



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

TEMA:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS FARMACIAS
ECONOMICAS DE BABAHOYO**

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

EGRESADA:

DAMARIS DANIELA COLL VELASCO

TUTOR:

ROSENDO ARNALDO GIL AVILES

AÑO 2018

INTRODUCCION

Las Farmacias económicas nacieron en base a las necesidades de la población que carecía de salud, ante el aumento de venta de genéricos crecieron considerablemente en el Cantón Babahoyo al ver un mercado insatisfecho en el ámbito medicinal, el objetivo principal de ellas es ayudar a los clientes y satisfacer sus necesidades.

La primer Farmacia Económica en el Cantón Babahoyo fue constituida en el año 2013, actualmente existen 7 sucursales en el Cantón, las mismas que priorizan a sus clientes ofreciendo descuentos, estas se encargan de realizar publicidad una vez al mes o por festividades de la botica con la finalidad de llamar la atención de los clientes ofreciendo productos a bajos precios por debajo de la competencia.

Por medio de la presente investigación se analizara en que afecta el desempeño laboral a la atención que los empleados de las Farmacias Económicas brindan a los clientes, cabe mencionar que los consumidores al momento de su compra consideran muchos factores entre ellos la buena atención y el tiempo que se tardan en entregarle el producto que desea adquirir, si un vendedor no cuenta con estas características la Botica perderá clientes por no contar con personal capacitado que desempeñe sus actividades de manera eficaz y eficiente.

La línea de investigación del presente caso está enmarcada en la gestión administrativa que realizan los administradores y el personal en general que labora en

las farmacias económicas para conseguir el aumento de sus ventas y posteriormente abrir nuevas farmacias Económicas expandiéndose en el Cantón Babahoyo.

El presente caso fue realizado por las metodologías de observación y encuesta, la primera fue analizando y recopilando la información del entorno y de los empleados que laboran en las farmacias Económicas, mediante la documentación que ya poseen entre ellas sus bases de datos y revistas que contengan información de la botica y la segunda por medio de un banco de veinte preguntas que fueron realizadas a los supervisores de las farmacias buscando obtener información sobre los empleados y su desempeño, con la finalidad de determinar cuál es la problemática, sus problemas derivados y los efectos que ocasionan.

La presente investigación parte del método científico porque busca determinar la problemática en el desempeño de los empleados de las farmacias Económicas en el Cantón Babahoyo. Una de las desmotivaciones a considerar es que ellos no tienen días libres en feriado, deben laborar en horarios normales lo que ocasiona molestias e incomodidades al no poder pasar como ellos así lo deseen.

El objetivo principal de esta investigación es determinar el desempeño laboral en los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo y su incidencia en la atención al cliente y en el volumen de ventas.

DESARROLLO

Farmacias económicas es una cadena de farmacias que ofrece variedad de productos y servicios para la salud de todos los habitantes del Cantón Babahoyo, con siete sucursales alrededor del mismo, siempre con el propósito de satisfacer a los clientes con los mejores precios, descuentos y productos de calidad.

La primer Farmacia Económica en el Cantón Babahoyo fue constituida en el año 2013, con el nombre jurídico registrado como Farmaenlace CIA LTDA 1791984/22001, desde la apertura de la botica esta empezó a vender sus medicamentos y ofrecerlos a la población a un buen precio y con descuentos.

Las Farmacias Económicas aparecieron en base a las necesidades de la población enferma en aumento del Cantón Babahoyo, hace cinco años apareció la primera siendo su representante legal y Nacional el Sr. Segundo Patricio Espinoza Valencia, que en conjunto con el supervisor Zonal de Babahoyo el Sr. José Villarroel realizan actividades de inspección y coordinación de personal y sus actividades con el propósito de expansión.

Las Farmacias Económicas ofrecen un sin número de medicamentos ya sea en las instalaciones, en internet o en catálogos de tiendeo tratando de cubrir todos los segmentos de mercado del Cantón Babahoyo, además cuenta con una serie de beneficios para sus clientes exclusivos donde ofrecen descuentos, bonos, planes de medicación. Además que ofrece catálogos diversos entre ellos cuatro que son: Para ahorrar, para comprar, de productos de rehabilitación y el Plan de Medicación Frecuente.

Actualmente existen 7 sucursales ubicadas a lo largo del Cantón Babahoyo que son las siguientes:

- En las calles General Barona, siendo la Jefa de Farmacia Dennis Aguilar.
- En las calles 10 de Agosto, siendo la Jefa de Farmacia Viviana López.
- En las calles 5 de Junio, siendo la Jefa de Farmacia Ángela Aguilar.
- En las calles García Moreno, siendo la Jefa de Farmacia Patricia Hurtanto.
- En las calles Cafetal, siendo el Jefe de Farmacia Carlos Barco.
- En las calles Benetazo, siendo la Jefa de Farmacia Katiuska Aregalo.
- En las calles Universitario, siendo el Jefe de Farmacia Wellington Ramírez.

El presente caso de estudio está centrado en el análisis de las causas y los efectos que provoca el desempeño de los empleados de las Farmacias Económicas en el Cantón Babahoyo, entre las causas que se presentan se tienen:

La principal causa a analizar es el personal de nuevo ingreso poco capacitado, Según lo menciona (Gomez, 2010) En el caso de los trabajadores de nuevo ingreso y/o temporales, la falta de formación y de adhesión a un determinado puesto de trabajo y, en el caso de los jóvenes, a su desarrollo incompleto e inmadurez y a la variabilidad de las funciones confiadas.(p.31)

El personal de nuevo ingreso de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo por lo regular son los más vulnerables tienen falta de formación y

desconocen algunas actividades de su puesto lo que deriva incomodidades para los clientes debido a que su desempeño en primeras instancias es lento y no tienen la experiencia necesaria para realizar las actividades correspondientes al puesto.

El personal nuevo de las Farmacias Económicas no se adaptan con facilidad al medio laboral por lo que empieza lento y desconoce las actividades a totalidad, tiene miedo de desarrollar sus tareas y si está en puesto de venta tarda en atender a los clientes lo que provoca insatisfacción, quejas y reclamos de los mismos.

En muchos casos clientes gritan a los empleados nuevos, les dicen que son lentos, inútiles que no sirven para laborar ahí y que deberían de salir de ese puesto, además que les van a dar queja a los jefes para que los despidan.

El empleado que recién ingresa a las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo, no tiene un buen desenvolvimiento y es notorio tanto para los clientes por las quejas que presentan, que para los supervisores zonales, por lo que ellos desconocen donde están las medicinas, como realizar las transacciones de cobranzas y además no brindan el asesoramiento adecuado a los clientes que se acercan a preguntar por medicamentos que les hagan bien para su salud o la de sus familiares.

El empleado de nuevo ingreso en sus primeras instancias no realiza un buen balance de las actividades que efectúa en muchos casos su saldo en caja es inferior o superior a las transacciones que ha realizado.

En muchos casos las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo despiden a los empleados de nuevo ingreso por lo que no se adaptan y tienden a desenvolverse mal en sus puestos de trabajo, no tienen un buen balance en las transacciones que realizan y existen muchas quejas sobre ellos.

Una vez analizado el factor de personal de nuevo ingreso se determina que se da como efecto la lentitud en los procesos de las transacciones y en la atención al cliente, es decir un empleado nuevo tarda en atender a los consumidores y desconoce donde están las medicinas lo que provoca retrasos en las ventas y molestias para los compradores.

Otra causa a analizar es la rotación de personal que muchas veces afecta a las Farmacias Económicas esto es una complicación, debido a que les es difícil desarrollar sus actividades al inicio por lo que no están adaptados al puesto. Según (Artal, 2010) *"Las estructuras complicadas siempre son menos eficientes, además de poco comprensibles, exigen una mayor burocratización para poder controlar."*(p.67), el desempeño del personal que rotan se vuelve ineficiente por lo que desconocen nuevos aspectos en el lugar que han sido cambiados.

En las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo existe una rotación de personal mensual o en el caso de que exista un puesto vacío en alguna de las boticas proceden a cambiarlo sin anticipación o previa capacitación para adaptación del puesto, existen muchos casos donde empleados por cambios de sus puestos desconocen varios aspectos de las farmacias, dando como resultado quejas en los clientes por las demoras en la atención e incomodidades en el por no saber cómo desenvolverse en ese puesto.

En las Farmacias Económicas existe nerviosismo por parte de algunos empleados que han sido rotados de sus puestos de trabajo, no prestan atención a sus clientes, no saben cómo actuar y tardan mucho tiempo en atenderlos, dan vueltas buscando las medicinas que les piden sin encontrarlas diciéndoles al final a los compradores que no hay provocando molestias en ellos y malestares por la pérdida de tiempo.

Los empleados que han sido rotados en las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo sienten infelicidad y presión en el trabajo, debido a que no conocen a totalidad las actividades que deben realizar y más bien a diario están recibiendo quejas y gritos de muchos clientes que se disponen a comprar pero que no pretenden esperar mucho tiempo ni tenerles paciencia a empleados que no estén adaptados a ese puesto.

En las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo existen empleados multitareas que trabajan en varias actividades a la vez, su capacidad de concentración disminuye por lo que los están rotando diariamente de sus puestos, los supervisores zonales consideran que esta es una ventaja que todos los trabajadores conozcan sobre todas las actividades que se realizan ahí, pero es lo contrario porque ellos se desconcentran, no se sienten a gusto y el estrés y cansancio se apodera de ellos.

Esta causa de rotación de personal trae como efecto en las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo problemas en la atención a los clientes, desconocimiento de los lugares donde están las medicinas y problemas en la adaptación del puesto al que ha sido cambiado.

Otra molestia para los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo es que no reciben vacaciones en feriado y les toca trabajar normalmente, no pueden salir de paseo y sienten malestar al ver que en otros trabajos salen o descansan en su casa mientras ellos deben laborar sin recibir ninguna compensación adicional a su sueldo.

En las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo los empleados deben de trabajar en feriado sin excepción alguna, no les pagan adicionalmente y deben cumplir el horario establecido, empiezan a presentarse muchas molestias, enojos y estrés, ellos se sienten disgustados por no recibir como en otros trabajos feriados para poder compartir con sus familiares.

Los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo se sienten cansados por mucha carga de trabajo, sienten que deben ser compensados en los feriados y no trabajar, pero para las farmacias es imposible cerrar en feriados e incluso en navidad y fin de año tienen abierto hasta muy tarde y no permiten que sus trabajadores se dispongan a descansar, disfrutar del feriado y compartir con sus familiares.

El efecto provocado por la falta de días libres en feriado es que los empleados no rinden a totalidad en su trabajo se sienten insatisfechos, su desempeño baja y se vuelven lentos e ineficientes en los días festivos, por lo que preferirían estar en día de descanso.

Otra causa muy importante a analizar en los empleados de las Farmacias Económicas es que no se sienten motivados entendiéndose a la motivación Según

(Perret, 2016) *"La motivación provoca cambios a nivel neuronal, psicológico y de comportamientos."*(p.19), es decir si un empleado está contento realizara sus actividades de manera eficiente contribuyendo a los objetivos organizacionales, el comportamiento de los trabajadores en las Farmacias Económicas influye mucho por lo que es la carta de presentación para la atención que brindan a los clientes además del desempeño que realizan a diario.

Los empleados en las Farmacias económicas se sienten desmotivados porque no les dan incentivos económicos ni verbales por el trabajo que realizan, no les dan días libres por feriado y en muchas ocasiones se sienten incómodos sin compromiso de cumplir los objetivos organizacionales.

La motivación económica o compensación es algo que las farmacias económicas no brindan por ende los empleados no se sienten satisfechos hasta el punto de seguir dando sus capacidades y otorgando fidelidad a las boticas. Si un empleado recibe un bono o compensación por su trabajo realizado este se sentirá feliz y con ganas de seguir dando su cien por ciento en su trabajo, lo contrario ocurre si no es premiado solo realizara su trabajo de manera moderada y no le importara si se cumplen o no los objetivos organizacionales. Las Farmacias económicas no logran sus objetivos organizacionales debido a que los empleados no se constituyen ni trabajan en equipo, por este motivo si un trabajador no cumple con sus funciones y les tiene poco interés a las metas de la organización no tiene caso que continúe formando parte de este ente, lo contrario ocurre si le pone mucho esmero a su trabajo ya que este busca conseguir los propósitos esperados, es por este motivo que es necesario estar realizando una evaluación exhaustiva de desempeño para determinar con que personal se cuenta.

Muchos de los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo no se sienten satisfechos por lo que no son motivados, ni económicamente ni verbalmente lo que provoca que realicen sus tareas de forma lenta no cumpliendo a totalidad con todas las actividades que les han sido encomendadas, según (Perez Van Morlegan & Ayala, 2011) La motivación por el trabajo mismo se puede observar en como determinadas tareas que las personas desarrollan u ocupan, incrementan su autoestima o mejoran su equilibrio yoico, de manera tal que incrementen notoriamente su satisfacción por esa tarea y/o por ese puesto de trabajo. (p.22)

La autoestima en los trabajadores de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo se ve reflejado en la falta de motivación y en que no se sienten a gusto en su puesto de trabajo, no se sienten satisfechos en su entorno y bajan su rendimiento en las actividades que realizan. De acuerdo a (Franklin Fincowsky & krieger, 2011) La organización es capaz de mejorar el rendimiento y la productividad laboral si pone en práctica variaciones en las rutinas, ritmos y exigencias de los niveles de atención, intentando que sea el mismo trabajador quien vaya realizando las modificaciones pertinentes de acuerdo con la tarea a realizar, sus intereses y motivaciones.(p.39)

Muchos aspectos tales como la desmotivación y la incomodidad en sus puestos de trabajo afecta el desempeño de los empleados de las Farmacias Económicas del cantón Babahoyo, no ponen en práctica variaciones, ni cambios en las rutinas con el fin de mejorar e aumentar los intereses y sentimientos de comodidad y compromiso con las boticas.

Al mencionar motivación no solo engloba lo monetario y las palabras de aliento hacia los empleados ellos también deben de sentirse a gusto en todo sentido en las

Farmacias Económicas donde laboran para que el rendimiento en su trabajo sea óptimo, la conducta en los empleados es un factor que influye mucho en el desenvolvimiento de sus tareas y si este no se siente a gusto ni motivado realizara un trabajo ineficiente que no aporte a las metas de las boticas, Según (Hernandez Palomino, Gallarzo, & Espinoza, 2011) *"El origen del desarrollo organizacional se encuentra en los estudios sobre la conducta y las relaciones humanas. Los estudios del comportamiento humano dentro área laboral tomaron como objeto de investigación las motivaciones."* (p.12)

La conducta o comportamiento humano en los empleados de las Farmacias económicas no es la adecuada en muchos casos hay incomodidades y bajo rendimiento en sus actividades a diario que realizan, el aumento de clientes molestos que no reciben una atención acorde y la evaluación que realizan los supervisores zonales que va en descenso. El ambiente de trabajo no es apto para los trabajadores de las farmacias ellos se sienten incómodos y no realizaran una labor efectiva en muchos casos desconocen lo que deben hacer y que parámetros seguir, las farmacias no brindan los parámetros de lo que se debe hacer en sus labores diariamente . Según (Capriotti, 2013) menciona que: *"la actuación cotidiana o conducta de la organización, es decir, todo lo que la empresa hace o deja de hacer -acción por omisión- en su devenir diario."* (p.72)

El supervisor zonal no analiza la conducta de los empleados que deben hacer y cómo lo deben hacer, y las actividades que imponen resulta una molestia para los empleados entre ellas organizan reuniones a horas inadecuadas, asignan tareas mal planteadas que llevan a sobrecargas de trabajo a los empleados provocando malestar e incomodidad en ellos. A pocos minutos de terminar su jornada laboral imponen tareas a los trabajadores fuera de lugar sin pagar horas extras esto les conlleva a salir más tarde de lo que su horario ha sido estipulado sin ninguna compensación y más bien sino

realizan las actividades encomendadas o asisten a las reuniones son amenazados de posibles despidos por no acatar las políticas de las boticas.

Las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo no cuentan con políticas de trabajo de mejora continua, ellos desconocen de metas para aumentar la eficiencia y productividad de las boticas y más bien solo deben hacer caso a las tareas encomendadas por el supervisor zonal, este no tiene horarios limites, es más si necesita algún documento o demás llama al empleado en horas fuera de trabajo que se presente sin importar en donde se encuentra ni que esté haciendo.

Las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo además no cuentan con una gestión estratégica que comprenda sus objetivos a largo plazo con el fin de alcanzar su misión y visión a futuro, De acuerdo a (Cuesta, 2011) *"La Dirección estratégica comprende la visión de futuro y la misión (...) de políticas para encauzar su alcance".(p.16)*, al no contar con la gestión adecuada las boticas no llevan una buena dirección y desconocen si se cumplen o no las metas con el nivel de desempeño que presentan los empleados.

El supervisor zonal como el supervisor Nacional no se enfocan en profundizar en los aspectos de factor humano comunicarse con los empleados, llevar una dirección o liderazgo y hacer que funcione el trabajo en equipo, Según (Hernandez & Vizán, 2013) *"Profundizar en los aspectos clave de la implantación relacionados con el factor humano: comunicación, liderazgo, equipos y formación".(p.7)*.

La comunicación interna en las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo entre los supervisores y los empleados es algo que no se da, falta de trato, no reconocen

su capacidad para realizar sus labores, no les incentivan, no comparten con ellos sus experiencias, sus sugerencias y anécdotas que en gran parte podrían contribuir a aumentar su interés y fidelización en su trabajo al sentirse importantes y escuchados. De acuerdo a (Gonzales Sabin, 2010) *"Como consecuencia de la mejora de la comunicación interna obtendremos en nuestros empleados una mejora de su satisfacción personal, lo que provocara un mayor sentimiento de pertenencia a la organización que desembocara en la fidelización de los trabajadores."*(p.13) Si el empleado se siente a gusto en su puesto de trabajo rendirá mejor en él, es por este motivo que los supervisores zonales deben de tener una comunicación acorde para que estos se sientan a gusto, esto no ocurre en las Farmacias Económicas los jefes no se limitan a hablar con los empleados ni a decirles que el trabajo que realizan está bien o tienen que cambiar en algo, los empleados deben de ser analizados ver si cumplen con su trabajo a totalidad y manifestarle si lo están haciendo correctamente.

El capital humano debe ser analizado y evaluado si se siente a gusto si posee los conocimientos y habilidades para desenvolverse en el puesto y si contribuye a que las Farmacias Económicas aumenten su desempeño De acuerdo a (Bohlander, Snell, & Shad, 2017) *"El término capital humano se describe como los conocimientos, habilidades, capacidades y otros atributos de los empleados"*.(p.5) si un empleado no se siente satisfecho ni tomado en cuenta se presentaran muchos inconvenientes no se esforzara por realizar un buen trabajo y solo se limitara a cumplir con el trabajo mientras su superior se encuentre observándolo.

En las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo se suscitan muchos problemas por los que los empleados se sienten incomodos y no rinden a cabalidad en sus actividades diarias en ellas se tiene:

Los supervisores zonales no reconocen los logros de los empleados no les dicen unas palabras de aliento, no les felicitan por realizar bien su trabajo, no les hacen sentir importantes y más bien siempre están enfocándoles que ante algún problema los despedirían.

Los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo se sienten insatisfechos con el trato que les brindan, ellos solo realizan sus tareas de manera parcial sin buscar un determinado objetivo, por lo que los supervisores zonales al momento de su ingreso no les pone de manifiesto las metas sino que más bien solo el trabajo a realizar.

La falta de motivación también influye en los aspectos y sentimientos de los empleados si ellos no sienten que los valoran su desempeño baja, en las Farmacias Económicas no dan importancia al bienestar de los trabajadores e incluso niegan muchos permisos aun siendo para ir a consulta médica.

Si los empleados de las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo no se sienten a gusto tranquilos y motivados, si no sienten que son tomados en cuenta su estado de ánimo y su conducta disminuye, De acuerdo a (Goleman, 2013) *El factor más importante para sacar el máximo partido al potencial de un grupo resulta ser su capacidad de crear un estado de armonía interna que les permitiera servirse de todas las aptitudes de sus miembros.*(p.85) Ante los problemas presentados en las Farmacias los empleados se sienten incómodos, estresados e intranquilos por lo que no se sienten

valiosos para las boticas y más bien no dan todo su potencial en las actividades que realizan.

Además a los empleados de las Farmacias Económicas no les brindan una gestión adecuada contra riesgos y enfermedades contraídas en el puesto de trabajo. Según (Egea, 2010) "*la propia imprudencia o conducta del trabajador la que provoca el incumplimiento empresarial de las medidas de seguridad*".(p.88). Al no contar con la debida gestión de riesgos, enfermedades y medidas de seguridad los mismos empleados deben de adoptar precauciones para no provocar accidentes y cuidarse ante enfermedades que se puedan presentarle, en el caso de que un empleado de las boticas se enferme por un periodo largo de tiempo es despedido por lo que ellos consideran que tardara mucho en reincorporarse y no lo hare totalmente.

En las Farmacias Económicas el exceso de carga de trabajo sin motivación alguna es un malestar muy notable en los empleados debido a que los estresa y los pone de mal humor al ver acumulación de trabajo sin hora de terminar y cumplir con todas las actividades que se han presentado, Según (Artal, 2010) "*Así que hay que evitar excesivos niveles jerárquicos (...) desequilibrios en cargas de trabajo, duplicidad de jefaturas, excesivos adjuntos o asesores, indefinición de objetivos, responsabilidades y tareas*".(p.67).

La sobrecarga de trabajo estresa, pone incómodo y de mal humor a los empleados de las Farmacias Económicas, se sienten vulnerables y desconcentrados, se sienten impotentes y creen que no terminaran el trabajo justo a su hora de salida, en muchos casos los trabajadores deben de quedarse hasta más tarde para completar las

actividades y cuadros en sus transacciones realizadas sin recibir algún aumento de sueldo por horas extras.

Todo empleado en las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo tiene un horario de entrada y de salida, es por este motivo que el jefe debe de respetar sus horarios y si en un caso se quedan más tiempo por cumplir con algún trabajo pagar horas extras, Según (Lacalle, 2013) *"El empleador está obligado a respetar y mantener las condiciones de trabajo que, constituyendo una mejora, se incorporen a la unión existente entre trabajador y empresario".(p.12)* En las Farmacias Económicas no respetan los horarios de los trabajadores no se sienten motivados por lo que si no terminan su trabajo a la hora de salida deben de quedarse sin la oportunidad de recibir ningún incentivo adicional. Cuando el empleado es contratado en el contrato se acuerda sus condiciones, es por este motivo que los supervisores no deben de irrespetar estas condiciones y más bien permitir que los trabajadores se retiren a sus casas a penas termine su turno.

Los empleados de las Farmacias Económicas se sienten incómodos por lo que no cuentan con un espacio libre para relajarse cuando tienen tiempo libre, además que sus periodos de descanso son cortos en cuanto a los de almuerzo y de un día para el otro, para almorzar solo les otorgan media hora y en repetidas ocasiones sus jornadas laborales son largas, ellos trabajan diariamente hasta 12 horas diarias y en caso de que un empleado falte le hacen suplantarlos a otro que debe de cumplir las dos jornadas saliendo muy agotado del trabajo.

Ante el cansancio y el estrés por las cargas grandes de trabajo o duplicidad en las jornadas los empleados de las Farmacias económicas se sienten muy agotados, su cerebro no se enfoca en las actividades principales y su desempeño se ve reflejado.

La falta de motivación en los trabajadores de las Farmacias Económicas conlleva al efecto de empleados desmotivados poco comprometidos con su trabajo, ellos no se sienten a gusto en el puesto que ocupan convirtiéndose este un ambiente laboral incómodo y tenso.

Muchos empleados a parte de sentir presión por parte de los supervisores zonales y por las incomodidades en sus puestos de trabajo no respetan horarios y presentan un problema adicional para las Farmacias Económicas como lo son:

En las Farmacias Económicas los empleados al sentirse muy estresados no respetan horarios de salida en muchos casos ellos se van antes de cumplir su horario de trabajo sin excusas, ni permisos provocando fuertes multas y problemas al día siguiente por retirarse de sus puestos, ellos alegan que salen por las fuertes cargas de trabajo, por tanto estrés o por problemas familiares.

Es de aquí que se deriva además el problema del ausentismo en las Farmacias Económicas del Cantón Babahoyo que es debido a que por varias razones el personal falta a su trabajo ocasionando inconvenientes para las boticas, De acuerdo a (Robbins & Judge, 2013) *"Es evidente que para una organización resulta difícil operar sin contratiempos y alcanzar sus objetivos, si los empleados no asisten al lugar de trabajo"*.(p.27) Cuando un vendedor de las Farmacias Económicas no asiste a su trabajo la productividad en el día disminuye, debido a que muchos clientes asisten a comprar a

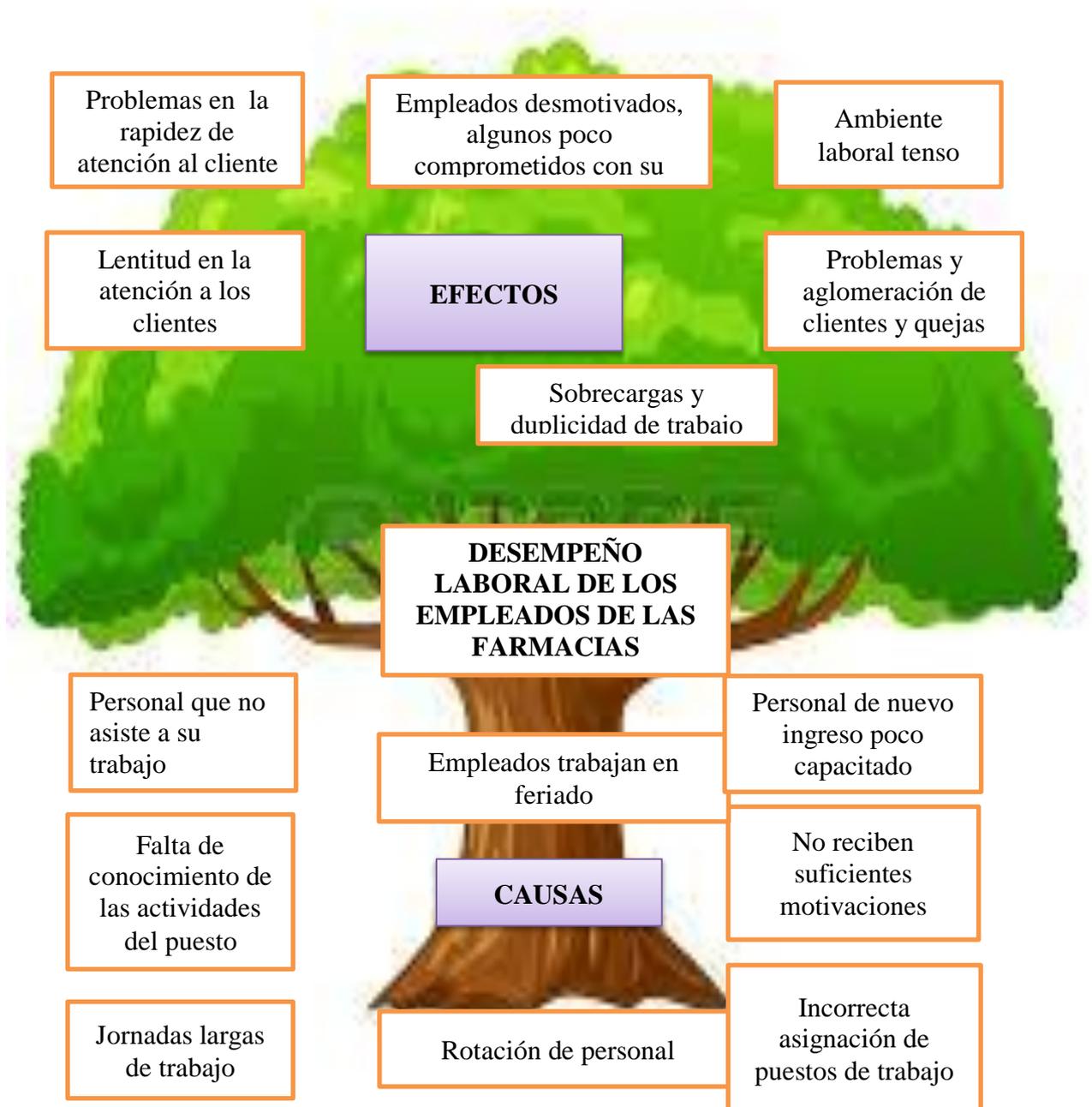
las farmacias y si las ven saturadas de personas esperando estos optan por retirarse e ir a comprar a la competencia, convirtiéndose en un inconveniente notorio que no permitirá cumplir con los objetivos si el personal sigue inasistiendo a su puesto de trabajo o a medio tiempo pide permiso y se marcha.

Otro problema que afecta a las Farmacias Económicas es el estado de ánimo de los empleados, muchos de ellos llegan a laborar tristes, enojados y estresados por lo que han tenido conflictos en su entorno familiar lo que da como resultado que su rendimiento baje.

La causa de empleados ausentes de su trabajo o con estado de ánimo complicado conlleva al efecto de problemas en la atención a los clientes, aglomeración de personas que se disponen a comprar y quejas sobre las Farmacias Económicas.

Otra causa que afecta el desempeño laboral es que los supervisores zonales no asignan puestos o funciones en base a los conocimientos que posee el empleado no se rigen a una evaluación de desempeño por lo que el departamento de talento humano no evalúa las actividades si se dan de manera eficientes generando ventajas para las farmacias Según (Dessler, 2015) *La organización espera que el departamento de RH brinde evidencia cuantificable y basada en comparaciones de su eficiencia y efectividad actuales" (p.15)*, los supervisores zonales no solicitan el análisis ni evaluación de la eficiencia en los empleados más bien ellos solo ubican al personal según lo creen conveniente y no analizan los aspectos que pueden influir notoriamente tanto a los trabajadores por que no se sentirán a gusto en su puesto de trabajo como a las farmacias Económicas por lo que no tendrán un buen desenvolvimiento en sus puestos de trabajo disminuyendo su rendimiento, provocando quejas y bajando su imagen ante los clientes.

ARBOL DEL PROBLEMA



Bibliografía

- Artal, C. M. (2010). *Dirección de ventas*. Madrid: Esic Editorial.
- Bohlander, G., Snell, S., & Shad, M. (2017). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la imagen corporativa*. Málaga España: Edita: IIRP - Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (Málaga, España).
- Cuesta, A. (2011). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación de México S.A de C.V. .
- Egea, M. C. (2010). *La responsabilidad administrativa del empresario en materia de prevención de riesgos laborales*. España: Wolters Kluwer España S.A.
- Franklin Fincowsky, E. B., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación .
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder de la inteligencia emocional*. B grupo Z.
- Gomez, E. G. (2010). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. España: Wolters Kluwer España S.A.
- Gonzales Sabin, R. (2010). *Las TICs en la gestión de recursos humanos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Hernandez Palomino, J. A., & Gallarzo, M. y. (2011). *Desarrollo Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Hernandez, J. C., & Vizán, A. (2013). *Lean Manufacturing*. Madrid: © Fundación EoI.
- Lacalle, G. (2013). *Gestión de recurso humano*: Editex.

Perez Van Morlegan, L., & Ayala, J. C. (2011). *El comportamiento de las personas en las organizaciones*. Buenos Aires: Pearson Education.

Perret, R. (2016). *El secreto de la motivacion*. Mexico: Printed in Mexico.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional Decimoquinta edicion*. Mexico: Pearson Education, Inc. publicada como Prentice Hall.

CONCLUSIONES

- ❖ Las Farmacias Económicas en el Cantón Babahoyo nacieron en base a las necesidades de la población que carecía de salud, al notar que las boticas que existían no se abastecían de suficientes medicinas dejando una parte del segmento de mercado descubierto, actualmente la cadena de farmacias cuenta con variedad de medicinas ofreciéndolas a buen precio y con descuentos en cada compra, esta cuenta con catálogos diversos entre ellos cuatro que son: Para ahorrar, para comprar, de productos de rehabilitación y el Plan de Medicación Frecuente.

- ❖ La rotación de personal, el ingreso de personal nuevo, ausencia en los puestos de trabajo y la desmotivación son causas que afecta a los empleados y da como resultado la disminución en su desempeño, los empleados no tienen días libres en feriado, deben de laborar normalmente, no se sienten a gustos en sus puestos de trabajo, les sobrecargan el trabajo, no respetan sus horarios de trabajo, no les dan importancia a su bienestar, les niegan permisos aunque sea para citas médicas, tienen periodos de descansos muy cortos y por ende se sienten cansados y estresados, esto provoca incomodidad en ellos. Estos aspectos deben de considerar los supervisores zonales de las Farmacias Económicas con el fin de aumentar el desempeño en sus empleados y por ende que ventas aumenten y a su vez sus ingresos.

- ❖ La falta de evaluación de desempeño por parte de los supervisores zonales es una causa que conlleva a que el desempeño laboral de sus empleados se vea afectado, ante cualquier problema presentado o por rutina de una empresa se debe evaluar y capacitar constantemente al personal, una vez realizado el estudio de este caso se puede indicar que muchos de los empleados que laboran en las Farmacias Económicas no son personas aptas para trabajar y desenvolverse en este medio, en muchos casos por ser de nuevo ingreso, otros por ser cambiados de sus puestos y algunos que no se adaptan a este entorno de trabajo y no se limitan a realizar un trabajo eficiente.