlapping loops and flourishes.

JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA

171831183-8

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA, con documento de identificación Nro. 1718311838, expreso la voluntad y por medio del presente documento ceder a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: **ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EMPRESAS FARMACÉUTICAS EN QUITO: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL AÑO 2025**, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de enero del 2026.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA', with several loops and flourishes.

JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA

171831183-8

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, GRACE LILIAN MOREANO GUERRA con documento de identificación N° 1715650311, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación, **ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EMPRESAS FARMACÉUTICAS EN QUITO: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL AÑO 2025**, realizado por JHONNY MAURICIO SIGCHA MAPOSITA con documento de identificación N° 1718311838, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 29 de enero del año 2026

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Grace Lilian Moreano Guerra', with a large circular flourish above the name.

GRACE LILIAN MOREANO GUERRA

1718311838

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida y por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de todo mi proceso de formación académica. Su paciencia, comprensión y palabras de aliento fueron esenciales para superar cada desafío y continuar avanzando hacia el cumplimiento de este objetivo.

De manera especial, dedico este logro a mis padres, José Luis y Margoth, por su esfuerzo constante, sacrificio y los valores inculcados, los cuales han guiado mi camino tanto en el ámbito personal como profesional. Gracias por enseñarme la importancia de la responsabilidad, la perseverancia y el compromiso con cada meta propuesta.

A mi hermana Stefany, por su apoyo, cariño y motivación permanente, que han sido un impulso fundamental en los momentos más exigentes de esta etapa.

Asimismo, expreso mi sincero agradecimiento a mis docentes, quienes, a través de sus conocimientos, orientación y acompañamiento, contribuyeron de manera significativa a mi crecimiento académico y profesional. Su dedicación y enseñanza han sido clave en la culminación de este trabajo.

Este logro no solo representa el resultado de un esfuerzo individual, sino también el reflejo del acompañamiento, respaldo y confianza de todas las personas que creyeron en mí a lo largo de este proceso.

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal analizar el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito durante el año 2025, evaluando la relación existente entre la satisfacción del personal y sus niveles de productividad. La metodología empleada consistió en un diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y explicativo a nivel básico. Al ser un estudio de campo, se utilizó el método analítico para descomponer dimensiones como el clima organizacional y las condiciones físicas, junto al método inductivo para obtener conclusiones generales. La población se definió mediante un censo que abarcó a los colaboradores de las 19 compañías registradas en la ciudad, garantizando una representación genuina de la realidad del sector. Los resultados revelan un entorno operativo donde las condiciones básicas son aceptables, aunque críticas en aspectos ergonómicos y de recursos; el 47% de los empleados reporta carencia de materiales y el 68% enfrenta riesgos por posturas forzadas. Esta situación impacta en la motivación, ya que el 37% de la plantilla cumple sus metas exclusivamente por obligación contractual. Como consecuencia, se detectó que la desmotivación eleva el margen de error en procesos vitales de dispensación y verificación de fórmulas, afectando al 26% del personal en tareas de alta precisión. Las conclusiones determinan que existe una dependencia directa entre la infraestructura y el bienestar emocional; la falta de espacios de descanso y la carga laboral excesiva fragmentan la cohesión del equipo y degradan la eficiencia técnica. Se establece que la mejora del ambiente físico y el reconocimiento son indispensables para transformar el trabajo mecánico en una productividad consciente y segura.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, satisfacción laboral, productividad farmacéutica, riesgos ergonómicos, clima organizacional.

## ABSTRACT

The main objective of this study was to analyze the work environment in pharmaceutical companies in Quito during 2025, evaluating the relationship between employee satisfaction and productivity levels. The methodology employed was a non-experimental, cross-sectional design with a quantitative approach and a basic descriptive-correlational and explanatory scope. As a field study, the analytical method was used to break down dimensions such as organizational climate and physical conditions, along with the inductive method to draw general conclusions. The population was defined through a census that included employees of the 19 companies registered in the city, ensuring a genuine representation of the sector's reality. The results reveal an operational environment where basic conditions are acceptable, although critical in ergonomic and resource aspects; 47% of employees report a lack of materials, and 68% face risks due to awkward postures. This situation negatively impacts motivation, as 37% of the staff meet their goals solely due to contractual obligations. Consequently, it was found that demotivation increases the margin of error in vital processes such as dispensing and formula verification, affecting 26% of personnel performing high-precision tasks. The findings indicate a direct correlation between infrastructure and emotional well-being; the lack of rest areas and excessive workload fragment team cohesion and degrade technical efficiency. It is established that improving the physical environment and providing recognition are essential to transforming mechanical work into conscious and safe productivity.

**Keywords:** Work environment, job satisfaction, pharmaceutical productivity, ergonomic risks, organizational climate.

## Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	V
RESUMEN .....	VI
ABSTRACT .....	VII
1. TEMA.....	1
2. INTRODUCCIÓN.....	1
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
4. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS.....	3
4.1. GENERAL.....	3
4.2. ESPECÍFICOS.....	3
5. JUSTIFICACIÓN .....	3
6. OBJETIVOS.....	4
6.1. GENERAL.....	4
6.2. ESPECÍFICOS.....	4
7. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	5
7.1. MARCO TEÓRICO .....	5
7.1.1. Teorías relacionadas al ambiente laboral.....	5
7.1.2. Teorías sobre la satisfacción laboral .....	5
6.1.3. Factores psicosociales laborales .....	6
6.1.4. Elementos del ambiente laboral aplicados al sector farmacéutico .....	8
7.2. MARCO CONCEPTUAL.....	8

7.2.1.	Empresas farmacéuticas .....	8
7.2.2.	Servicio farmacéutico .....	9
7.2.3.	Satisfacción laboral .....	9
7.2.4.	Productividad laboral.....	10
8.	MARCO METODOLÓGICO .....	11
8.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
8.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
8.3.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
8.4.	DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
9.	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	14
9.1.	Interpretación de encuestas .....	14
9.1.1.	Aspectos demográficos .....	14
9.1.2.	Objetivo general: Analizar el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito durante el año 2025, determinando la relación entre la satisfacción del personal y los niveles de productividad dentro del sector. ....	18
9.1.3.	Objetivo específico 1: Identificar los principales factores que conforman el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito, considerando aspectos organizacionales, condiciones físicas, relaciones interpersonales y estilos de liderazgo, entre otros.....	22
9.1.4.	Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del personal considerando la forma en que los elementos del entorno laboral influyen positiva o negativamente en el bienestar de los trabajadores.....	26
9.1.5.	Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral con la productividad del personal en términos de eficiencia, desempeño y cumplimiento de metas operativas. ....	33

a.	Síntesis de los resultados de las encuestas por objetivos .....	38
b.	Discusión.....	39
2.	CONCLUSIONES.....	40
3.	RECOMENDACIONES .....	40
4.	FUENTES DE CONSULTA .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Muestra de las empresas farmacéuticas .....	12
-----------------	---------------------------------------------	----

<b>Tabla 2.</b> Género.....	14
<b>Tabla 3.</b> Edad.....	15
<b>Tabla 4.</b> Escolaridad.....	16
<b>Tabla 5.</b> Puesto.....	17
<b>Tabla 6.</b> Condiciones físicas.....	18
<b>Tabla 7.</b> Iluminación y ruido.....	20
<b>Tabla 8.</b> Disponibilidad de recursos.....	21
<b>Tabla 9.</b> Agentes físicos expuestos.....	22
<b>Tabla 10.</b> Razones para que ocurra un accidente.....	24
<b>Tabla 11.</b> Exposición a riesgos ergonómicos.....	25
<b>Tabla 12.</b> Nivel de iluminación y ventilación.....	26
<b>Tabla 13.</b> Ergonomía en la estación de trabajo.....	28
<b>Tabla 14.</b> Disponibilidad de áreas de descanso y comedor.....	29
<b>Tabla 15.</b> Accesibilidad y estado de los servicios sanitarios.....	30
<b>Tabla 16.</b> Orden y limpieza de instalaciones.....	32
<b>Tabla 17.</b> Cumplimiento de metas.....	33
<b>Tabla 18.</b> Nivel de satisfacción vs relación laboral.....	34
<b>Tabla 19.</b> Satisfacción laboral con la eficiencia en dispensa.....	36
<b>Tabla 20.</b> Satisfacción laboral con trabajo en equipo.....	37
<b>Tabla 21.</b> Síntesis de resultados por objetivos.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Necesidades humanas de Maslow .....	6
<b>Figura 2.</b> Género .....	14
<b>Figura 3.</b> Edad.....	15
<b>Figura 4.</b> Escolaridad .....	16
<b>Figura 5.</b> Puesto.....	17
<b>Figura 6.</b> Condiciones físicas.....	19
<b>Figura 7.</b> Iluminación y ruido.....	20
<b>Figura 8.</b> Disponibilidad de recursos .....	21
<b>Figura 9.</b> Agentes físicos expuestos.....	23
<b>Figura 10.</b> Razones para que ocurra un accidente .....	24
<b>Figura 11.</b> Exposición a riesgos ergonómicos.....	25
<b>Figura 12.</b> Nivel de iluminación y ventilación .....	27
<b>Figura 13.</b> Ergonomía en la estación de trabajo .....	28
<b>Figura 14.</b> Disponibilidad de áreas de descanso y comedor .....	29
<b>Figura 15.</b> Accesibilidad y estado de los servicios sanitarios .....	31
<b>Figura 16.</b> Orden y limpieza de instalaciones .....	32
<b>Figura 17.</b> Cumplimiento de metas.....	33
<b>Figura 18.</b> Nivel de satisfacción vs relación laboral .....	35
<b>Figura 19.</b> Satisfacción laboral con la eficiencia en dispensa .....	36
<b>Figura 20.</b> Satisfacción laboral con trabajo en equipo .....	37



## **1. TEMA**

ANÁLISIS DEL AMBIENTE LABORAL EN EMPRESAS FARMACÉUTICAS EN QUITO: SATISFACCIÓN DEL PERSONAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL AÑO 2025

## **2. INTRODUCCIÓN**

La industria farmacéutica en Ecuador constituye un elemento para la salud pública como para el crecimiento económico del país, funcionando bajo un esquema de estricta regulación y requisitos técnicos que exigen una exactitud total en cada etapa. En este marco, el entorno laboral en las compañías farmacéuticas de Quito en el año 2025 es un lugar de operación física y que se transforma en un recurso estratégico en el que el capital humano aporta las competencias y disposiciones requeridas para el progreso de la organización. El estudio de la conexión entre la satisfacción de los empleados y la productividad es crucial, porque la administración del talento humano se basa en aspectos como la cultura organizacional, la estructura y la tecnología, factores que influyen en el compromiso del trabajador con su ambiente laboral.

Para entender la dinámica de esta industria, es fundamental recurrir a las teorías sobre la motivación y las necesidades del ser humano. La jerarquía sugerida por Maslow proporciona un esquema diagnóstico para reconocer las prioridades de los empleados, que incluyen desde necesidades básicas como una compensación adecuada y tiempo de descanso, hasta la autorrealización y el desarrollo profesional. Cuando estas necesidades no se cumplen en el ámbito organizacional, emergen fenómenos psicosociales adversos como el estrés laboral. Esta condición emocional y funcional, relacionada con el cansancio y la inquietud, surge debido a demandas intensas que sobrepasan las capacidades personales para enfrentar la tensión. En la industria farmacéutica, esto es especialmente delicado, ya que cualquier modificación en la capacidad de decidir compromete la seguridad del paciente

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector farmacéutico es parte del sistema de salud debido a la responsabilidad en la producción, control y dispensación de medicamentos. De acuerdo con, Guerra et al. (2023), en Ecuador se refleja 140 empresas dedicadas a la fabricación, dentro de este escenario, en la ciudad de Quito operan 19 empresas que abastecen el mercado local y nacional en una cadena productiva que exige niveles de precisión, cumplimiento normativo y eficiencia en sus operaciones (Superintendencia de Compañías, 2025).

La industria enfrenta desafíos que incrementan las exigencias sobre el talento humano. Fierro & Ortiz (2023), mencionan que es el apareamiento de nuevas enfermedades, propagación de síntomas, elevados costos en la fabricación y comercialización, generando la necesidad de implementar tecnologías avanzadas, por ende, se ha transformado el ambiente laboral, haciéndolo demandante y condicionando la forma que los trabajadores desempeñan sus funciones.

Por lo mencionado, la sobrecarga laboral, la presión por cumplir las exigencias, carencia de capacitación frente a la tecnología y deficiencia en la gestión del talento humano, constituyen las causas de la insatisfacción, generando cansancio, estrés y disminución del compromiso organizacional, a ello se suma la falta de programas estructurados de motivación, reconocimiento y comunicación interna, reduciendo el bienestar de los trabajadores y agravando las tensiones.

Como consecuencia de estas condiciones se genera disminución en el rendimiento, errores en la fabricación o dispensación de los medicamentos, asimismo, la insatisfacción laboral eleva los niveles de rotación del personal, obligando a invertir en los procesos de selección y capacitación, por ende, el sector farmacéutico en Quito pese que presenta un crecimiento, el funcionamiento interno enfrenta problemáticas relacionadas con el ambiente laboral influyendo en la calidad que se brinda a los pacientes.

## **4. FORMULACIÓN DE LOS PROBLEMAS**

### **4.1. GENERAL**

¿Cómo se relaciona el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito durante el año 2025 con la satisfacción del personal y los niveles de productividad del sector?

### **4.2. ESPECÍFICOS**

¿Cuáles son los principales factores que conforman el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito en el período 2025?

¿De qué manera los elementos del ambiente laboral influyen positiva o negativamente en la satisfacción y bienestar del personal en las empresas farmacéuticas de Quito en el período 2025?

¿Cómo incide la satisfacción laboral del personal en la productividad, desempeños operativos y cumplimiento de metas en las empresas farmacéuticas de Quito en el período 2025?

## **5. JUSTIFICACIÓN**

El sector farmacéutico ecuatoriano es un componente para el sistema de salud, según los datos del Servicio de Rentas Internas, la utilidad del ejercicio en 2028 fue de 189 millones que representa el 4,48% de los ingresos totales superando los 325,14 millones de dólares reportados entre 2011 y 2016 (Cevallos & Mejía, 2020). Los desafíos del sector se intensifican a la realidad, donde la industria enfrenta incremento en la demanda, optimización de procesos y mantener un ritmo laboral exigente, afectando la estabilidad emocional, dependiendo la producción del ambiente laboral, pues la calidad del desempeño está relacionada con las condiciones físicas, psicológicas que se desenvuelve el personal (Muñoz et al., 2006).

En este marco, el estudio se fundamenta en la necesidad de comprender cómo las condiciones del entorno organizacional afectan el desempeño y la eficiencia del personal farmacéutico, permitiendo identificar los factores que inciden en el compromiso, la estabilidad emocional motivación y la relación que tiene el trabajador con el entorno. Por otro lado, la justificación teórica es en base a la exigencia de fortalecer el clima laboral dentro del sector de salud, un campo donde las investigaciones son limitadas en el contexto de Quito, enfoque que permitirá establecer la conexión entre satisfacción y productividad aportando para futuros

análisis para el desarrollo de modelos de gestión de talento humano orientados al desempeño en industrias similares.

Los beneficiarios directos del estudio serán los dueños y trabajadores de las empresas farmacéuticas, quienes podrían experimentar mejoras en las condiciones de trabajo, asimismo, las empresas que acceden a estos servicios ayudando a mejorar el ambiente y oportunidades de desarrollo profesional, los indirectos los clientes, quienes recibirán servicios de calidad y seguros. Donde las organizaciones mediante el bienestar psicológico y profesional de los colaboradores adquieren peso en la reducción de ausentismo, participación y menor rotación del personal.

Desde la perspectiva de la práctica, los resultados serán relevantes para que los directivos de las empresas farmacéuticas de Quito, al proporcionar información sobre las fortalezas y deficiencias para el bienestar de personal, donde la identificación de los problemas permitirá implementar acciones correctivas para elevar la productividad y mejorar la calidad del servicio repercutiendo a la eficiencia operativa y por ende a la imagen institucional del sector.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. GENERAL**

Analizar el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito durante el año 2025, determinando la relación entre la satisfacción del personal y los niveles de productividad dentro del sector.

### **6.2. ESPECÍFICOS**

- Identificar los principales factores que conforman el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito, considerando aspectos organizacionales, condiciones físicas, relaciones interpersonales y estilos de liderazgo, entre otros.
- Determinar la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del personal considerando la forma en que los elementos del entorno laboral influyen positiva o negativamente en el bienestar de los trabajadores.
- Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral con la productividad del personal en términos de eficiencia, desempeño y cumplimiento de metas operativas.

## **7. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **7.1. MARCO TEÓRICO**

#### **7.1.1. Teorías relacionadas al ambiente laboral**

##### **7.1.1.1. Chiavenato (*clima organizacional*)**

De acuerdo con I. Chiavenato (2002), el área de Recursos Humanos ha experimentado transformaciones, reflejando un enfoque humano y estratégico. Desde esta óptica, se transforma de ser un recurso operativo en un activo que proporciona las habilidades, competencias y actitudes para el avance de la organización, implicando la administración de procesos convencionales, como la formación o el reclutamiento y requiere orientar la gestión hacia un conocimiento del individuo.

Por lo expuesto, se evidencia que el capital humano es variable y requiere la administración que se ajuste a las circunstancias variables del mercado y del entorno de trabajo, en sectores con alta regulación como el de los medicamentos.

La propuesta de Chiavenato destaca que la gestión del talento humano depende de circunstancias y contextos, está determinada por elementos como el ambiente, la estructura interna, la cultura organizacional, las especificidades del negocio y la tecnología. Estos factores tienen un impacto en la eficiencia de la gestión, pues influyen en el personal en su entorno laboral y compromiso, esto posibilita optimizar el uso de recursos y garantizar entre las capacidades de las personas y los objetivos de la institución (Pico, 2016).

#### **7.1.2. Teorías sobre la satisfacción laboral**

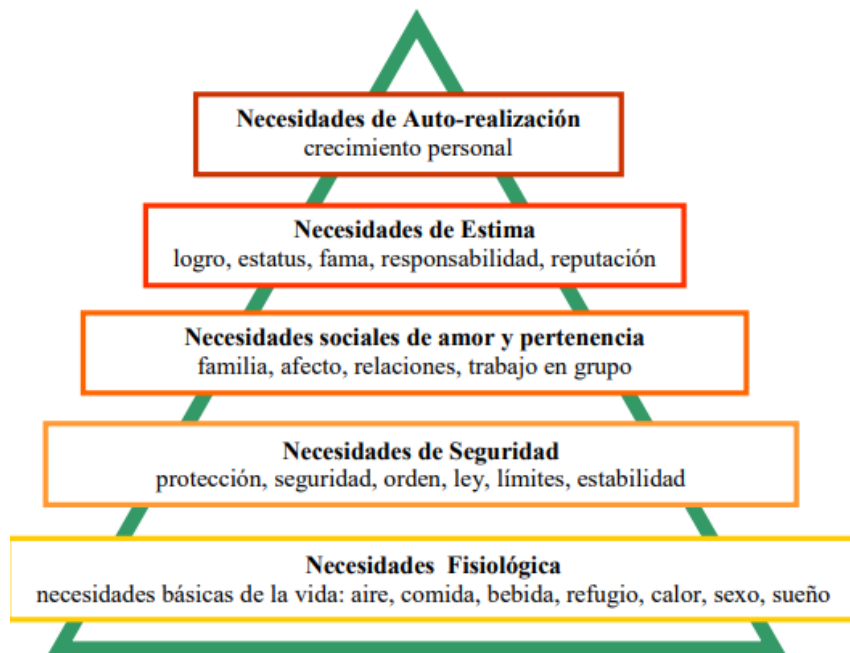
##### **7.1.2.1. Maslow (*necesidades humanas en el trabajo*)**

Uno de los modelos influyentes para entender la motivación laboral ha sido la teoría de Maslow, donde los seres humanos estructuran sus necesidades en niveles hacia la consecución de objetivos que creen importantes para su bienestar. Esta jerarquía, en un entorno organizacional, posibilita entender las razones por las que los trabajadores otorgan prioridad como la seguridad laboral, la estabilidad financiera o el reconocimiento, y cómo estos elementos influyen en su vínculo con sus responsabilidades cotidianas (Madero Gómez, 2023).

Esta teoría proporciona un marco para diagnosticar prioridades en el trabajo en contextos concretos; no obstante, su uso implica traducciones prácticas que consideren la

diversidad cultural y las condiciones particulares de cada organización. A continuación se muestra la pirámide proporcionada por Maslow.

**Figura 1.**  
*Necesidades humanas de Maslow*



Nota: Pirámide de Maslow. Fuente: (Quintero, 2017).

La motivación laboral, según la teoría de Maslow, se origina en una jerarquía de necesidades que empieza con las fisiológicas, como un salario justo, el descanso y condiciones para trabajar; sigue con la seguridad, que se refiere a la estabilidad laboral, la protección y reglas; avanza hacia la pertenencia, lo cual supone camaradería, afecto y sentido de grupo; después pasa al respeto, que abarca reconocimiento, prestigio, independencia y evaluación del rendimiento; y concluye con la autorrealización, donde el trabajador busca desarrollar su potencialidad, crecer en su carrera profesional y lograr metas importantes (Quintero, 2017).

### **6.1.3. Factores psicosociales laborales**

#### **6.1.3.1. Estrés laboral**

Díaz et al. (2019), señalan que este fenómeno se relaciona con otros síntomas como la ansiedad y la fatiga, los cuales obstaculizan la realización de las tareas. Del mismo modo, García & Forero (2018), argumentan que se origina debido a las exigencias laborales

elevadas. Ruiz et al. (2023), sostienen, que puede presentarse en cualquier clase de empresa e impactar a todos los trabajadores y la capacidad de respuesta se ve afectada y el proceso de tomar decisiones se complica cuando los recursos individuales no son suficientes para lidiar con las presiones. Por lo expuesto, el estrés en el trabajo, en la práctica, es un indicador del estado de los trabajadores a nivel emocional como operativo.

### **6.1.3.2. Carga laboral**

Se entiende por carga de trabajo la suma de deberes, tareas y requerimientos que debe realizar un empleado durante la jornada. Si son excesivos pueden tener efectos físicos y psicológicos. Según Wiryawan et al. (2020), las responsabilidades del personal farmacéutico incluyen la producción de medicamentos, la consulta farmacéutica y tareas administrativas, que aumentan la carga diaria, asimismo, estas demandas pueden provocar estrés mental y físico, lo que afecta a la concentración y la eficiencia profesional.

La carga laboral en el sector farmacéutico es importante debido a la exactitud de cada tarea y se transforma en un elemento para la seguridad del paciente y el bienestar individual. Como afirma Puntorini et al. (2025), subrayan la productividad como indicador, sostienen que el rendimiento se mide a partir de los resultados conseguidos y cuando la carga de trabajo se incrementa, el estrés también lo hace, lo cual reduce la habilidad del trabajador para sostener un rendimiento óptimo, lo que da lugar a una correlación negativa entre desempeño.

En operaciones delicadas como la de la farmacia, en las que cualquier error puede comprometer la seguridad del paciente, el efecto de la carga laboral sobre el desempeño tiene un impacto en los trabajadores, perjudica la calidad del servicio y en el prestigio de las instituciones.

### **6.1.3.3. Salud ocupacional**

La salud en el trabajo tiene como objetivo garantizar el bienestar físico y mental de los empleados a través de tácticas que reduzcan los riesgos asociados a su trabajo. Las pausas activas, conocidas como ejercicio compensatorio, se presentan como una herramienta para favorecer la movilidad articular y reducir el estrés musculoesquelético provocado por posiciones prolongadas o movimientos repetitivos durante el día, estas prácticas son útiles para estirar los músculos, cambiar de posición y prevenir dolencias físicas que puedan perjudicar la eficiencia en el trabajo (Ango & Mora, 2024).

En la misma línea, el uso correcto de la mecánica del cuerpo, como el conjunto de esfuerzos, posturas y movimientos que permiten realizar tareas de manera segura y efectiva. Un manejo adecuado de esta mecánica previene el desperdicio de energía innecesaria, protege a los clientes como a los empleados y la implementación de prácticas ergonómicas en las actividades diarias. Mantener posturas adecuadas al utilizar equipos, como estaciones de trabajo o computadoras, disminuye la fatiga y la tensión muscular, a la vez que mejora la eficiencia del empleado en su entorno laboral (Pinta, 2025).

#### **6.1.4. Elementos del ambiente laboral aplicados al sector farmacéutico**

##### **6.1.4.1. Condiciones laborales**

Las condiciones laborales definen la experiencia del trabajador en el entorno, su actitud, motivación y capacidad para llevar a cabo sus tareas, abarcan la estabilidad del contrato, la seguridad laboral, las exigencias y requisitos del trabajo y el ambiente físico y social donde se lleva a cabo la jornada laboral. Si estos factores no se manejan traerán repercusiones a nivel individual como organizacional. Esto a su vez determina el avance individual y el desarrollo grupal (Escobar, 2024).

En términos prácticos, el empleado no trabaja independiente el rendimiento está influenciado por las condiciones que brinda tu ambiente laboral, debido que puede mejorar el rendimiento y robustece la estabilidad emocional, asimismo, disminuye los riesgos organizacionales.

## **7.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **7.2.1. Empresas farmacéuticas**

Las empresas farmacéuticas son parte del sector manufacturero, que se une al amplio sector industrial en la producción de productos químicos y otros bienes, lo cual complica la medición exacta de su aporte a la macroeconomía, debido a que esta categoría comprende diversas actividades manufactureras. Las compañías que se dedican a la producción de productos farmacéuticos están en este sector, el cual es un subsector específico que comprende la elaboración de productos farmacéuticos, químicos medicinales y preparados herbales para fines médicos. Estas conviven con otras industrias como las de jabones, detergentes, fibras sintéticas y pinturas. Así, pueden definirse como entidades productivas que se enfocan en la creación, producción y distribución de medicamentos y compuestos para prevenir, tratar o aliviar enfermedades conforme a rigurosos (Andrade et al., 2025).

En términos prácticos, la función de las compañías farmacéuticas excede la fabricación de medicamentos; constituyen un soporte es para el desarrollo económico y la salud pública. Su presencia fomenta la creación de empleos calificados, el acceso a tratamientos fundamentales y la innovación. No obstante, la categorización industrial del país hace que su impacto real en las cifras generales se diluya, lo que indica la necesidad de una evaluación concreta para determinar el valor en el sistema manufacturero ecuatoriano.

### **7.2.2. Servicio farmacéutico**

Interactuar con los pacientes en el ámbito farmacéutico es un componente del servicio profesional, porque los servicios como el de los Nuevos Medicamentos o la Asistencia en el Desarrollo de Nuevas Medicinas (ANM) ofrecen una vía de comunicación con los clientes que facilita la detección temprana de problemas asociados con los medicamentos, aquellos vinculados con la calidad, esta clase de consulta ofrece datos precisos acerca de los fármacos y su adecuada administración, además contribuye a que las personas tomen decisiones sobre el tratamiento, fomenta la eficacia terapéutica y disminuye los peligros relacionados con un uso inapropiado (Blundell et al., 2025).

En la práctica, esta interacción convierte la dispensación en un proceso humano y de prevención. La conversación estrecha entre el farmacéutico y el paciente posibilita identificar temores, conceptos erróneos y costumbres dañinas que, de otra manera, no serían percibidas.

### **7.2.3. Satisfacción laboral**

La satisfacción en el trabajo se relaciona de forma cercana con variables que definen la eficacia de las organizaciones, como son el rendimiento, la rotación, el compromiso y el absentismo su importancia radica en ser uno de los constructos estudiados del siglo XX. A lo largo del tiempo, las definiciones han cambiado: se definió como un estado positivo de las emociones que se produce a partir de cómo se valora personalmente la experiencia laboral, y posteriormente se entendía la diferencia entre lo que el trabajador considera una recompensa apropiada y lo que recibe realmente (Vega et al., 2021).

La satisfacción de los empleados se ha transformado en un parámetro para entender la salud interna de una organización en un ambiente laboral actual. Este constructo, muestra la manera en que los individuos viven su entorno y cómo esas experiencias afectan su motivación y su relación con la organización. Cuando un empleado nota congruencia entre lo

que aporta y lo que recibe, es propenso a crear un compromiso auténtico, lo cual afecta a su rendimiento y el ambiente de la empresa.

#### **7.2.4. Productividad laboral**

Se entiende por productividad la capacidad de la organización para convertir sus recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos en bienes o servicios, utilizando de los recursos disponibles para la creación de valor. Desde una perspectiva económica, muestra la cantidad de desempeño logrado de cada elemento, y desde un enfoque de gestión empresarial, es el equilibrio entre eficiencia, eficacia y calidad para lograr resultados competitivos y sostenibles (Ramírez et al., 2022).

La productividad es vista como una medida numérica es un espejo de la madurez organizacional. Una compañía que administra sus recursos muestra un orden interno, transparencia en sus procesos y habilidad para ajustarse. Dicho de otro modo, la se refiere al nivel gerencial y a la cultura laboral que se produce dentro de la organización.

## **8. MARCO METODOLÓGICO**

### **8.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se llevó a cabo un diseño no experimental y una perspectiva cuantitativa, pues se examinó las variables de productividad, ambiente laboral y satisfacción en el trabajo y no se intervino sobre ellas, por lo cual, se aplicó encuestas dirigidas a las empresas farmacéuticas de Quito en el periodo 2025.

Por esta razón, el diseño es transversal, pues se recopiló información en un solo momento y se detectó las percepciones, conexiones y conductas durante el periodo especificado. El estudio empleó un diseño de tipo descriptivo-correlacional, porque se describió el entorno laboral y los niveles de satisfacción del personal, y determinó la relación entre estos elementos y la productividad de la organización.

### **8.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo descriptivo, porque se centró en describir las condiciones de trabajo, las impresiones de satisfacción y los elementos del entorno laboral que viven los trabajadores de compañías farmacéuticas. Este tipo de estudio permitió determinar la condición presente de las variables lo que posibilitará la identificación de patrones, tendencias y rasgos del contexto examinado.

El estudio también incluyó un elemento explicativo a nivel básico, debido que busca entender las condiciones de trabajo que afecta los resultados productivos sin determinar relaciones de causalidad estrictas. Asimismo, la información se recoge del ambiente de trabajo real de las compañías farmacéuticas en Quito, se utilizó datos mediante la encuesta, obtenidos de los mismos empleados, por ende, es un estudio de campo, contando con una aproximación a la realidad organizacional del sector.

### **8.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

El análisis de los elementos que constituyó el entorno de trabajo y la satisfacción de los empleados se realizó mediante el método analítico. Este descompone en variables y en dimensiones como las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, el clima organizacional, el apoyo directivo y el reconocimiento con el objetivo de entender cómo están relacionadas con los niveles de productividad.

Simultáneamente, se empleó el método inductivo, que hace posible deducir conclusiones generales a partir de los datos individuales recabados en las encuestas, y se analizó las tendencias y patrones de la conducta laboral en la industria farmacéutica.

#### **8.4. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

De acuerdo con el Superintendencia de Compañías (2025), existen 19 compañías farmacéuticas en la ciudad que proveen al mercado local y nacional, y estas participan en una cadena productiva que requiere exactitud, eficacia y altos estándares de control en todos sus procesos. Esta información facilitó la definición del universo en el que se llevó a cabo el análisis del entorno laboral, la satisfacción de los trabajadores y su efecto en la productividad.

Como se busca una representación del sector farmacéutico de Quito se tomó en cuenta el número total de empresas, se utilizó un enfoque censal. Este proceso exigirá la inclusión de todos los colaboradores de las 19 empresas farmacéuticas, siempre y cuando satisfagan los criterios establecidos, tales como una permanencia laboral mínima y una participación voluntaria. El censo se justificó porque el tamaño del universo es manejable y posibilitó abarcar las percepciones del talento humano, mostrando a continuación la muestra:

**Tabla 1.**  
*Muestra de las empresas farmacéuticas*

<b>RUC</b>	<b>NOMBRE COMPAÑÍA</b>
1792002672001	ALBISOLART S.A.
1791846915001	BIOHEALTH INTERNATIONAL CIA. LTDA.
1791802764001	DISTRIBUIDORA COSMOFARM SA
1791845668001	GENERICPRODUCTS S.A.
	GLOBALPHARMA S.A.
1793065333001	GRUPOMED S.A.S.
992632860001	HELMUTH S.A.
1792364639001	HOMEOMED FARMACEUTICA S.A.
1791705343001	HUMALAB S.A.
1792901707001	MARKFARMTEST CIA.LTDA.
1792307309001	MEDYPLAST CIA. LTDA.
1792371635001	MERCAMED S.A.
1793041515001	ONCODEALER CIA.LTDA.
1792993636001	PHARMA KORP PK S.A.
1792580773001	PUNTONATURAL S.A.

1792130816001	SCHUTZPHARM CIA. LTDA.
1791411218001	SENIORFARMA CIA.LTDA.
1791879090001	VITAFARMA ECUADOR CIA. LTDA
1792720575001	YIPPYFARMA RED DE FARMACIAS S.A.

Nota: Detalle de la muestra de empresas farmacéuticas. Elaborado por el autor. Fuente: Superintendencia de Compañías (2025)

## 9. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 9.1. Interpretación de encuestas

#### 9.1.1. Aspectos demográficos

- ¿Seleccione su género?

**Tabla 2.**

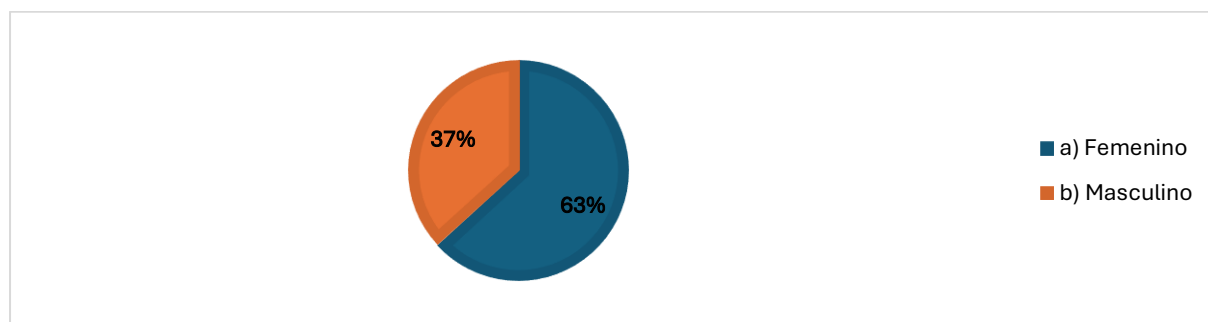
*Género*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Femenino	12	63%
b) Masculino	7	37%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 2.**

*Género*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

#### **Análisis:**

De acuerdo con la Tabla 2, el 63% de la plantilla laboral corresponde a mujeres, mientras que el 37% restante son hombres, donde el género femenino tienen mayor representación en las farmacias de Quito. Esta mayoría determina que el estudio del entorno laboral debe enfocarse en los aspectos de bienestar que se correspondan con la situación de este grupo específico.

### Interpretación:

La eficiencia del sector depende del desarrollo de estrategias que incrementen la satisfacción de las mujeres en cuanto a talento. Un ambiente organizacional que pase por alto esta diversidad demográfica arriesga limitar el rendimiento operativo, pero sin dejar a un lado el género masculino, donde establecer políticas que favorezcan la conciliación entre el trabajo y la vida personal es necesario para mantener la continuidad de este capital humano femenino a largo plazo.

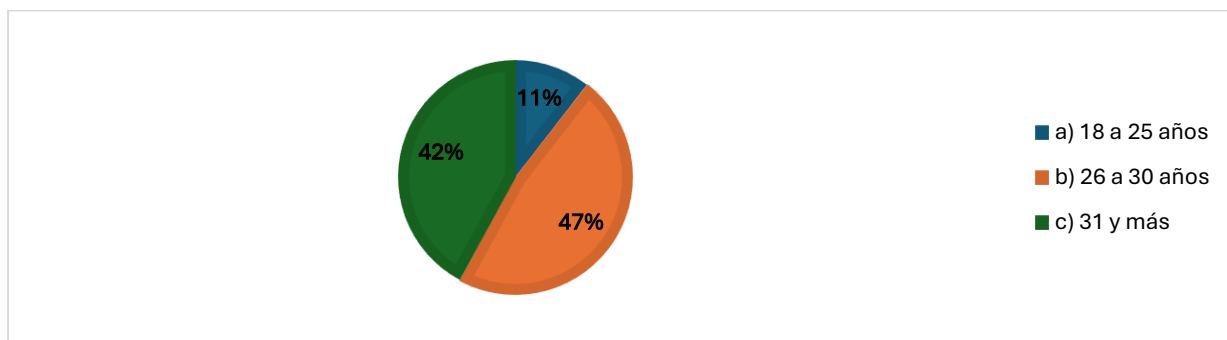
#### - ¿Seleccione su edad?

**Tabla 3.**  
*Edad*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) 18 a 25 años	2	11%
b) 26 a 30 años	9	47%
c) 31 y más	8	42%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 3.**  
*Edad*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### Análisis:

El 47% de los empleados se encuentra entre los 26 y 30 años, es el grupo etario más numeroso y los individuos de 31 años o más constituye el 42%, mientras que el segmento de edad de 18 a 25 años representa únicamente el 11%. Estos principios constituyen un grupo

de 19 miembros en el que la experiencia profesional es evidente que la falta de experiencia inicial.

### Interpretación:

Esta distribución etaria establece que las farmacias cuentan con trabajadores en una etapa de intensa energía y búsqueda de estabilidad, por lo cual, está relacionada con un ambiente laboral que ofrezca reconocimiento y posibilidades de crecimiento a esta fuerza joven-adulta, en ese sentido, este capital humano requiere de incentivos y un plan de carrera definido para prevenir el estancamiento profesional en sus años de mayor eficacia.

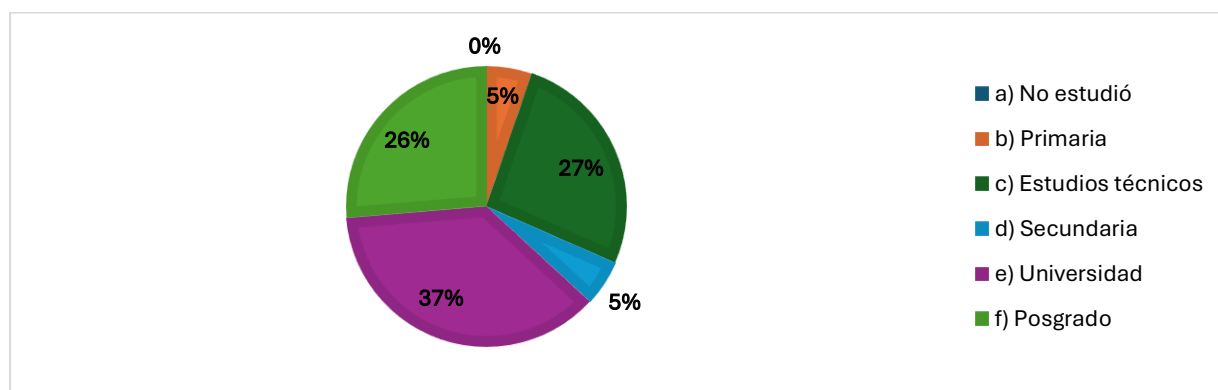
#### - ¿Cuál es su escolaridad?

**Tabla 4.**  
*Escolaridad*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) No estudió	0	0%
b) Primaria	1	5%
c) Estudios técnicos	5	26%
d) Secundaria	1	5%
e) Universidad	7	37%
f) Posgrado	5	26%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 4.**  
*Escolaridad*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### Análisis:

En cuanto a la educación del personal, el equipo está adecuadamente calificado: el 37% posee títulos universitarios, el 26% cuenta con posgrados y otro 26% tiene formación técnica. El restante de la nómina, que representa un 90%, se distribuye de manera equitativa entre primaria y secundaria con un 5% cada uno.

### Interpretación:

Por lo cual, la existencia de trabajadores tan competentes lleva a las empresas a crear funciones que retan su potencial intelectual para evitar errores, asimismo, el reconocimiento del conocimiento técnico de cada empleado en el mostrador está vinculado a la eficiencia en 2025, para conservar este talento se debe ofrecer capacitaciones, donde la organización establezca programas que prevengan la desactualización del conocimiento.

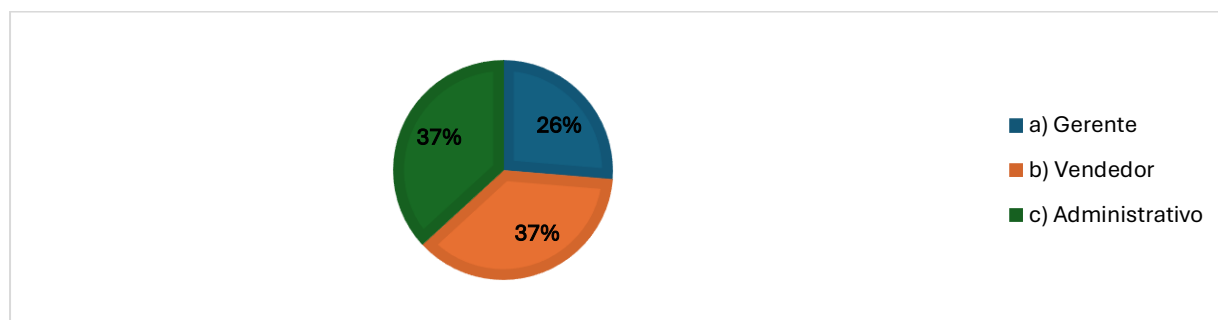
#### - ¿Qué cargo tiene en su empresa?

**Tabla 5.**  
*Puesto*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Gerente	5	26%
b) Vendedor	7	37%
c) Administrativo	7	37%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 5.**  
*Puesto*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

El equipo se reparte de manera equitativa entre el personal administrativo y los vendedores, con cada grupo representando un 37% del total. El 26% restante, formado por 19 empleados, realiza tareas administrativas y ayuda a preservar la estructura organizativa, esta distribución establece una planificación destinada a mantener el nivel de ventas con una capacidad de respuesta administrativa similar.

### **Interpretación:**

Para que la operación del negocio no se detenga, es importante preservar una comunicación cuando la base administrativa y operativa es similar en tamaño. La verdadera productividad emerge de la consonancia entre estos tres aspectos, previniendo que la carga laboral se concentre solo en un área permitiendo que el desarrollo empresarial en ventas sea respaldado por una administración interna. De igual manera, funciona como el soporte para que el crecimiento operativo no afecte la estabilidad ni los procesos fundamentales de la organización.

**9.1.2. Objetivo general: Analizar el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito durante el año 2025, determinando la relación entre la satisfacción del personal y los niveles de productividad dentro del sector.**

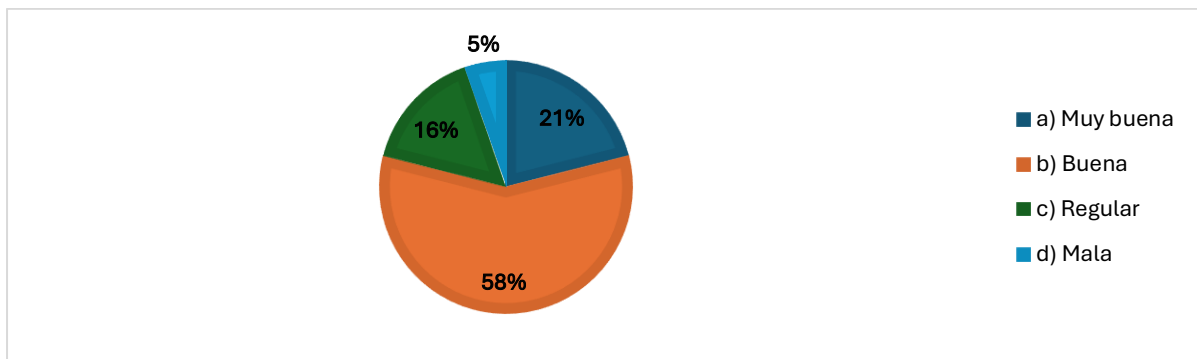
- **¿Cómo describiría las condiciones físicas de tu lugar de trabajo en términos de comodidad y adecuación?**

**Tabla 6.**  
*Condiciones físicas*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Muy buena	4	21%
b) Buena	11	58%
c) Regular	3	16%
d) Mala	1	5%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 6.**  
*Condiciones físicas*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

En la valoración del entorno físico, el 58% de los integrantes del equipo opina que las instalaciones son buenas y el 21% las considera muy buenas. No obstante, un 16% las clasifica como regulares y un 5% las ve como deficientes, este grupo reducido destaca carencias que, si no se abordan, podrían poner en riesgo el nivel de calidad y bienestar que la empresa pretende transmitir.

### **Interpretación:**

Para que los empleados puedan dar lo mejor de sí sin fatigarse, es necesario contar con un ambiente agradable, aunque la mayoría está satisfecha, los aspectos problemáticos de incomodidad pueden influir en la rapidez del servicio. Un entorno laboral descuidado disminuye la motivación y restringe la agilidad en la ejecución de las tareas diarias, por ello, optimizar el entorno ambiental y la ergonomía permitirá que el trabajador se concentre, igualmente, un entorno físico de alta calidad actúa como un estímulo no financiero que fortalece el compromiso y reduce la rotación de empleados.

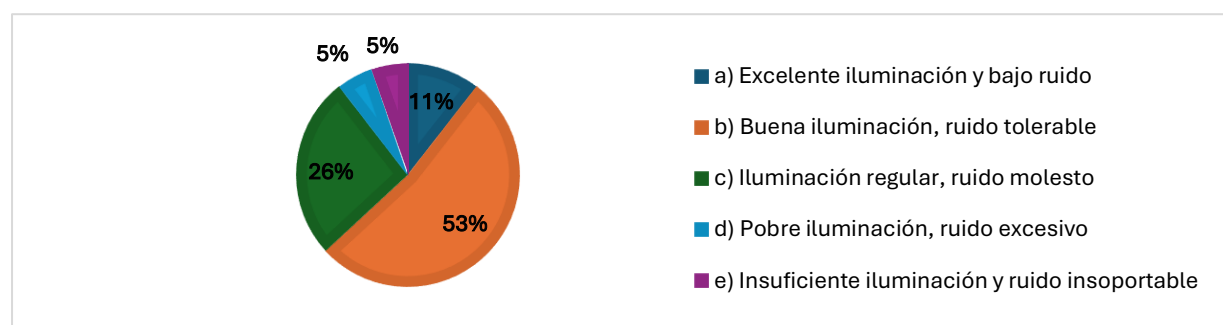
- ¿Cómo evalúa la iluminación y el ruido en tu área de trabajo respecto a su impacto en la comodidad diaria?

**Tabla 7.**  
*Iluminación y ruido*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Excelente iluminación y bajo ruido	2	11%
b) Buena iluminación, ruido tolerable	10	53%
c) Iluminación regular, ruido molesto	5	26%
d) Pobre iluminación, ruido excesivo	1	5%
e) Insuficiente iluminación y ruido insoportable	1	5%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 7.**  
*Iluminación y ruido*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

Los resultados refieren que el 53% del personal considera la iluminación adecuada y el ruido aceptable, mientras que un pequeño grupo del 11% las evalúa como sobresalientes. No obstante, es alarmante que un 26% reporte problemas de sonido y deficiente iluminación, mientras que el 10% sufre niveles significativos de incomodidad.

### **Interpretación:**

Estas carencias son obstáculos directos para la exactitud necesaria en la labor farmacéutica, donde el estrés proveniente de los ruidos y la fatiga ocular reduce la eficacia,

lo que provoca que la atención al cliente sea menos efectiva, por ende, para aumentar la productividad, la institución debe invertir en espacios que cuenten con buena iluminación y acústica adecuada, la modificación de estos factores ambientales permite evitar errores humanos en el manejo de recetas y dosificaciones, protegiendo la seguridad del paciente.

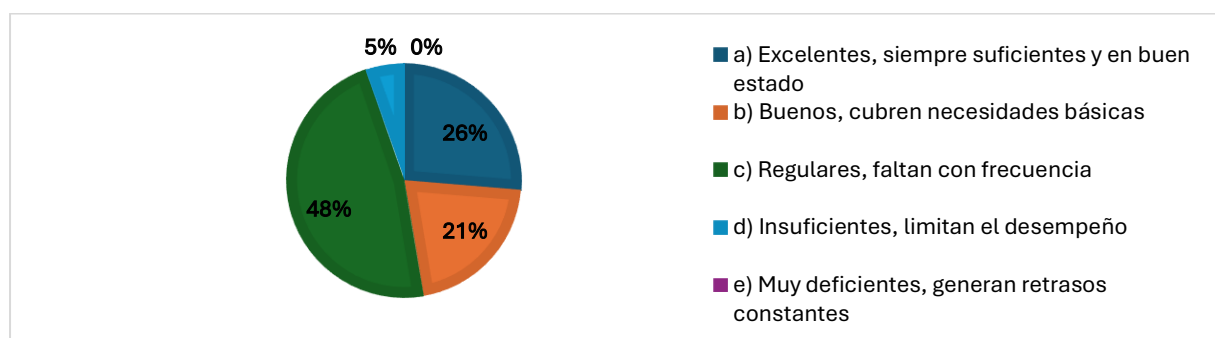
- ¿Cómo califica la disponibilidad de recursos materiales en tu puesto (equipos, papelería, insumos farmacéuticos específicos como reactivos o herramientas de laboratorio)?

**Tabla 8.**  
*Disponibilidad de recursos*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Excelentes, siempre suficientes y en buen estado	5	26%
b) Buenos, cubren necesidades básicas	4	21%
c) Regulares, faltan con frecuencia	9	47%
d) Insuficientes, limitan el desempeño	1	5%
e) Muy deficientes, generan retrasos constantes	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 8.**  
*Disponibilidad de recursos*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

**Análisis:**

El 47% de los trabajadores reconoce que los suministros faltan con frecuencia, lo que sugiere un nivel promedio. Mientras tanto, un 26% accede a recursos de alta calidad y el 21%

solo puede satisfacer lo básico; en contraste, el 5% restante tiene dificultades para funcionar por la escasez de recursos.

### **Interpretación:**

La carencia de herramientas para laborar puede generar descontento y obstaculizar el flujo de ventas, como la falta de materiales o herramientas fuerza a improvisar, reduciendo el profesionalismo ante el cliente y cansando la paciencia del equipo. En ese caso, es indispensable para obtener mejores resultados, que el mostrador tenga todo lo necesario para operar sin interrupciones, contar con un stock de materiales favorece la eficiencia del servicio y reduce las tensiones internas que a menudo causan discordias entre el equipo operativo y el administrativo.

#### **9.1.3. Objetivo específico 1: Identificar los principales factores que conforman el ambiente laboral en las empresas farmacéuticas de Quito, considerando aspectos organizacionales, condiciones físicas, relaciones interpersonales y estilos de liderazgo, entre otros.**

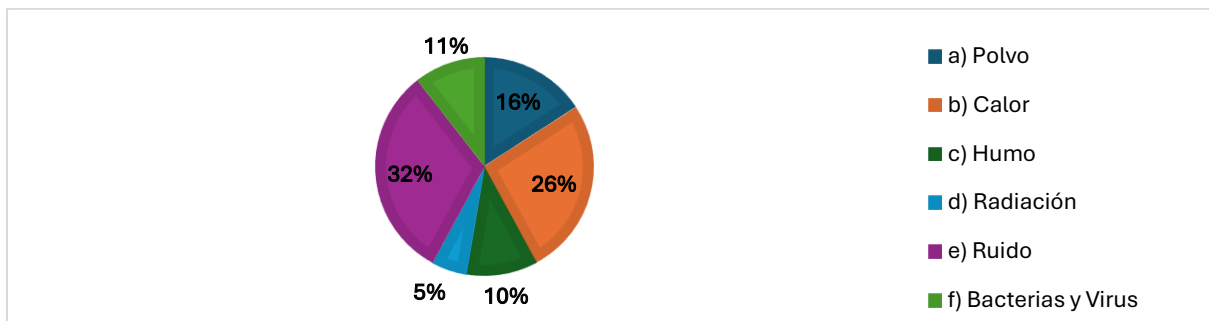
- **¿A qué tipo de agentes físicos está expuesto en su área de trabajo?**

**Tabla 9.**  
*Agentes físicos expuestos*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Polvo	3	16%
b) Calor	5	26%
c) Humo	2	10%
d) Radiación	1	5%
e) Ruido	6	32%
f) Bacterias y Virus	2	11%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 9.**  
*Agentes físicos expuestos*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

### **Análisis:**

El sonido destaca como el factor significativo al analizar los elementos externos, con un 32% de impacto entre los encuestados. El calor tiene un impacto del 26%, luego está el polvo, que afecta al 16% de la muestra, y la presencia de virus o bacterias, que influye en el 11% de los encuestados. Por otro lado, elementos como el humo y la radiación poseen los porcentajes bajos, con un 5% y un 11%, respectivamente.

### **Interpretación:**

Estas circunstancias del entorno generan un clima que afecta la salud física de los empleados. La exposición constante a ruidos y temperaturas elevadas influye en la concentración, lo que incrementa el riesgo de cometer errores en la gestión de recetas. Un entorno con polvo o gérmenes pone en riesgo la salud pulmonar y facilita la falta por enfermedades menores, en ese sentido es necesario mejorar la ventilación y aislamiento acústico, de igual manera, al reducir estos factores externos, la compañía disminuye el absentismo laboral y establece un nivel de higiene alto que inspira confianza instantánea en los clientes.

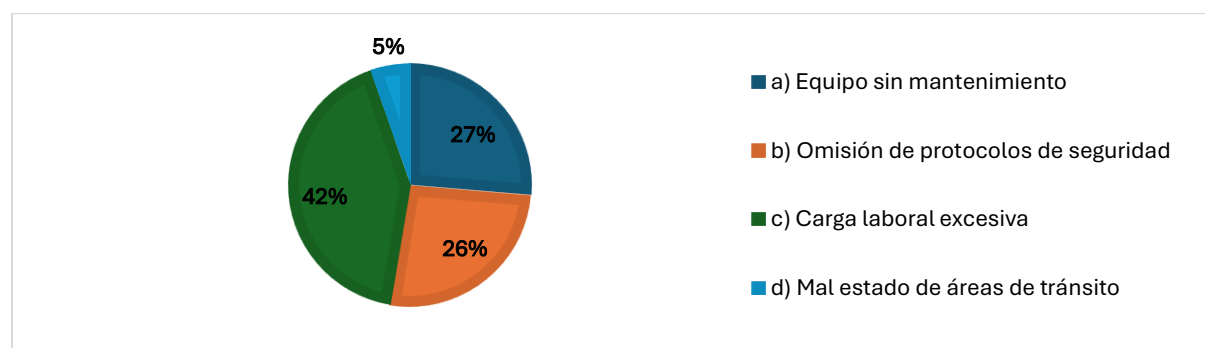
- ¿Dentro de sus actividades, cuál considera que es la principal razón para que ocurra un accidente?

**Tabla 10.**  
*Razones para que ocurra un accidente*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Equipo sin mantenimiento	5	26%
b) Omisión de protocolos de seguridad	5	26%
c) Carga laboral excesiva	8	42%
d) Mal estado de áreas de tránsito	1	5%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 10.**  
*Razones para que ocurra un accidente*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Análisis:**

El sonido destaca como el factor significativo al analizar los elementos externos, con un 32% de impacto entre los encuestados, el calor tiene un impacto del 26%, luego está el polvo, que afecta al 16% de la muestra, y la presencia de virus o bacterias, que influye en el 11% de los encuestados, de manera similar, elementos como el humo y la radiación poseen los porcentajes bajos, con un 5% y un 11%.

### Interpretación:

Estas circunstancias del entorno generan un clima que afecta la salud física de los empleados. La exposición constante a ruidos y temperaturas elevadas influye en la concentración, lo que incrementa el riesgo de cometer errores en la gestión de recetas. Esta vulnerabilidad afecta la precisión operativa y acelera la fatiga emocional de los empleados, deteriorando el ambiente organizacional a largo plazo. Además, la inversión en sistemas de climatización y aislamiento no debe considerarse un gasto es una acción para la seguridad de los clientes y la continuidad del servicio.

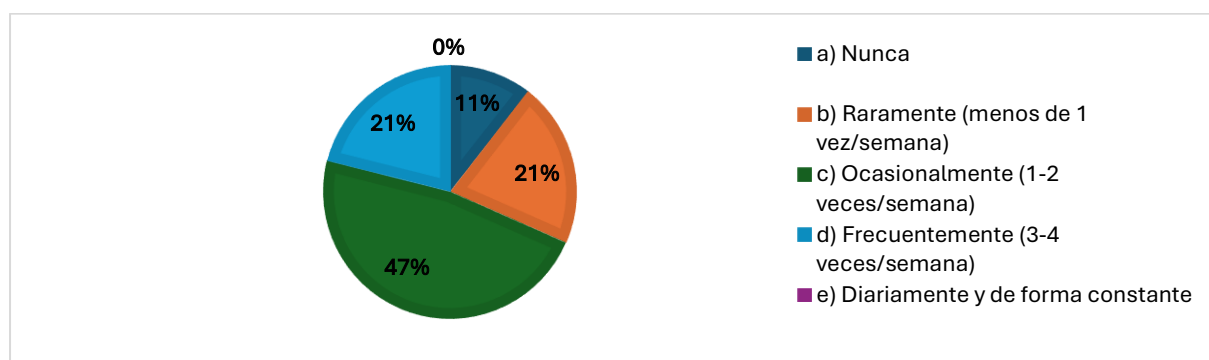
- ¿Con qué frecuencia experimentas exposición a riesgos ergonómicos como posturas forzadas o levantamiento de cargas?

**Tabla 11.**  
*Exposición a riesgos ergonómicos*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Nunca	2	11%
b) Raramente (menos de 1 vez/semana)	4	21%
c) Ocasionalmente (1-2 veces/semana)	9	47%
d) Frecuentemente (3-4 veces/semana)	4	21%
e) Diariamente y de forma constante	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 11.**  
*Exposición a riesgos ergonómicos*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

Desde la perspectiva del bienestar físico, un 47 % de los empleados admite que en ocasiones enfrenta posturas forzadas o carga pesada, a esta cifra se le suma un 21% que se enfrenta a estos riesgos con regularidad y otro 21% que lo hace ocasionalmente; solo un 11% dice estar exento de estas presiones. Las estadísticas refuerzan que la mayoría de las personas siente tensiones físicas vinculadas a su labor cotidiana en el mostrador o en el almacén.

### **Interpretación:**

Por lo expuesto, mantener posturas inadecuadas o levantar cargas de forma incorrecta afecta la salud muscular, lo que repercute en la agilidad del personal. Para evitar problemas a largo plazo, es necesario implementar pausas activas y un mobiliario adecuado que minimice la fatiga, de igual manera, un diseño ergonómico del espacio laboral no solo resguarda la salud física del empleado.

#### **9.1.4. Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del personal considerando la forma en que los elementos del entorno laboral influyen positiva o negativamente en el bienestar de los trabajadores.**

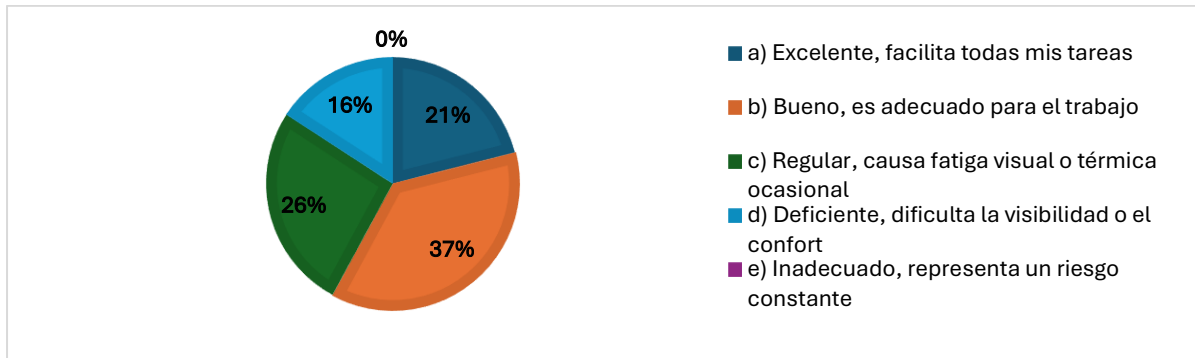
- **¿Cómo calificaría el nivel de iluminación y ventilación en su puesto de trabajo para el desempeño seguro de sus funciones?**

**Tabla 12.**  
*Nivel de iluminación y ventilación*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Excelente, facilita todas mis tareas	4	21%
b) Bueno, es adecuado para el trabajo	7	37%
c) Regular, causa fatiga visual o térmica ocasional	5	26%
d) Deficiente, dificulta la visibilidad o el confort	3	16%
e) Inadecuado, representa un riesgo constante	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 12.**  
*Nivel de iluminación y ventilación*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

La comodidad ambiental. Un 37% de los encuestados considera que la ventilación y la iluminación son adecuadas, mientras que un 21% las evalúa como sobresalientes. De igual manera, un 26% de los trabajadores experimenta fatiga térmica o visual de forma habitual, mientras que un 16% opina que estas condiciones son inadecuadas.

### **Interpretación:**

Cuando falta luz o aire fresco, la energía de los trabajadores se disminuye y las tareas farmacéuticas pierden precisión, para mejorar la eficiencia, es necesario que dispongan de áreas bien iluminadas y ventiladas para evitar la fatiga prematura, con ello un entorno optimizado contribuye a salvaguardar la salud y permite que el empleado mantenga un grado de alerta y productividad mayor, asimismo, la optimización de estos factores ambientales funciona como una barrera defensiva contra el agotamiento mental, promoviendo un estado de ánimo favorable en el grupo, a largo plazo, esta inversión en bienestar resulta en un servicio al cliente eficiente y en una disminución notable de las ausencias laborales por agotamiento sensorial.

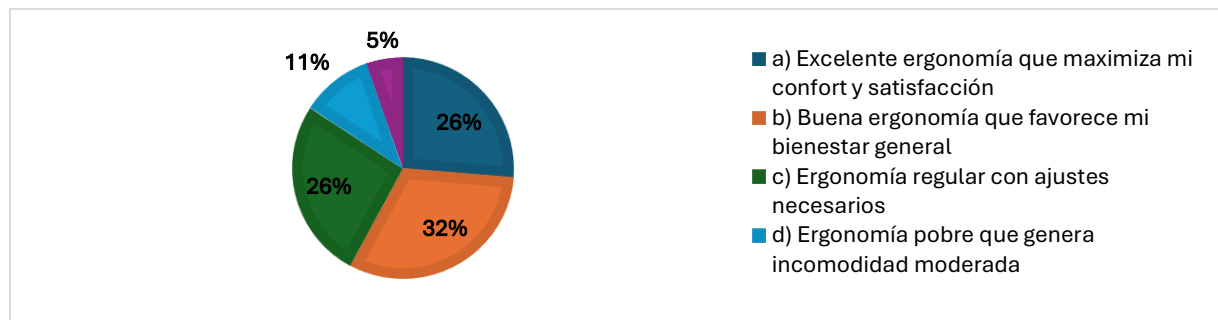
- ¿Cómo influye la ergonomía de tu estación de trabajo (silla, escritorio, altura) en tu satisfacción laboral diaria?

**Tabla 13.**  
*Ergonomía en la estación de trabajo*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Excelente ergonomía que maximiza mi confort y satisfacción	5	26%
b) Buena ergonomía que favorece mi bienestar general	6	32%
c) Ergonomía regular con ajustes necesarios	5	26%
d) Ergonomía pobre que genera incomodidad moderada	2	11%
e) Ergonomía deficiente que reduce significativamente mi satisfacción	1	5%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 13.**  
*Ergonomía en la estación de trabajo*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

**Análisis:**

El 32% del personal de la farmacia afirma que su mobiliario es ergonómico y favorece su bienestar, mientras que el 26% lo valora como excelente. Sin embargo, un 26% extra requiere ajustes debido a que su confort es solo aceptable y un 16% adicional presenta una infraestructura inadecuada o deficiente.

### Interpretación:

La adecuación del mobiliario constituye la base de la operatividad en el ámbito farmacéutico. Una infraestructura que ignora los principios ergonómicos provoca micro lesiones y distracciones continuas, lo que divide la concentración del personal y aumenta la posibilidad de errores en procesos cruciales, por eso, la actualización de los lugares de trabajo debe verse como una inversión en capital humano que vele por la seguridad sin los gastos originados por accidentes laborales, por ende, un espacio físico creado para el bienestar modifica la experiencia del empleado, permitiéndole dirigir toda su energía hacia la precisión técnica y hacia un servicio al cliente excepcional.

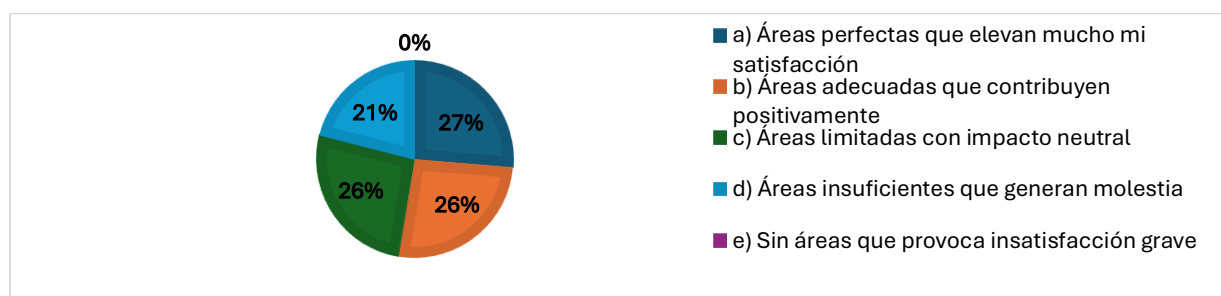
- ¿En qué medida la disponibilidad de áreas de descanso y comedor afectan tu satisfacción con el ambiente laboral?

**Tabla 14.**  
*Disponibilidad de áreas de descanso y comedor*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Áreas perfectas que elevan mucho mi satisfacción	5	26%
b) Áreas adecuadas que contribuyen positivamente	5	26%
c) Áreas limitadas con impacto neutral	5	26%
d) Áreas insuficientes que generan molestia	4	21%
e) Sin áreas que provoca insatisfacción grave	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 14.**  
*Disponibilidad de áreas de descanso y comedor*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

### **Análisis:**

Las respuestas se reparten de manera equitativa con el 26% muestra áreas ideales, otro 26% cuenta con instalaciones adecuadas y un tercer grupo del 26% opina que las zonas son restrictivas con un efecto neutral. Por otro lado, el 21 % de los 19 participantes en la encuesta manifiesta incomodidad debido a la falta de suficientes áreas de descanso.

### **Interpretación:**

Esta fragmentación establece que la vivencia de los empleados varía según la sucursal o el lugar de venta en el que laboran, por lo tanto, disponer de un espacio apropiado para comer y descansar es fundamental para recobrar fuerzas y mantener la atención. Para estabilizar la calidad del ambiente laboral, es importante homogeneizar las condiciones de bienestar en todas las oficinas y que el derecho al descanso se convierta en una auténtica restauración de la energía productiva.

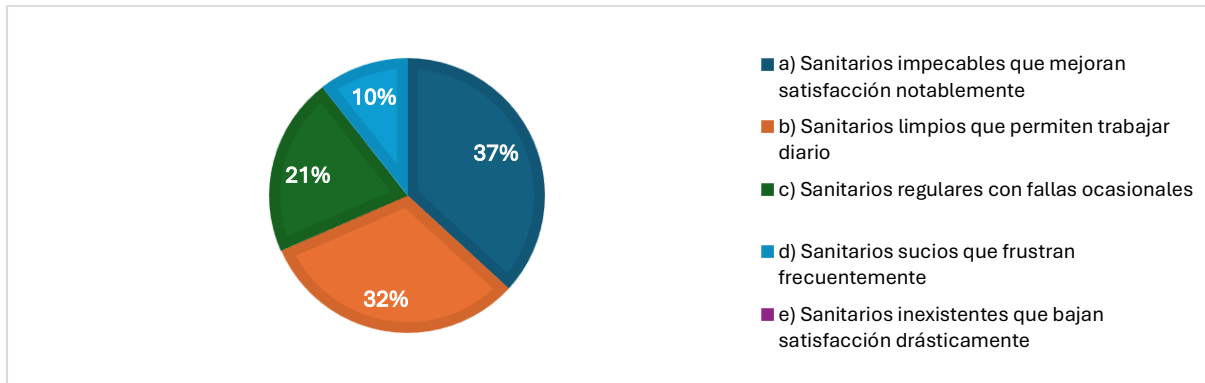
- **¿Qué impacto tiene la accesibilidad y estado de los servicios sanitarios en tu percepción de satisfacción laboral?**

**Tabla 15.**  
*Accesibilidad y estado de los servicios sanitarios*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Sanitarios impecables que mejoran satisfacción notablemente	7	37%
b) Sanitarios limpios que permiten trabajar diario	6	32%
c) Sanitarios regulares con fallas ocasionales	4	21%
d) Sanitarios sucios que frustran frecuentemente	2	11%
e) Sanitarios inexistentes que bajan satisfacción drásticamente	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 15.**  
*Accesibilidad y estado de los servicios sanitarios*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

#### **Análisis:**

El 37% del personal opina que contar con baños limpios y operativos es algo favorable, mientras que el 32% los describe como limpios y prácticos. Sin embargo, aparece una discrepancia de descontento donde un 21 % menciona problemas ocasionales y un 11 % se siente frustrado por la falta de higiene en estas áreas.

#### **Interpretación:**

Estos datos establecen que las condiciones de sanidad fundamentales no alcanzan los estándares óptimos por lo cual garantizar servicios de salud adecuados es un aspecto fundamental de la salud laboral que impacta el estado de ánimo de los trabajadores, en ese sentido, para mantener un equipo motivado y enfocado en la calidad del servicio, es importante garantizar la limpieza en todas las instalaciones, en este tipo de compañía la sanidad, tiene que ser un fundamento irrenunciable porque cualquier negligencia en la salud interna va en contra de los valores de bienestar que se ofrecen al consumidor.

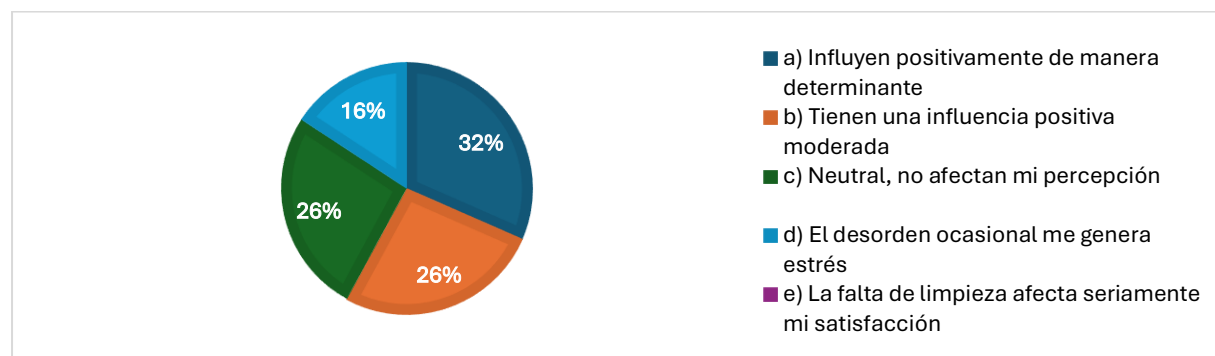
- ¿En qué medida considera que el orden y la limpieza de las instalaciones influyen en su estado de ánimo y comodidad laboral?

**Tabla 16.**  
*Orden y limpieza de instalaciones*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Influyen positivamente de manera determinante	6	32%
b) Tienen una influencia positiva moderada	5	26%
c) Neutral, no afectan mi percepción	5	26%
d) El desorden ocasional me genera estrés	3	16%
e) La falta de limpieza afecta seriamente mi satisfacción	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 16.**  
*Orden y limpieza de instalaciones*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

**Análisis:**

Se nota que el 32% de los integrantes del equipo opina que la limpieza y el orden son factores fundamentales para su bienestar. El 26% siente una influencia positiva moderada, lo que corresponde a la cantidad de personas que adoptan una postura neutral sobre estos asuntos y el 16% de los 19 integrantes del equipo admite que el desorden temporal les genera estrés.

### Interpretación:

Estos datos evidencian que la disposición visual del espacio de trabajo influye en el bienestar psicológico de la mayoría de los empleados, donde la limpieza en el espacio físico fomenta una atención al cliente serena y profesional, lo que reduce la angustia en los momentos de mayor afluencia y si se respetan los protocolos de limpieza y organización, el empleado sentirá que se encuentra en un entorno profesional y seguro, donde, la cultura organizacional manifestada en un ambiente impecable proporciona calma al personal y fideliza a los clientes al proyectar una imagen de control total y limpieza sanitaria.

#### 9.1.5. Objetivo específico 3: Establecer la relación que existe entre satisfacción laboral con la productividad del personal en términos de eficiencia, desempeño y cumplimiento de metas operativas.

- ¿Qué influencia tiene tu satisfacción en el cumplimiento de cuotas de producción y metas de calidad mensual?

**Tabla 17.**  
*Cumplimiento de metas*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Excelente cumplimiento con motivación constante	6	32%
b) Logro de metas con esfuerzo normal	4	21%
c) Cumplimiento básico por obligación laboral	7	37%
d) Dificultad metas por baja satisfacción	2	11%
e) Incumplimiento recurrente por desmotivación	0	0%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 17.**  
*Cumplimiento de metas*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

### **Análisis:**

De acuerdo con los encuestados, el 32% lo realiza por un impulso continuo y el 37% confiesa que alcanza sus objetivos por obligación en su empleo, en contraste, el 21% alcanza sus objetivos con un esfuerzo habitual y el 11% enfrenta dificultades para lograr los resultados debido a su baja satisfacción.

### **Interpretación:**

Esta inclinación a satisfacer compromisos mínimos amenaza la calidad del servicio a largo plazo, por lo cual, las estrategias que vinculen el bienestar del trabajador con los logros de la empresa para transformar esta situación y fomentar la pertenencia convertirá a ese grupo de individuos que laboran por compromiso en una fuerza aumentando los niveles de calidad y rentabilidad de la empresa. De igual manera, al incrementar la satisfacción interna, se minimiza la fatiga psicológica del equipo, lo que permite que la atención al cliente se sienta como una interacción genuina y humana, en lugar de ser una tarea mecánica.

- **¿Cómo tu nivel de satisfacción afecta la precisión en verificación de fórmulas y etiquetado farmacéutico?**

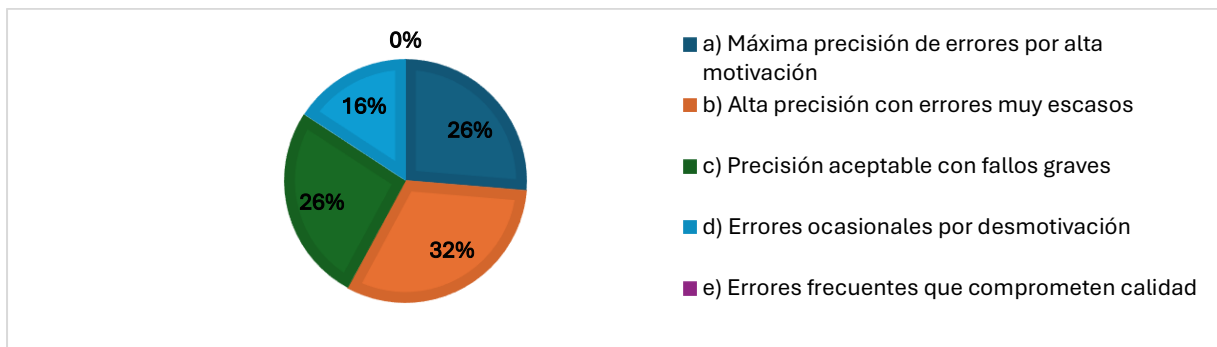
**Tabla 18.**

*Nivel de satisfacción vs relación laboral*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes	
a) Máxima precisión de errores por alta motivación	5	5	26%
b) Alta precisión con errores muy escasos	6	6	32%
c) Precisión aceptable con fallos graves	5	5	26%
d) Errores ocasionales por desmotivación	3	3	16%
e) Errores frecuentes que comprometen calidad	0	0	0%
Total	19	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 18.**  
*Nivel de satisfacción vs relación laboral*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

### **Análisis:**

Según la conexión entre el estado de ánimo y la calidad del trabajo, se observa que el 32% de los empleados tiene una elevada precisión con escasos errores. A este conjunto se le suma un 26% que, por su motivación, alcanza una precisión óptima; otro 26% opera a un nivel suficiente pero presenta errores graves, y un 16% admite incurrir en fallos de vez en cuando por falta de motivación.

### **Interpretación:**

Estos datos muestran que la estabilidad emocional del grupo es el principal criterio que garantiza la seguridad en la gestión de fármacos y la atención al cliente. Cuando el entusiasmo disminuye, la atención se fragmenta y en caso de fallos que pueden comprometer la imagen de la farmacia, por esta causa, es fundamental establecer programas de respaldo emocional y reconocimiento que funcionen como una barrera preventiva frente a la distracción y el error humano, porque al potenciar la salud mental y la motivación del grupo, la organización optimiza su ambiente interno y sus procesos de suministro bajo criterios de excelencia y máxima seguridad.

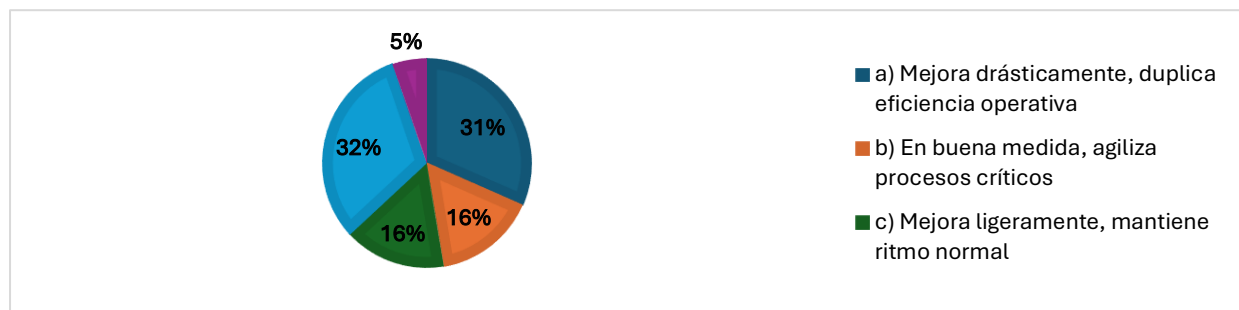
- ¿En qué grado tu satisfacción laboral mejora la eficiencia en la dispensación de medicamentos y control de inventarios?

**Tabla 19.**  
*Satisfacción laboral con la eficiencia en dispensa*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Mejora drásticamente, duplica eficiencia operativa	6	32%
b) En buena medida, agiliza procesos críticos	3	16%
c) Mejora ligeramente, mantiene ritmo normal	3	16%
d) Sin impacto en rendimiento productivo	6	32%
e) Reduce productividad por fluctuación acumulada	1	5%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 19.**  
*Satisfacción laboral con la eficiencia en dispensa*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

**Análisis:**

Centrados en la funcionalidad técnica, los datos muestran una clara división: el 32 % de los encuestados afirma que su satisfacción multiplica su eficiencia, mientras que otro 32 % argumenta que su estado emocional no afecta su rendimiento. El 32% se refiere a quienes experimentan mejorías leves o moderadas, y un pequeño grupo, el 5%, sufre de agotamiento.

**Interpretación:**

Esta diferencia refiere que algunos son impulsados por la motivación y otros, en cambio, laboran de forma mecánica. Por consiguiente, la falta de conexión emocional entre

el personal interfiere con la administración de inventarios, de igual manera, cuando la dispensa se transforma en un acto mecánico y sin dedicación, el margen de error crece y la velocidad disminuye, esta automatización del comportamiento disminuye la habilidad de empatía hacia el paciente, convirtiendo una consulta de salud en una transacción comercial.

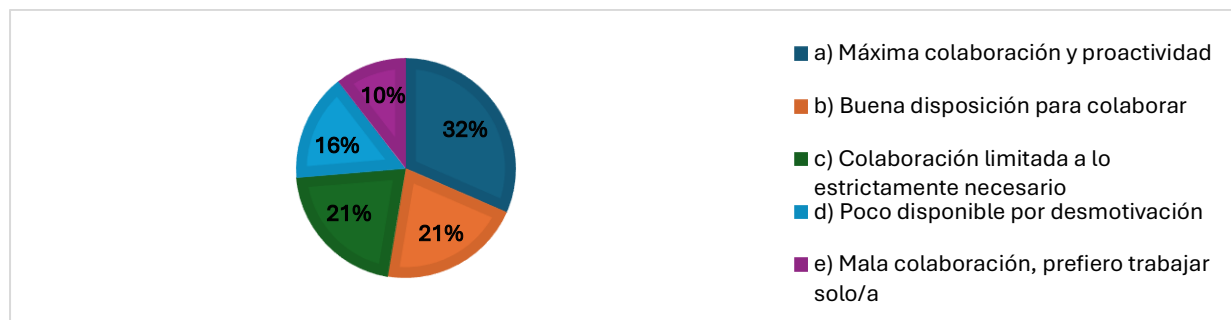
- **¿Cómo afecta su satisfacción laboral a su disposición para trabajar en equipo y resolver problemas operativos con rapidez?**

**Tabla 20.**  
*Satisfacción laboral con trabajo en equipo*

Opciones de respuestas	Resultados	Porcentajes
a) Máxima colaboración y proactividad	6	32%
b) Buena disposición para colaborar	4	21%
c) Colaboración limitada a lo estrictamente necesario	4	21%
d) Poco disponible por desmotivación	3	16%
e) Mala colaboración, prefiero trabajar solo/a	2	11%
Total	19	100%

Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Figura 20.**  
*Satisfacción laboral con trabajo en equipo*



Nota: Resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita

**Análisis:**

Centrando la mirada en la dinámica del grupo, un 32% del personal exhibe alta proactividad debido a su satisfacción, mientras que el 21% conserva una actitud positiva. Sin

embargo, hay un aspecto negativo: un 21% se restringe a lo absolutamente y un 27% adicional reconoce tener poca disponibilidad o elegir el aislamiento por falta de motivación.

### Interpretación:

Por lo expuesto, el estado de ánimo personal es el que rompe o fortalece la cohesión del equipo en las farmacias y cuando el compromiso disminuye, la solución de problemas operativos se paraliza porque la comunicación deja de circular, por ende, un grupo que opera siguiendo normas o elige la soledad pierde la flexibilidad requerida para afrontar imprevistos o aumentos de clientes, para cambiar esta tendencia, es fundamental promover la integración y optimizar el ambiente laboral.

#### a. Síntesis de los resultados de las encuestas por objetivos

**Tabla 21.**  
*Síntesis de resultados por objetivos*

<b>Categoría Objetivo</b>	<b>Preguntas Relacionadas y Datos Críticos</b>	<b>Conclusión del Eje</b>
Objetivo General: Analizar el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas: 58% las ve buenas, pero un 42% las percibe como regulares o malas.</li> <li>• Recursos materiales: 47% reporta falta de insumos con frecuencia.</li> <li>• Iluminación/Ventilación: 42% sufre fatiga visual o falta de confort.</li> </ul>	El entorno es funcional a medias; la carencia de materiales y el agotamiento visual son las principales trabas operativas.
Eje Específico 1: Identificar factores del ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes físicos: El ruido (32%) y el calor (26%) son los mayores distractores.</li> <li>• Causa de accidentes: La carga laboral excesiva (42%) supera al mal estado de equipos (26%).</li> <li>• Riesgos ergonómicos: 68% enfrenta posturas forzadas de forma ocasional o frecuente.</li> </ul>	La salud del personal corre riesgo no por falta de protocolos, sino por el exceso de tareas y la presión diaria.
Eje Específico 2: Relación entre ambiente y satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estación de trabajo: 42% califica su silla/escritorio como regular o pobre.</li> <li>• Áreas comunes: 47% considera que las zonas de descanso y baños son insuficientes o tienen fallas.</li> </ul>	La falta de espacios dignos para el descanso y la ergonomía deficiente están mermando el sentido de pertenencia.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza: El 58% vincula directamente su ánimo con el orden del local.</li> </ul>	
Eje Específico 3: Relación entre satisfacción y productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas: 37% lo hace por pura obligación; solo 32% está motivado.</li> <li>• Precisión operativa: 42% admite errores (16% por desmotivación y 26% fallas graves).</li> <li>• Trabajo en equipo: 48% tiene colaboración limitada o prefiere trabajar solo.</li> </ul>	Hay una ruptura en la eficiencia operativa donde la labor se ha vuelto automática y la colaboración entre colegas es limitada debido al mal estado de ánimo general. Esta separación entre el bienestar y las actividades diarias crea un ambiente en el que la productividad es vulnerable.

Nota: Síntesis de los resultados de las encuestas desarrolladas en las Farmacias. Elaborado por: Jhonny Mauricio Sigcha Maposita.

## b. Discusión

La infraestructura física y la limpieza en los locales farmacéuticos permite el bienestar del personal, como se evidencia en el 37% de los encuestados que valora la limpieza de los servicios higiénicos y el 32% que relaciona su estado de ánimo con el orden de las instalaciones. Esta realidad se justifica a través de la percepción de la jerarquía de necesidades expuesta por Madero Gómez (2023), en la que cumplir con requerimientos esenciales de seguridad y bienestar físico es fundamental para conservar el talento humano. En este sentido, E. Chiavenato (2011), afirma que la adecuada administración del capital humano se basa en un entorno que reduzca la insatisfacción, mientras que Andrade et al. (2025), junto a la Superintendencia de Compañías, enfatizan que el sector ecuatoriano se enfrenta a obstáculos estructurales para normalizar estas condiciones de bienestar.

Por otro lado, el estudio muestra que el exceso de trabajo es la principal causa de accidentes para el 42% de los empleados, un problema que se intensifica ya que el 68% de los encuestados enfrenta riesgos ergonómicos por mantener posturas inadecuadas. Puntorini et al. (2025) abordan esta problemática, evidenciando que el exceso de tareas en el ámbito farmacéutico afecta de manera directa el rendimiento y la seguridad. De igual manera, y Ango & Mora (2024) alertan sobre los efectos de una técnica corporal inadecuada, que causa daños físicos y reduce la efectividad organizacional, un término que consideran fundamental para el bienestar de la empresa.

La carencia de motivación produce un efecto adverso en la eficacia de la dispensación, un desafío actual que Fierro & Ortiz (2023), reconocen como un peligro para la calidad del servicio farmacéutico. La cohesión del equipo se ve afectada por una colaboración restringida

en el 48% de los casos, lo que Muñoz et al. (2006) relacionan con un ambiente laboral que disminuye la satisfacción profesional, donde la desconfianza y la insatisfacción eliminan la proactividad esencial para solucionar problemas, en tanto la administración del talento es el recurso en contextos competitivos y el triunfo del modelo de negocio farmacéutico en Ecuador está relacionado con la superación de estos quiebres internos, garantizando que el entorno físico y la motivación se sincronicen con los objetivos de productividad establecidos.

## **2. CONCLUSIONES**

Se determina que la seguridad institucional está en riesgo debido a una carga de trabajo excesiva que el 42% de los empleados señala como la causa principal de los accidentes. La acumulación de tareas, junto con una exposición del 68% a riesgos ergonómicos debido a posturas inadecuadas y el ruido ambiental, evidencia que el entorno físico no alcanza los estándares básicos de salud laboral, por otro lado, la ausencia de condiciones apropiadas para el ejercicio y el descanso físico provoca un cansancio que afecta de manera directa la capacidad de reacción y la productividad general del equipo.

Hay una relación indiscutible entre la infraestructura del espacio y el bienestar psicológico del personal. Aspectos fundamentales como la organización y la pulcritud son clave para el estado de ánimo del 32% del personal, mientras que las carencias en espacios compartidos y servicios higiénicos agravan el descontento. Al no satisfacerse estas necesidades esenciales de confort y seguridad, se produce una fractura en el compromiso del empleado, lo que restringe su sentido de pertenencia y su deseo de permanecer en la organización.

El análisis concluye que la falta de motivación funciona como un obstáculo que reduce la precisión operativa y la seguridad en el servicio al cliente y el descubrimiento de que el 37% de los trabajadores alcanza sus objetivos únicamente por deber aclara por qué el 26% confiesa haber cometido errores significativos en la comprobación en los procesos. La ausencia de incentivos y un ambiente laboral negativo eliminan la proactividad y rompen la cohesión del equipo, dado que el 27% de los empleados presenta una disposición restringida para colaborar.

## **3. RECOMENDACIONES**

Es fundamental poner en marcha un programa de pausas activas y reconfiguración ergonómica de los espacios laborales para reducir los riesgos asociados a posiciones

inadecuadas, asimismo, es necesario invertir en muebles ajustables y herramientas de asistencia para el manejo de cargas, lo que disminuiría la fatiga física y evitaría accidentes laborales relacionados con la sobrecarga de tareas. La optimización de las condiciones de mecánica corporal salvaguarda la salud del empleado e incrementa la productividad general al reducir el ausentismo y la fatiga prematura.

La administración debe implementar protocolos rigurosos de limpieza y mantenimiento exhaustivo, en espacios como baños y áreas de descanso, elementos que afectan la moral del personal. Es imprescindible crear ambientes apropiados para la comida y el descanso que faciliten una desconexión auténtica durante la jornada laboral. Al proporcionar un ambiente físico limpio y agradable, se refuerzan los elementos sanitarios que fundamentan el compromiso de la organización y el sentimiento de pertenencia.

Para disminuir los errores en la comprobación de procesos y aumentar la exactitud en la dispensación, se sugiere establecer sistemas de incentivos y reconocimiento al rendimiento, por ende, el cumplimiento por obligación en un compromiso consciente a través de formaciones que fortalezcan la relevancia del empleado en la salud pública. Asimismo, es necesario promover actividades de integración entre grupos para potenciar la actitud hacia el trabajo colaborativo, garantizando una solución de inconvenientes y un servicio al cliente más eficiente.

Se propone llevar a cabo un estudio longitudinal que examine el efecto directo de la introducción de mejoras ergonómicas en la rentabilidad neta de los locales de venta. Sería útil investigar más a fondo de qué manera el estrés laboral crónico impacta la salud mental de los farmacéuticos a largo plazo, empleando muestras más amplias para determinar si los factores de insatisfacción difieren según la ubicación geográfica o el volumen de ventas de la sucursal

#### **4. FUENTES DE CONSULTA**

Andrade, X., Pisco, I., Quinde, L., & Coronel, C. (2025). *Estudio sectorial de la industria farmacéutica ecuatoriana*. [https://www.industrias.ec/recursos/CIG-EstudioSectorial\\_farmacaceutico.pdf](https://www.industrias.ec/recursos/CIG-EstudioSectorial_farmacaceutico.pdf)

- Ango, M., & Mora, G. (2024). Manejo de la Mecánica Corporal en Enfermería dentro de la Unidad de Cuidados Intensivos: Un Scoping Review. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 3160–3177. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V8I2.10738](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I2.10738)
- Blundell, B., Pacheco, B., Hidalgo, M., & Mercado, M. (2025). Pharmaceutical interventions in the new medicine service - PMC. *Farmacéuticos Comunitarios*, 17(3), 17–25. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12282467/>
- Cevallos, G., & Mejía, H. (2020). El sector farmacéutico en el Ecuador. *Perspectiva*, 10–14. [https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2020/04/Perspectiva-2020-04\\_2.pdf](https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2020/04/Perspectiva-2020-04_2.pdf)
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. *McGRAW-HILL INTERAMERICANA*, 5, 1–521. <https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4114/1/Gestion-Del-Talento-Humano.pdf>
- Díaz, F., Guevara, S., & Enrique, W. (2019). *Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Escobar, F. (2024). Las condiciones de trabajo y su impacto en la salud física y psicosocial del sector agropecuario. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 54, 607–615. <https://www.redalyc.org/journal/141/14179345006/html/>
- Fierro, E., & Ortiz, R. (2023). *Retos actuales de la farmacia*. 275–307. [https://www.researchgate.net/publication/371290907\\_RETOS\\_ACTUALES\\_DE\\_LA\\_FARMACIA](https://www.researchgate.net/publication/371290907_RETOS_ACTUALES_DE_LA_FARMACIA)
- García, M., & Forero, C. (2018). Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional\*. *Universidad Santo Tomás*, 149–162. <https://www.redalyc.org/journal/679/67957684012/html/>
- Guerra, A. R., Garzón, C. V., & Quiñónez, M. B. R. (2023). Revisión de literatura de la industria farmacéutica: Establecimientos tipo “Drugstore” en el Ecuador: Literature review of the pharmaceutical industry: Drugstore establishments in Ecuador. *Revista Científica RES NON VERBA*, 13(2), 75–94. <https://doi.org/10.21855/RESNONVERBA.V13I2.829>



3D%27Compa%C3%B1ia%27%5D%2FreportView%5B%40name%3D%27Vista%20de%20informe%20de%20Companias%20por%20Actividad%20Economica16%2F10%27%5D)&ui.name=Vista%20de%20informe%20de%20Companias%20por%20Actividad%20Economica16%2F10&ui.format=HTML&ui.backURL=%2Fportal%2Fcgi-bin%2Fcognos.cgi%3Fb\_action%3Dxts.run%26m%3Dportal%2Fcc.xts%26m\_folder%3Di63931A0C306146B6947864AD10C0DD51%26m\_section%3D146

Vega, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 1(11). <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/504568573010.pdf>

Wiryawan, T., Risqon, R., & Noncik, N. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi dan disiplin serta dampaknya pada kinerja. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 59–78. <https://doi.org/10.37366/EKOMABIS.V1I01.6>