



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

## **“FACTORES CRÍTICOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA FUERZA DE VENTAS DE LA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA LA LIBERTAD S.R.L, TRUJILLO, 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Br. José Luis Flores Centurión

Br. Patricia Rosa Herminia Narro Agreda

**Asesor:**

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo – Perú

2020

## DEDICATORIA

Dedico la presente tesis y agradezco de manera especial:

A Dios por otorgarme una familia maravillosa y mantenerme con buena salud.

A mi esposa Sonia quien durante el tiempo de estudios me dio las fuerzas de seguir adelante, muchas veces privándonos de la recreación familiar, dándome su apoyo incondicional para la culminación de esta carrera.

A mis hijos Freysi, Karla y José que en todo momento me trasladaron su amor, apoyo y tiempo, esto permitió luchar y concluir mis estudios.

A mi madre Lidia, hermanas Elena y Gladys que creyeron en mí y alentaron siempre el proceso de todos los años de estudio.

Agradecer a la empresa donde trabajo Difarlib en nombre del señor Jorge Ramírez que me dio la oportunidad dentro de la línea de carrera llegar a concluir esta profesión.

A mi asesora Jocelyn Infante por su tiempo, paciencia y profesionalismo.

Muchas gracias

José Luis Flores Centurión

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme existir y disfrutar de las cosas buenas y malas de la vida, por regalarme una hermosa familia y aprovechar los momentos al máximo. Hubieron momentos muy dolorosos por los que atravesamos, pero gracias a ti los superamos.

A mis amados hijos Francesca y Nicolas, por ser mi motivación y el impulso para superarme cada día y demostrarles que no hay límites cuando uno se propone y traza un objetivo en la vida. A ellos quiero agradecerles por comprender el sacrificio de nuestros momentos en familia, fines de semana de diversión para tener un futuro mejor.

A mis amados padres Wilmar y Susana y tías Julia y Delia, quienes con su comprensión y palabras de aliento me incentivaron a continuar y seguir adelante para alcanzar mis metas.

A mis amigos y compañeros que durante todos estos años en las aulas compartieron no solo sus conocimientos sino también sus alegrías, tristezas, preocupaciones y aspiraciones logrando así cumplir nuestros más anhelados sueños.

Patricia Rosa Herminia Narro Agreda

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	15
1.5. Objetivos.....	16
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>29</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b> .....	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</b> .....	<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>53</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nro. 01	Dimensión de Satisfacción laboral de la fuerza de ventas .....	35
Tabla nro. 02	Dimensión de satisfacción de la relación con sus superiores.....	37
Tabla nro. 03	Dimensión de satisfacción con las condiciones físicas del trabajo ...	39
Tabla nro. 04	Dimensión de satisfacción con la participación de las decisiones ...	41
Tabla nro. 05	Dimensión de satisfacción con el trabajo que realiza .....	43
Tabla nro. 06	Dimensión de satisfacción con el reconocimiento .....	45
Tabla nro. 07	Dimensiones de satisfacción laboral de la fuerza de ventas .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura nro. 01 Dimensión de Satisfacción laboral de la fuerza de ventas.....	36
Figura nro. 02 Dimensión de relación con sus superiores.....	38
Figura nro. 03 Dimensión de satisfacción con las condiciones físicas del trabajo.....	40
Figura nro. 04 Dimensión de satisfacción con la participación de decisiones.....	42
Figura nro. 05 Dimensión de satisfacción con el trabajo que realiza.....	44
Figura nro. 06 Dimensión de satisfacción con el reconocimiento.....	46

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar los factores críticos que condicionan la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad 2020. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño no experimental – transaccional de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 30 vendedores, Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, por medio de un cuestionario estructurado con 21 preguntas calificadas mediante una escala de Likert para el estudio cuantitativo. Para el análisis de datos se utilizaron tablas y gráficos de las 5 dimensiones (factores). De acuerdo a los resultados se concluye que sí existen factores que influyen en la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora farmacéutica la Libertad 2020, teniendo una alta satisfacción en la relación con sus superiores, condiciones físicas del trabajo y participación en las decisiones de la empresa y de regular satisfacción en el trabajo que realizan y el reconocimiento por sus logros, estos resultados contribuyen para que la empresa en estudio revise las funciones del trabajo que realizan su fuerza de ventas en aras de poder crear un mejor ambiente laboral.

Se concluye que el factor crítico de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 con más relevancia es “satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo”, con 100% de satisfacción, siendo esta la de mejor resultado y la que menor percepción tuvo fue la satisfacción con el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020, con una regular satisfacción del 93% y solo 6.70% presentó una alta satisfacción.

## ABSTRACT

The present research was elaborated in order to determine the critical factors that condition the job satisfaction of the sales force of the Distribuidora Farmacéutica La Libertad 2020. For the research report the non-experimental-transactional descriptive design was used. The sample consisted on 30 sellers. For data collection, the technique used was the survey, through a questionnaire with 21 questions rated by a Likert scale for the quantitative study. For data analysis, tables and graphs of the 5 dimensions (factors) were used. According to the results, it's concluded that there are factors that influence the job satisfaction of the sales of the Distribuidora Farmacéutica La Libertad 2020, obtaining a high satisfaction in the relationship with their superiors, physical conditions of work and participation in decisions of the company and regular satisfaction in the job they have and recognition for their achievements, these results contribute to the company under study for them to review the job functions performed by its sales force in order to create a better work environment.

It is concluded that the most relevant critical factor of job satisfaction in the sales force of the Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 is "satisfaction with physical conditions at work", with 100% satisfaction, this being the best result and the one with the lowest perception was the satisfaction with the work made by the sales force of Distribuidora Farmacéutica La Libertad SRL, Trujillo, 2020, with a regular satisfaction of 93% and only 6.70% presented high satisfaction.



## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Desde hace muchos años en el siglo XIX los estudiosos buscaban de qué manera encontrar la felicidad o satisfacción del trabajo, lógicamente encontraron que el dinero por el esfuerzo realizado de cada trabajador satisfacía sus necesidades primarias, las empresas en ese tiempo, no mucho se involucraban en observar esta parte importante y solo querían que sus fábricas produzcan para ganar dinero, considerando al hombre un HOMO ECONOMICUS, que solo trabaja por motivación económica para satisfacerse laboralmente, era la forma de entregar todo su esfuerzo y capacidad como mercancía a cambio de cosas materiales (Taylor)

La satisfacción en el trabajo es el resultado de la evaluación de un conjunto de características, representa una actitud más que un comportamiento. Los empleados satisfechos son más productivos que los insatisfechos, y esto ha sido considerado como un principio básico y objetivo legítimo durante años en las organizaciones. No solo tiene una relación negativa con el ausentismo y la rotación laboral, sino que los empleadores tienen la responsabilidad de brindar a sus empleados trabajos interesantes y con recompensas intrínsecas (Robbins y Judge, 2013).

La importancia de la satisfacción laboral radica en el impacto que posee en la calidad de servicio que brinda una organización a través de sus colaboradores satisfechos con su trabajo (García, 2018), elementos como el empoderamiento, reconocimiento y motivación del empleado poseen un efecto directo y significativo sobre la satisfacción laboral mientras más satisfecho se encuentre un colaborador con su trabajo la calidad de servicio será más óptima (Vaseer & Shahzad, 2016). La satisfacción laboral es un factor importante en la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones dentro del mercado. A lo largo del tiempo, el énfasis en su consecución ha radicado en factores situacionales, responsables de ser provistos por la empresa (Baltazar, 2016).

El actuar del trabajador de la empresa se encuentra dentro de la teoría del comportamiento organizacional, donde las características de su trabajo y desarrollo profesional influyen en la satisfacción laboral de forma directa (Daryanto, 2014), el término

de satisfacción laboral puede ser visto de diferentes perspectivas, como un factor que permite mantener una aceptación de conformidad en el trabajador que experimenta de su entorno laboral y esto se divide en factores intrínsecos y extrínsecos (Varghese & Chirayath,2016).

Los beneficios para el personal son tener un aceptable salario laboral, la estabilidad laboral, la posibilidad de ascenso, el ambiente de trabajo, la flexibilidad para laborar, seguro social, y para la empresa eliminar las fuentes de insatisfacción laboral los llevaría a mejorar el rendimiento del trabajador, muchas veces el grado de insatisfacción depende o procede de las funciones y procesos que realiza la empresa, pero también de los directivos y estas a veces no se toman en cuenta. Conocer los factores, causas y consecuencias de la insatisfacción laboral sirve para la reorganización, mejorar los sistemas y tomar decisiones acertadas. La satisfacción laboral es un tema de mucho interés en el trabajo, determina cuales son los múltiples factores que influyen en el desempeño; si son empleados que tienen relación comercial directa con los clientes repercute también en ellos y se llegan a perder en el tiempo. (Velásquez, 2012).

Los problemas de satisfacción laboral se presentan en todos los ámbitos de las diferentes empresas peruanas, las causas y consecuencias pueden presentar variaciones; pero, no todas tienen la voluntad para poder remediar un asunto tan espinoso como lo es la SATISFACCION LABORAL, las empresas están enfocados en logro de objetivos comerciales o de producción restándole importancia al área de recursos humanos, debiendo ser prioridad.

Ahora se observa a detalle y más de cerca el rubro del presente trabajo, el mercado o rubro farmacéutico. En el Perú existe capital humano de primer nivel que se dedica a la fabricación de medicamentos, solo falta adecuar la ley y mejorar las condiciones para asegurar el crecimiento sostenido de la industria farmacéutica local (diario El Comercio, 2017).

El mercado farmacéutico peruano en el 2019 tuvo una pequeña recuperación ante una mayor demanda en el mercado peruano. Para no reincidir en cifras negativas algunos laboratorios decidieron aplicar mayor descuento a sus productos. Medifarma lidera el ranking en el mercado peruano con ventas superiores a los US\$ 67 millones anuales según la consultora IMS Health. A inicios del 2018 el mercado peruano tuvo una caída del -5%, se creía que el cierre del año sería con resultados desalentadores, afortunadamente no fue

así, sin embargo, hubo un leve incremento. Según IMS el mercado peruano de medicamentos creció 1.05%, con valores de 3.333 millones en el sector. En el 2019, enero comenzó con cifras en positivo, creció la demanda de medicamentos en el sell out (puntos de venta) incentivando la mayor reposición a los laboratorios consiguiendo resultados positivos en los presupuestos. En los últimos años en las ventas del sector, los medicamentos genéricos han incrementado su participación, aunado a la competencia de las cadenas de boticas. A pesar de la disminución de los precios de los medicamentos genéricos en 7%, es el medicamento más caro de toda la región. En el Perú, el mercado farmacéutico está dividido y la oferta está dada por varios sectores: droguerías, farmacias y boticas, cadenas, clínicas, EPS e instituciones públicas. En Lima se concentra el 93% de laboratorios de los cuales más de 420 están operativos con sus propias plantas de fabricación. Inkafarma actualmente importa medicinas de China, India y Pakistán. Es preocupante el nuevo monopolio formado en el rubro farmacéutico como consecuencia de la compra realizada por InRetail. “La actual constitución permite una economía de libre mercado, esto quiere decir que se regula solo, pero como no hay una ley antimonopolio como si pasa en otros países, sucede lo que estamos viendo en estos momentos”, Inkafarma con 2,245 locales tiene mayor capacidad de compra, por esta razón tendrá economía en escala (compra por volumen). “Inkafarma está en la capacidad no solo de mantener los precios bajos, sino de aumentarlos. Incluso, puede incrementar el descuento porque tienen mayor volumen de compra. Sin embargo, no se va a poder dar igualdad de condiciones entre el gigante farmacéutico que se ha formado y una botica de barrio, debido a los montos de compras que maneja cada uno”. El 20% de locales (2245 tiendas de Inkafarma) generan el 80% de las ventas del mercado farmacéutico, mientras que los otros 8000 locales de farmacias horizontales (80% de locales) solo generan el 20% de las ventas. “Inkafarma compró Mifarma, para poder tener mayor poder de negociación ante los laboratorios nacionales y extranjeros, ya que entre estas dos marcas tienen prácticamente el 95% del mercado peruano privado de cadenas minoristas”. Actualmente, quedan en el sector farmacéutico como minoristas: Boticas Perú, Farmacias Hollywood, Boticas & Salud, Farmacias Universal en la ciudad de Lima; en el sur está Farmasur de Arequipa, en el norte se ubica la cadena de farmacias Felicidad (Nortfarma) con puntos de venta en Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura y Tumbes. En este contexto, si Mifarma no está de acuerdo con las condiciones que le da el laboratorio, sencillamente no hay compra, esto debido a que tienen el 90% del mercado privado farmacéutico.

El personal de las cadenas conocidos también como dependientes, quedó sin competencia entre cadenas con la compra de Mifarma, cada uno ahora tiene estrategias comerciales diferentes, pero pertenecen al mismo grupo (Intercorp), la reducción del personal de ventas de mostrador ha disminuido, al igual que los puntos de ventas a nivel nacional en Mifarma. La exigencia para ellos es solo vender o cambiar la venta del laboratorio (cambio de receta), por las marcas propias que tienen, los sueldos en las cadenas, ha disminuido, una pequeña parte se fue a trabajar a distribuidoras y otra gran parte a farmacias independientes. “Si esa situación se hubiera dado estaríamos hablando ahora de un negocio 360°, ya que tendría la fabricación del medicamento, la distribución, la venta minorista, la atención médica y los seguros, lo cual estaría amarrado a la venta de medicamentos y a los médicos que atienden”, explicó. “A Inkafarma tener tantas boticas y 2 plantas de fabricación de medicinas (CIPA y CIFARMA) para elaborar sus marcas propias, le conviene esto, porque podría comercializar también todas las medicinas que fabrican. Más adelante tranquilamente podrían tener sus centros médicos”, como en su momento lo tuvo Arcángel.

Las cifras avizoran un futuro de crecimiento farmacéutico en el Perú, los dueños o empresarios en su mayoría extranjeros son los únicos que cosechan estas ganancias, los laboratorios tienen mano de obra nacional que están mejor remunerados que aquellos que realizan la venta directa de los medicamentos, ellos son los trabajadores que laboran en las CADENAS FARMACEUTICAS de todo el Perú. Los profesionales que estudian 5 años en alguna universidad del país para obtener el título profesional de QUIMICO FARMACEUTICO trabajan como administradores en cada punto de venta de estas cadenas, son pocos los que tienen el privilegio de trabajar en un laboratorio farmacéutico, esto causa insatisfacción de logro profesional, otra gran parte de profesionales farmacéuticos apertura su propia farmacia aun sabiendo que tienen que competir con las famosas cadenas. Encontramos en este rubro empleados técnicos en las cadenas que reciben salarios no dignos para satisfacción de sus necesidades, trabajan a presión ya que muchas veces son obligados a cambiar las recetas médicas por órdenes superiores; contraviniendo a su ética profesional; las políticas comerciales de estas cadenas es vender productos con marcas propias lo que motiva la presión a su personal, incentivando con bonos económicos para cumplimiento de sus objetivos comerciales. Todo esto genera la no satisfacción laboral, ya que, por ser profesionales de salud, estas empresas no permiten

entregar labor social y solo tienen objetivos comerciales. En este rubro también se encuentran las distribuidoras farmacéuticas que tienen por objetivo llegar con sus productos (laboratorios representados) a todas las farmacias y boticas del Perú a través de la fuerza de ventas, el estudio de investigación del presente trabajo es realizado en una de ellas **DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA LA LIBERTAD- TRUJILLO- “DIFARLIB SRL. - 2020”**

En una entrevista con el Supervisor de La Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L “DIFARLIB”, refiere que es una empresa regional trujillana que viene operando desde hace 21 años atendiendo a todas las boticas, farmacias, cadenas regionales, clínicas, centros médicos, etc. del Nor - Oriente del Perú. Tiene la distribución de 18 laboratorios farmacéuticos algunos de ellos ubicados entre los 10 mejores del Perú, el crecimiento en los 10 primeros años fue impresionante, los laboratorios buscaban que Difarlib tenga su distribución, este crecimiento se dio también con el incremento de los trabajadores llegando en la actualidad a 80 registrados en planillas, en el año 2018 obtuvo la recertificación de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA) permitiendo mejorar el servicio, llegando con mejores condiciones certificando la calidad de sus productos.

Difarlib es una empresa familiar, los cargos más importantes están representados por la esposa del gerente e hijos, con el paso del tiempo el personal comenzó a limitar su trabajo y recortar la comunicación del buen ambiente laboral que había en su momento. Este cambio en el comportamiento del personal será también motivo de investigación. Otro punto relacionado al caso en estudio es que la fuerza de ventas distribuidas en 9 departamentos del Perú, manifiestan su malestar con respecto al proceso operativo y carga administrativa, algunos de ellos renunciaron o fueron desvinculados por faltas graves (hurto), otros renunciaron por disminución de su sueldo en el año 2018.

El problema se enfoca en la fuerza de ventas (30) vendedores que se expresan y manifiestan su malestar porque la empresa está perdiendo su ventaja competitiva que son las “ENTREGAS CONFIABLES”, lema que se practicaba y se cumplía, donde los únicos ganadores eran los clientes, ahora ellos reclaman ese servicio que se tuvo en su momento.

Toda empresa comercial tiene objetivos cuantitativos y cualitativos. Los cuantitativos son trasladados a los vendedores a través de sus cuotas mensuales que gran parte del año son inalcanzables, aducen que son muy altas, al igual que los concursos de

ventas y cobranzas que se realizan, los vendedores que ganan año tras año siempre son los mismos produciendo insatisfacción, la presión de cumplir sus cuotas está teniendo consecuencias otorgando créditos a clientes que no tienen la capacidad de pago o sobre stockear en otros, todas estas malas prácticas comerciales están incrementando el índice de morosidad como consecuencia no ganan premios y llegan al fin de mes con sueldos no acorde a sus gastos que tienen como jefes de familia, muchas veces en lo que va del mes se encuentran sin stock en productos que tienen alta rotación o son de estacionalidad perdiendo la oportunidad de venta en ese momento y permitiendo que la competencia gane esos pedidos. La poca comunicación entre áreas ocasiona que se cometan errores que perjudican el servicio que se tiene con el cliente, los reclamos frecuentes de los vendedores más representativos de la empresa, las variaciones en el sueldo básico también demuestran la poca satisfacción de los vendedores. Es importante escuchar el sentir del vendedor, con empatía y responsabilidad, para qué con decisiones acertadas, la fuerza de ventas, el elemento más importante de una empresa tenga un salario que satisfaga sus necesidades, permitir que fluyan los canales de comunicación entre las diversas áreas, capacitar, comprometer, diseñar cuotas para que sean alcanzables y con ello se obtenga la satisfacción en este valioso recurso humano.

A razón de los problemas y situaciones presentadas, la empresa Distribuidora Farmacéutica La Libertad ve la necesidad de encontrar los factores críticos y medir el nivel de satisfacción laboral en la fuerza de ventas, dicha información servirá para mejorar algunos aspectos que pudieran estar causando un nivel de satisfacción no alcanzado de la fuerza de ventas. Para ese fin se formula el siguiente problema

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuáles son los factores críticos de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020?

### **1.3. Justificación**

La distribuidora farmacéutica se beneficiará en conocer el nivel de satisfacción de la fuerza de ventas, permitirá encontrar las causas que están originando la insatisfacción en los vendedores que están llevando a consecuencias negativas, como los resultados no alcanzados, relación interpersonal no adecuada, incomodidad por políticas internas o gerenciales. Esto permitirá hacer los correctivos y establecer políticas claras que serán de mucha utilidad para que el personal trabaje de manera satisfactoria, se integre y cumpla sus objetivos.

La fuerza de ventas son el equipo de personas que tienen contacto directo con los clientes, como consecuencia lo que ellos transmitan será la imagen corporativa negativa o positiva que percibirá el cliente.

Esta investigación tiene fundamento en la carrera de Administración y Gestión Comercial y el curso de Recursos Humanos cuya rama de estudio se centra en estudiar la satisfacción de los trabajadores y las repercusiones que tiene en su desempeño y logros de la empresa. Ambos cursos son inherentes en la malla curricular de la Universidad Privada del Norte.

### **1.4. Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron fueron: coincidir con el tiempo tanto del investigador como de la parte investigada, era difícil disponer de la entrevista con el supervisor de ventas y obtener una cita con el gerente comercial.

Otro de los inconvenientes que se presentaron fue hacer la encuesta, ya que muchos de los vendedores estaban en ciudades fuera de Trujillo, además de que algunos no estaban dispuestos a desarrollar dicha encuesta.

El inconveniente de obtener material bibliográfico vía internet.

Aun así, la entrevista con el supervisor se dio, por la insistencia de reiteradas visitas se logró convencerlo, incluso se realizaron fuera de la empresa, también se obtuvo bibliografía y esto permitió que los resultados aseguren una correcta lectura del problema planteado.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar los factores críticos de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

✓ Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

✓ Medir los factores críticos de la satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

✓ Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

✓ Medir los factores críticos de la satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

✓ Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.



## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### a) Antecedentes

La tesis Titulada Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima. Valverde Osorio, Frank Eric (2014). El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción Laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima, 2014. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño no experimental - transaccional. La muestra estuvo conformada por 147 trabajadores de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta, por medio de un cuestionario, estructurado en una serie de 40 preguntas, calificados mediante una escala de Likert de 5 puntos. Para el análisis de datos se utilizaron tablas y gráficos, así mismo se realizó una interpretación según la escala de Likert, para una mayor comprensión de dichos resultados. De acuerdo a los resultados se concluye que, el clima organizacional tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco - Lima. Este resultado se obtuvo, después de analizar ciertos indicadores que afectan el clima organizacional y determinar que el personal de la empresa presenta en general una actitud medianamente favorable hacia ellos; lo que favorece el clima organizacional de la empresa y en consecuencia les permite a los trabajadores estar satisfechos laboralmente. El antecedente contribuye a reforzar que el buen clima laboral tiene influencia positiva en la satisfacción laboral del personal de la Financiera Confianza.

La tesis titulada Relación Entre La Satisfacción Laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital De Apoyo Leoncio Prado Huamachuco. Solano García, Omar Mijaíl (2014). El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la solución al problema planteado: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado – Huamachuco? Con la presentación de este trabajo, se contrastó la Hipótesis: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y Nivel de desempeño de los trabajadores de

Hospital de Apoyo Leoncio Prado. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptivo - corte transaccional; la población estuvo conformada por 100 profesionales y una muestra de 50 profesionales que trabajan en la institución entre médicos (20%), enfermeras (24%), obstetras (24%), químicos farmacéuticos (12%), administradores (10%), contadores (6%), economistas (4%). La técnica fue la encuesta y como instrumento se hizo uso de la Base de Datos del personal del Hospital de Leoncio Prado de Huamachuco. Como conclusión se determinó que el nivel de alta satisfacción generó un alto nivel de desempeño en los trabajadores del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco, sin embargo, una mediana o baja satisfacción se relacionó con un bajo desempeño profesional. El antecedente contribuye que la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital de apoyo está vinculada directamente con el nivel de desempeño laboral y esto es lo que busca la tesis.

La tesis titulada Influencia entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo en Las Pollerías del Distrito de La Victoria en la Ciudad de Chiclayo, Uceda Pintado, Indira (2014). La presente investigación permitirá determinar la influencia entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente externo de las pollerías del distrito de La Victoria para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados medirán las escalas: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, calidad de servicio, calidad de producto y confort y ambiente. Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtendremos los resultados a través del programa Spss Statics 19, el cual nos permitirá poder concluir que la satisfacción laboral se encuentra ampliamente influenciada con la satisfacción del cliente interno, cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad. El antecedente contribuye que el conseguir la satisfacción del cliente externo depende de la satisfacción laboral que pueda tener el cliente interno de las pollerías del Distrito de la Victoria.

La tesis titulada Nivel de desempeño de los trabajadores y satisfacción laboral en la entidad financiera Ama en Pacasmayo, Zavaleta (2015). El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de desempeño de los trabajadores y la Satisfacción Laboral en la Entidad Financiera AMA, para lo cual se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el nivel de desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral en la entidad financiera Asociación Mujeres en

Acción (AMA) de Pacasmayo?, se escogió como objeto de investigación la agencia Pacasmayo, el cual cuenta con 16 colaboradores. Se formuló la siguiente hipótesis: Existe una relación directa entre el nivel de desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral en la entidad financiera Asociación Mujeres en Acción de Pacasmayo. Como instrumento de recolección de investigación se diseñó dos cuestionarios, uno dirigido a determinar el nivel de desempeño de los colaboradores, y otro dirigido a determinar el grado de satisfacción de los mismos. Como conclusión del mismo se puede considerar que existe una relación directa entre desempeño y satisfacción guiados cada una por sus indicadores y factores relacionados entre sí basado en capacitación y desarrollo tanto para los trabajadores como la empresa. El antecedente contribuye a reforzar como la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Financiera Ama de Pacasmayo influye en el desempeño de los trabajadores, por tanto, la relación es directa.

La tesis titulada Liderazgo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Mino (2015). Al ejercer liderazgo, las personas adoptan “estilos”, que probablemente puedan tener cierta influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, lo que puede incidir en el trabajo que desempeñan, por lo que esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal administrativo y docente de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Para lo que se aplicó a una muestra de 30, entre docentes administrativos y directivos de la Facultad, cuya población fue de 91, una encuesta que consta de tres partes entre datos generales, evaluación de los estilos de liderazgo y evaluación de la satisfacción laboral del personal de la Facultad. Se obtuvo los siguientes resultados: que los Estilos de liderazgo predominante son el Transaccional y Transformacional; la satisfacción laboral global del personal docente y administrativo es alta, sin dejar de tener en consideración que dentro de los factores extrínsecos los ítems referentes al horario de trabajo y remuneración han mostrado una satisfacción baja y que existe una correlación alta entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El antecedente contribuye a reforzar que para llegar a una satisfacción laboral global se tiene que considerar factores intrínsecos y extrínsecos del personal, conocer y apoyar la parte personal del trabajador ayudaría a cumplir sus

funciones con éxito.

La tesis titulada *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*, Helen Stephani Marin Samanez, Maritza Dorila Placencia Medina, (Lima, Perú; 2017). La finalidad de este estudio es establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; además, precisar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría de Herzberg y precisar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Es un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. El nivel de motivación laboral obtuvo un resultado intermedio (49.3%), los factores con mayores promedios fueron: "Relaciones con su superior" y "Relaciones con el entorno laboral", mientras que los de bajo resultado fueron: "Status" y "Políticas de la organización". Con relación a los factores motivacionales, los trabajadores mostraron un mediano grado de motivación (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", una menor calificación obtuvo: "Desarrollo profesional". El grado de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el de mayor promedio fue "Relación personal", mientras que los de menores promedios fueron "Presión en el trabajo", "Alteración de la tarea" y "Extensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. "A mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". La relación entre la motivación y la satisfacción laboral tiene baja vinculación positiva. El grado de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

La tesis titulada *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*, Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, Nieves Quintero, Jorge (Esmeralda, Ecuador; 2015). Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector salud. Exactamente esto se realizó con una muestra de profesionales que laboraban en diversas áreas del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Esmeraldas. Luego de revisar bibliografías se decidió utilizar como base el modelo creado por Chiang, Salazar y Núñez (2007), ellos a través de un análisis de factores, encontraron relaciones significativas entre clima organizacional y satisfacción laboral, confirmando de este modo resultados de otros estudios relacionados a este tema.

Si bien es cierto se obtuvo un resultado positivo, existieron ciertas condicionantes que es importante mencionar para orientar futuros trabajos de investigación. El estudio se realizó en un marco específico, por lo que la generalización de los resultados puede verse reducido. Sin embargo, las variables empleadas y sus patrones de medida podrían adaptarse a otros contextos, gracias a las teorías y conceptos que los avalan. Se aconseja replicar el estudio en otros entornos e incluir aspectos culturales que influyan en la relación de estas variables. La investigación de tipo transversal realizada es una limitante, ya que dificulta definir alguna relación de causalidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; se recomienda hacer estudios longitudinales para determinar alguna causalidad entre las variables.

La tesis titulada Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar, Maricela Carolina Peña Cárdenas, Ma. Guadalupe Díaz Díaz, Alejandra Carrillo Puente, (Monclova, Coahuila; 2015). Los resultados obtenidos indican que los trabajadores administrativos y operativos de la empresa en estudio, advierten el clima organizacional como, que cuentan con la herramienta, maquinaria y equipo necesarios para desempeñar sus funciones y que abarcan actividades, responsabilidades y funciones entre todo el personal, así como están de acuerdo con las formas de ejercer la autoridad. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores manifiestan sentirse a gusto y orgullosos del trabajo que realizan, que perciben sueldos adecuados y que el reconocimiento lo tienen tanto de parte de los compañeros como del jefe. Tienen más posibilidades y oportunidades de obtener un ascenso. A su vez, manifiestan que la distribución de las tareas es la correcta, así como las responsabilidades y funciones; los beneficios que reciben (gratificaciones e incentivos) están acorde a cada trabajador, de igual forma ocurre con las oportunidades de obtener un ascenso; la comunicación con los compañeros es adecuada. Por último, realizar retroalimentación a los directivos de la empresa en estudio, se elaborará un informe con los resultados obtenidos de las respuestas de los trabajadores. Se presentará una propuesta con estrategias de mejora, de reforzamiento y/o de cambio, aprovechando las áreas de oportunidad. Fortalecer el proceso de inducción para desarrollar el sentimiento de pertenencia, conocer la misión, visión y los valores de la empresa; reforzar los procesos de comunicación formal e informal, incrementando los elementos que se refieren a proporcionar reconocimiento al personal (por el esfuerzo, por ser eficiente, por su rendimiento, por estar capacitado, por hacer propuestas innovadoras, etc.).

La tesis titulada Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio, Sánchez Trujillo Magda Gabriela, Ma. De Lourdes E. García Vargas, (Hidalgo, Mexico; 2017). El estudio permitirá distinguir el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral. Existen claras diferencias en la forma de percibir la satisfacción laboral. Existen quizá necesidades de autorrealización y superación personal en los trabajadores, pero una cifra considerable de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad. El salario parece ser un motivador para el empleado de una empresa y un desmotivador para el otro. Cuando la remuneración salarial está de acuerdo con los logros, el progreso se torna como un agente motivador. Cuando esto no ocurre con estos factores, se transforma en un desmotivador para buenos empleados. La insatisfacción laboral, en sí no es alta pero las personas desean trabajos más desafiantes, ya que esto está asociado a resultados como un mejor puesto o mejora salarial. Además de seleccionar, utilizar y desarrollar a las personas más calificadas y la tecnología más apropiada, el resto de la administración es en dos aspectos: Crear un ambiente organizacional donde se minimice la conducta no productiva y defensiva y Crear una organización en la que las personas puedan expresar sus necesidades superiores a través de logros que benefician también a la organización. En definitiva, al margen de considerar un estudio terminado, la información encontrada puede ser empleada como una herramienta que guíe los próximos estudios de investigación. Es recomendable hacer una reevaluación de las hipótesis básicas con respecto a los individuos y la administración de los mismos.

La tesis titulada, Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena, Pamela Montoya Cáceres, Natalia Beiiio-Escamlila, Nikol Bermúdez Jara, Felicinda Burgos Ríos, María Fuentealba Sandoval, Alejandro Padilla Pérez, (Chile, 2017). El presente estudio permite generar diagnósticos de la situación laboral de sus miembros, si se emplea bien esto, contribuiría en la implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento del entorno laboral. En relación a la satisfacción laboral, se evidencia que la mayor parte de docentes y personal administrativo de la universidad se encuentran satisfechos, situación que se asemeja al estudio de Padilla et al. (2008), en el que un 91% de los funcionarios docentes de educación superior se encontraron también satisfechos con la labor que desempeñaban y con los distintos factores involucrados en él, tales como salario y vocación, entre otros.

La percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. Mientras mayor satisfacción tengan los empleados con su participación en la institución y con la supervisión realizada por los superiores, mayor será la percepción de clima organizacional. Lo que se respalda en los estudios de Chiang et al, Chiang y Rodríguez et al, en los que el supervisor es una pieza fundamental dentro de una organización, para explicar la variabilidad en la satisfacción laboral.

## **b) Bases teóricas**

### **Satisfacción laboral**

**Definición.-** Existen muchas definiciones para esta investigación, aquí las más importantes:

**Bravo (2012)** define a la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actividades que trasmite el trabajador hacia su situación laboral, unido al compromiso organizacional, estas situaciones pueden referirse al trabajo en general o solo a algunas partes de ella.

**Robbins (2013)** define que la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo, una persona con alta satisfacción tiene sentimientos positivos, en cambio que la insatisfacción los tiene negativamente, menciona también la importancia del involucramiento que mide el grado de identificación psicológica de la persona con su empleo.

**Gonzales (2015)** define que la satisfacción laboral es un estado de ánimo positivo que contiene muchos elementos y que no solo basta sentirse bien o feliz en el puesto de trabajo, también es importante la motivación que tiene el trabajador para obtener el 100% de satisfacción. Además, añade que también pueden ser necesidades de seguridad, la estima, autorrealización y logro, a ellos se deben sumar el aspecto social, familiar, político, religioso, etc. de igual forma. Es a través de la racionalidad como se puede conocer e ingresar en el mundo de la satisfacción en el trabajo.

**Chiang (2016)** define que la satisfacción laboral es el estado emocional, sentimientos, y respuestas afectivas que tiene el trabajador frente a su empresa, por otro lado, es un concepto con el que se menciona a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por ello, hablar de satisfacción laboral es hablar de actitudes.

### **Dimensiones para la satisfacción laboral**

#### **Según Herzberg (1959) citado por Chiang (2016)**

Manifiestan que los factores que causan insatisfacción son diferentes a los que causan satisfacción, hay factores determinantes de los sentimientos de satisfacción, primero hay que superar los factores higiénicos y luego los motivacionales, es allí donde el sujeto llegará a la plena satisfacción. Las primeras son las condiciones físicas y psicosociales del trabajo y las segundas son del contenido del trabajo y al tipo de tarea que realiza en sí. Si la empresa solo se preocupa por los factores higiénicos logrará un estado neutro en el cual no está insatisfecho, ni tampoco satisfecho, y esto solo llegará cuando la empresa u organización logre los factores motivacionales.

Existen dos tipos de dimensiones o factores:

- ✓ Factores higiénicos: normas, salarios, supervisión, relación con el jefe inmediato, condiciones físicas, tiempo libre, seguridad en el empleo, relaciones con sus compañeros.

- ✓ Factores motivacionales: logro, reconocimiento, gusto por el trabajo, trabajo en sí mismo, responsabilidad, promociones, ascensos.

**Según McClellan (1961,1968) citado por Chiang (2016)**, el trabajador tiene que lograr necesidades para lograr la satisfacción dentro del trabajo y menciona a las siguientes:

- ✓ Necesidad de logro. - Es un deseo de hacer las cosas mejor que los demás, es un deseo de alcanzar logros más altos a los anteriores.

- ✓ Necesidad de poder. - Control de los medios y de los demás, es una necesidad de influir sobre otros, el objetivo es tener el poder dentro del trabajo.

- ✓ Necesidad de Afiliación. - La necesidad de llegar a tener afinidad con otras personas dentro del trabajo, buscan la aprobación de otras personas, buscan reconocimiento público, buscan amigos y no personas extrañas para trabajar en equipo.

**Locke (1976)**, fue quien más intentó identificar varias de estas características en estudio.

- ✓ Satisfacción por el trabajo: Interés por el trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito.

- ✓ Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo y al método de distribución.

- ✓ Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización



del trabajo

- ✓ Satisfacción con los beneficios: tales como: pensiones, seguros médicos, vacaciones, etc.
- ✓ Satisfacción con las condiciones del trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

Por otro lado, según **Robbins (2013)**, habla de las facetas principales de satisfacción laboral y considera que los factores o dimensiones que tiene una relación directa depende de: la satisfacción con el trabajo en sí, la satisfacción por el pago o remuneración, satisfacción de oportunidad de avanzar, la satisfacción con la supervisión, y la relación con sus compañeros. Disfrutar el trabajo propiamente dicho es la faceta que se relaciona con una intensidad muy alta de niveles de satisfacción general, también resulta interesante que las empresas que brindan capacitación, independencia y control satisfacen a la mayoría de trabajadores, diciendo de otra forma los trabajadores prefieren un trabajo que plantee retos y sea estimulante, comparando con otro trabajo que sea rutinario y predecible. Hay una relación directa entre el salario y la satisfacción en el trabajo, pero hace referencia algo muy importante un concepto muy importante que este se da con mayor incidencia en la gente pobre o que viven en países que tiene un índice alto de pobreza, hay una relación directa entre lo que recibe, su satisfacción y felicidad; sin embargo, cuando las personas alcancen un nivel medio o aceptación socio económica la relación disminuye o desaparece. Los trabajos bien pagados tienen un alto nivel de satisfacción, El dinero si motiva, pero no necesariamente es lo que hace feliz.

**Según Gonzales (2015)** menciona que los factores más importantes en la satisfacción laboral son:

- ✓ El grado de satisfacción en las relaciones internas de todo el personal.
- ✓ El grado de satisfacción en las relaciones con los supervisores.
- ✓ El grado de satisfacción que se permite en la toma de decisiones.
- ✓ El grado de satisfacción de información que dispone el trabajador acerca del trabajo.

Si estos factores se ignoran la satisfacción del hombre en el trabajo y la productividad se afectarían.

Todo ello se resume en dos factores de satisfacción: el extrínseco y el intrínseco, el primero tiene estímulos externos, son necesidades inferiores que tiene como fin recibir

compensaciones económicas, castigo y privaciones, la intrínseca son del propio esfuerzo interno, son necesidades superiores que se acompañan con la satisfacción personal, aprendizaje y el sentido de logro.

Según Chiang (2016) al momento de explicar los factores relevantes que conducen a la satisfacción laboral habla de dos modelos de teorías:

- ✓ La teoría o modelo del contenido
- ✓ La teoría o modelo del proceso.

La teoría del contenido hace referencia a los objetivos, necesidad, aspectos que generan o no la satisfacción, en cambio que la teoría del proceso trata de describir y analizar la causa que activan, dirigen y sostienen las actitudes de la satisfacción laboral, además la teoría del contenido toman a la teoría físico económica de Taylor (1911) que resume que el hombre trabaja fundamentalmente por dinero siendo por dentro un trabajador ineficaz y perezoso, parecido a una máquina que no le afectan los sentimientos sociales, tampoco reclama recompensas de logros o éxito, solo se siente satisfecho por recompensas económicas.

Menciona las siguientes dimensiones que nos servirá de estudio en la presente investigación:

- ✓ **Satisfacción en relación con los superiores:** Se refiere a la relación que el trabajador tiene con sus jefes inmediatos, la buena relación, considerando todo el elemento que rodea al respeto y la dirección apropiada solo conducirá a la satisfacción en el trabajo.
- ✓ **Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo:** A los empleados les interesa un ambiente de trabajo que le brinde bienestar y permita hacer su trabajo con comodidad, un ambiente de trabajo cómodo, amplio, de fácil acceso permite realizar y cumplir sus objetivos y una alta satisfacción, también debemos de considerar como parte de este punto la cultura corporativa, metas y no olvidemos los implementos y materiales adecuados.
- ✓ **Satisfacción con la participación de las decisiones:** Es muy importante que las opiniones de los empleados deben ser consideradas como aporte para mejoras de procesos o según su puesto de trabajo, considerar la experiencia, capacidades y herramientas. Ahora se habla mucho de empoderamiento para toma de decisiones según cargo o puesto,

✓ **Satisfacción con su trabajo que realiza:** Esta dimensión es súper importante porque es el trabajo mismo determinante para la satisfacción laboral, los trabajadores tienden a buscar empleos que les permita su desarrollo y demostración de capacidades, si esto no encuentran se produce la insatisfacción laboral.

✓ **Satisfacción con el reconocimiento:** Existen dos tipos de reconocimiento las intrínsecas y las extrínsecas, los reconocimientos extrínsecos los otorga la empresa según su esfuerzo y desempeño, por ejemplo: los salarios, políticas de ascensos que tiene en la organización, los elogios y felicitación de parte del supervisor, por otro lado las intrínsecas son las experiencias como: sentimientos de competencia, la habilidad de un trabajo, el sistema de reconocimientos debe tener el grado de justos por parte de los empleados para llegar a tener la satisfacción laboral.

### **Medición de la satisfacción laboral**

Uno de los problemas que más preocupa a los estudiosos de la satisfacción laboral, es buscar metodología y técnicas que den validez y fiabilidad, para el presente estudio describiremos las siguientes:

Según Chiang (2016) medir la satisfacción laboral resulta imprescindible conocer instrumentos y métodos para medir en cada situación el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral solo así podrían adaptarse medidas correctivas y eficaces, el motivo de medir la satisfacción laboral es que tiene una relación directa de posibles consecuencias cruciales para el individuo y la organización, pero no es lo único, también conocer las actitudes de forma global y dimensiones específicas de las mismas, por último otro beneficio de medir la satisfacción laboral es conocer el flujo de comunicación de todas las áreas, los trabajadores hablan de todo menos del trabajo, el método de medida que hace mención es:

Método de medida según Harpaz (1983): existe dos métodos el directo que evidencia que al trabajador se le está midiendo sin ocultar ningún detalle, el método indirecto donde la persona o trabajador desconoce la información que se está revelando sobre sus actitudes, además existe esta técnica indirecta para identificar con absoluta garantía los sentimientos y actitudes laborales del trabajo, entre las técnicas proyectivas indirectas que se puede utilizar para medir la satisfacción laboral se describe muy brevemente: test proyectivos, elección equívoca, asociación de palabras, completar frases. En el método directo se mide actitudes laborales y son cuestionarios, entrevistas,

relatos y otros, siendo las más efectivas la del cuestionario ya que cumple mejor los requisitos.

Según Robbins (2013): manifiesta que la medición laboral puede ser medida haciendo antes las siguientes preguntas: ¿Cómo se mide la satisfacción en el trabajo?, ¿Cuán satisfechos se encuentran los empleados en el trabajo?, ¿Qué es lo que ocasiona que un trabajador tenga un alto nivel de satisfacción laboral?, ¿Cómo afectan en una organización los empleados satisfechos e insatisfechos?, los trabajadores requieren interactuar con los compañeros y jefes según las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño significa evaluar cuan satisfechos o insatisfechos se encuentran los empleados, el autor menciona 2 enfoques, pero para el presente estudio aplicaremos **el método de calificación única global**, que consiste en hacer una pregunta al empleado ¿Qué tan satisfecho está usted en el trabajo?. Luego se hará que encierre en un círculo con número del 1 al 7 que corresponde a la respuesta y van desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”

### **Definición de términos básicos**

**Actitud.-** Forma de expresar manifestaciones que pueden ser de forma positiva y negativa.

**Dimensiones.-** Factores o medidas de una acción o concepto.

**Involucramiento.-** Estar incluido en su totalidad en alguna situación de forma personal u organizacional.

**Método.-** Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado.

**Motivación.-** Cosa que anima a una persona a actuar o realizar algo.

**Satisfacción Laboral.-** Grado o actitud que manifiesta el trabajador como respuesta a un estímulo de diferente índole que se refleja en trabajo.

**Teoría.-** Conjunto de reglas, conocimiento acerca de una ciencia.

## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA**

### **3.1.- Operacionalización de variables**

Vamos a determinar el nivel de satisfacción laboral que tienen en la empresa utilizando el método de Chiang (2016).

### Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción laboral	Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación laboral, estas pueden ser referidas hacia el trabajo en	Conocer los factores críticos de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de la empresa a través de 5 dimensiones. Se utilizará el modelo de Chiang, Méndez y	Satisfacción con la relación con los superiores	Supervisión Trabajo Comportamiento	Supervisión que ejercen sobre Usted. Trabajo que realiza el superior inmediato. El comportamiento de mi superior inmediato	Ordinal Escala de Likert Niveles: - Muy insatisfecho - Bastante insatisfecho - Algo insatisfecho - Indiferente - Algo satisfecho
			Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo	Comodidad Iluminación Limpieza Ventilación	Comodidad en su centro laboral. Iluminación en su espacio laboral. Limpieza en su espacio laboral. Ventilación en su centro laboral.	
			Satisfacción con la participación de las decisiones	Respeto Información otorgada. Toma de decisiones.	Respeto que me otorgan dentro de su empresa. Información otorgada para cumplimiento de sus funciones. Consideran la toma de sus decisiones para la empresa.	

general o partes específicas (Bravo 1996)	Sánchez (2010).	Satisfacción con el trabajo que realizan	Oportunidad Participación Éxito personal Cuota venta valores Cuota cobertura	Oportunidad de su desarrollo laboral. Participación laboral dentro de su empresa. Éxito personal dentro de su empresa. Cuota mensual en valores Cuota mensual de clientes (cobertura)	- Bastante satisfecho - Muy satisfecho
		Satisfacción con el reconocimiento	Salarios Capacitación Ascenso Recompensas Viáticos	Salarios percibidos en su empresa. Capacitación otorgada dentro de su empresa. Promoción de ascensos de su empresa. Programa de recompensa de su empresa. Viáticos asignados para realizar su trabajo	

### 3-2.- Diseño de investigación

Es de tipo No Experimental, solo se medirá el nivel de satisfacción aplicando un cuestionario a una muestra sin alterar la variable, es decir se trata de una investigación donde no se hará variar intencionalmente la variable, lo que se hará es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández, 184)

Transversal: La investigación es **de tipo Descriptivo**, porque se pretenderá medir o recoger información de la variable (satisfacción laboral), se describirá fenómenos, situaciones, contextos, detallando como son y cómo se manifiestan, también se busca las características de las personas, grupos o comunidades, es decir miden, evalúan y recolectan datos de la variable. Además, se selecciona una serie de cuestiones, se mide o recolecta información sobre la variable.

M \_\_\_\_ O

Donde:

M: muestra de la fuerza de ventas

O: Variable de satisfacción laboral

#### 3.1.1 Unidad de estudio

La fuerza de ventas de la Distribuidora farmacéutica La Libertad S.R.L,  
Trujillo, 2020

#### 3.1.2 Población

Se tomará como población: 30 trabajadores.

Área comercial de la Distribuidora farmacéutica La Libertad S.R.L,  
conformada por la fuerza de ventas de campo y asistentes comerciales que realizan  
las ventas en oficina

#### 3.1.3 Muestra (muestreo o selección)



Por su tamaño de la muestra se consideró la misma población, ya que es una muestra pequeña, si se reduce la muestra se corre el riesgo que los resultados obtenidos no sean significativos.

Esta muestra consta de 30 trabajadores.

### **3.1.4 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

#### **Estudio Cuantitativo:**

Se considerará un solo instrumento de recolección de datos para la variable Satisfacción laboral, dentro de las técnicas se realizará una encuesta que permitirá indagar la opinión que tiene la muestra sobre determinado problema y como instrumento se confeccionara un cuestionario de preguntas para medir el nivel de satisfacción laboral de la fuerza de ventas, aplicaremos encuestas escritas, que será de forma rápida obteniendo información sobre la variable en estudio, considerando la variable de satisfacción laboral.

**Cuestionario.-** Es un conjunto de preguntas diseñadas estratégicamente para generar datos necesarios y alcanzar objetivos que servirán en un proyecto de investigación, el cuestionario permite estandarizar el proceso de recopilación de datos. (Galán, 2009).

**Encuesta.-** Técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación que permite recoger datos de una muestra que se encuentra dentro de la población donde se pretende describir muchas características (García, 2003).

Por consiguiente, se consideran las mencionadas dimensiones de la satisfacción laboral como son: satisfacción con la relación con los superiores, satisfacción con las condiciones físicas del trabajo, satisfacción con la participación, con las decisiones, satisfacción con su trabajo, satisfacción con el reconocimiento.

### 3.3 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Escala de medición: Ordinal

Conocida como ESCALA DE LIKERT es aquella que nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier información que le propongamos. Resulta que las categorías de respuesta permiten capturar los sentimientos del encuestado, también permite medir diferentes actitudes de los encuestados, por ejemplo: el nivel de acuerdo con una afirmación y la frecuencia con que se realiza cierta actividad, el nivel de importancia, la valoración y la probabilidad, los niveles considerados para el presente trabajo son de 7 como se detallan a continuación:

- ✓ Muy insatisfecho
- ✓ Bastante insatisfecho
- ✓ Algo insatisfecho
- ✓ Indiferente
- ✓ Algo satisfecho
- ✓ Bastante satisfecho
- ✓ Muy satisfecho

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

**Determinar los factores críticos de la satisfacción laboral en la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 1

Variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

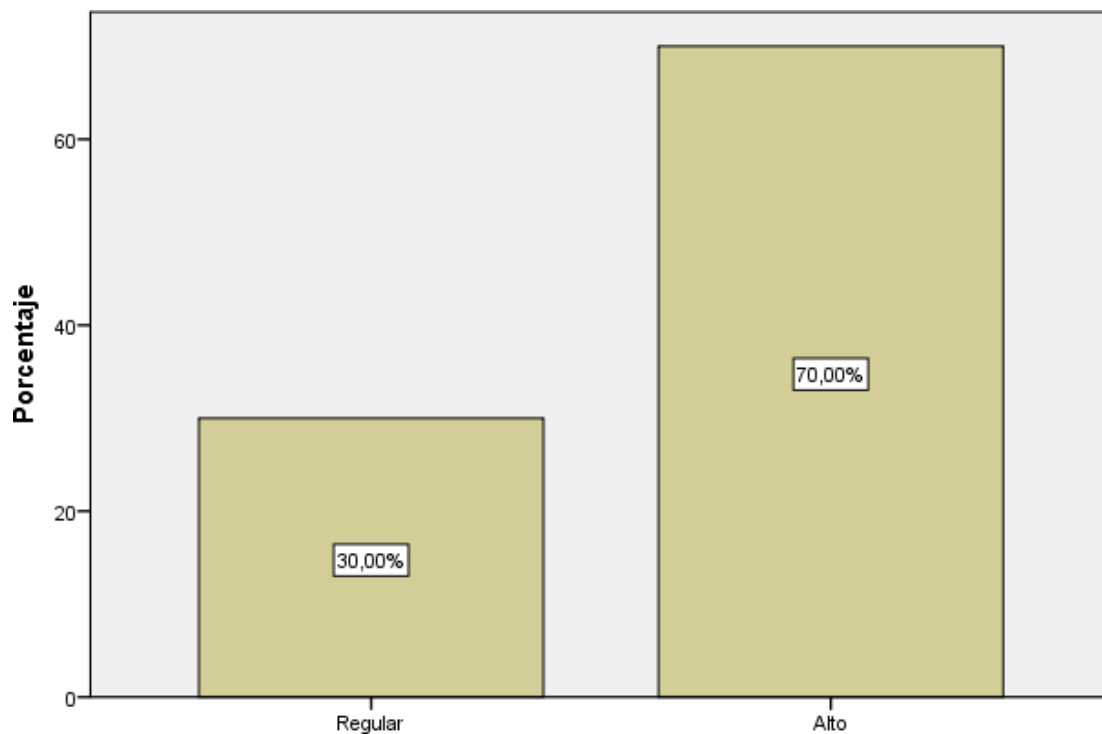
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Regular	9	30,0	30,0
Alto	21	70,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 1 se encuentran las medidas más significativas respecto a la Variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, en la que de los 30 encuestados el 70% dijo percibir en un alto nivel a esta dimensión, mientras que el 30% en un nivel regular. Tal como se muestra en la figura 1:

Figura 1

Variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



Fuente: tabla 1

En la figura 1 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la Variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, es en un nivel alto.

**Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 2

Dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.

		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7
	Alto	28	93,3	100,0
	Total	30	100,0	

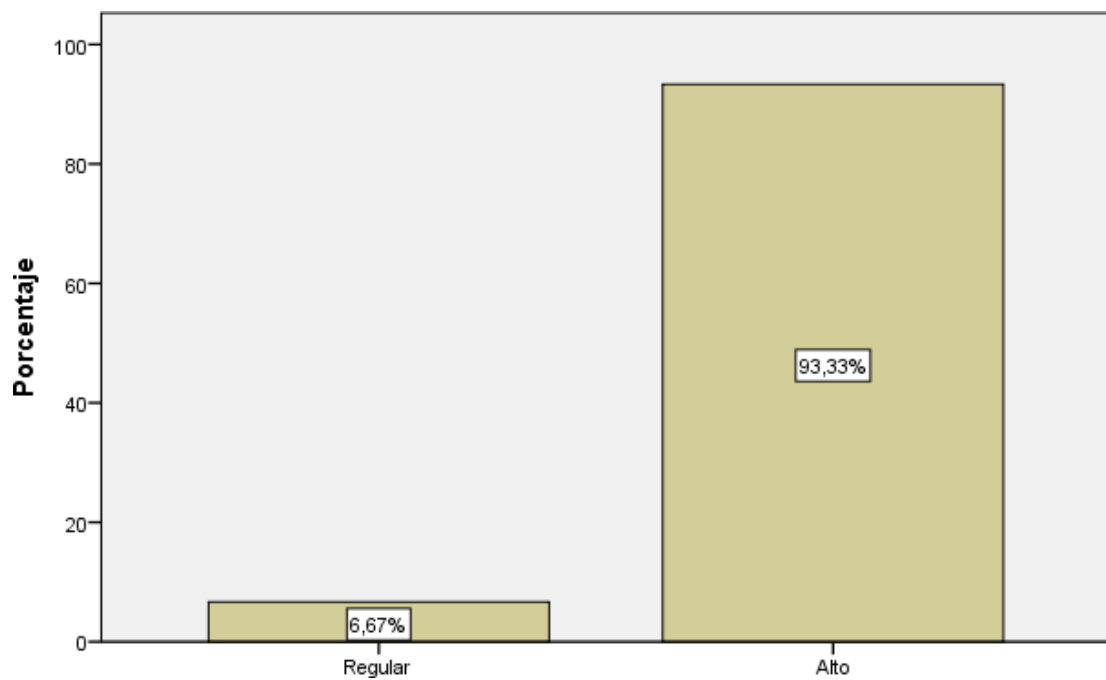
Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 2 se encuentran las medidas más significativas respecto a la dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L. en la que de los 30 encuestados el 93,3% dijo percibir en un alto nivel a esta dimensión mientras que el 6,7% en un nivel regular.

Tal como se muestra en la figura 2:

Figura 2

Dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



Fuente: tabla 2

En la figura 2 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo es en un nivel alto.

**Medir los factores críticos de la satisfacción laboral según las condiciones físicas del  
trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad  
S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 3

Dimensión satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de  
ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020

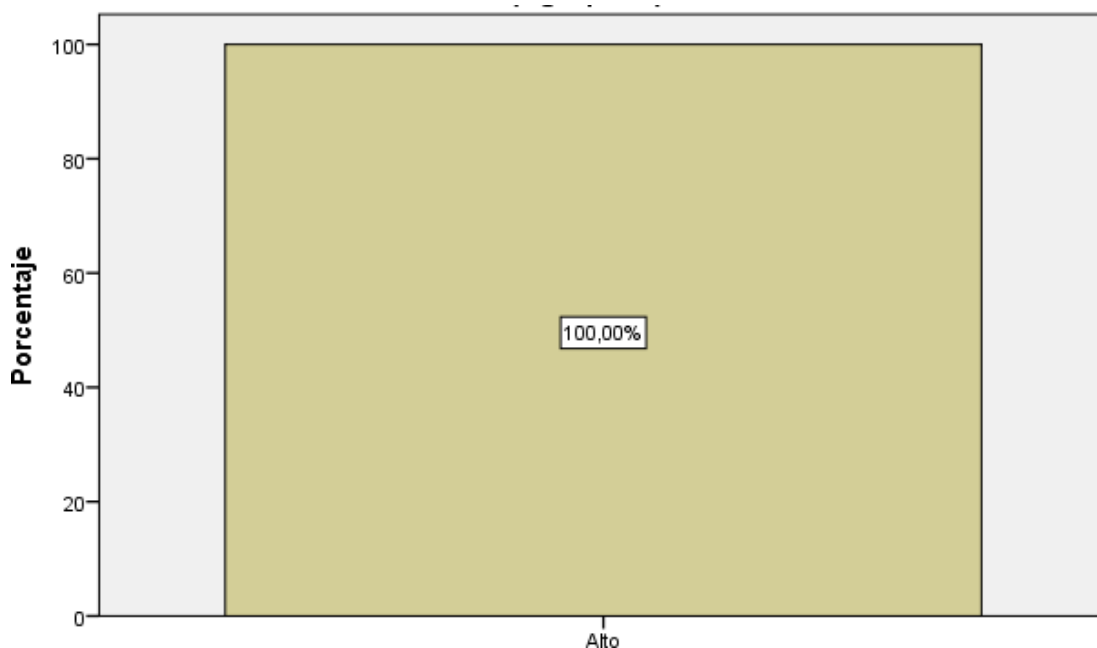
		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Válido	Alto	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 3 se encuentran las medidas más significativas respecto a la dimensión  
satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la  
Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L. en la que de los 30 encuestados el 100%  
dijo percibir en un alto nivel a esta dimensión. Tal como se muestra en la figura 3:

Figura 3

Dimensión satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



Fuente: tabla 3

En la figura 3 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la dimensión satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 es en un nivel alto.



**Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 4

Dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020

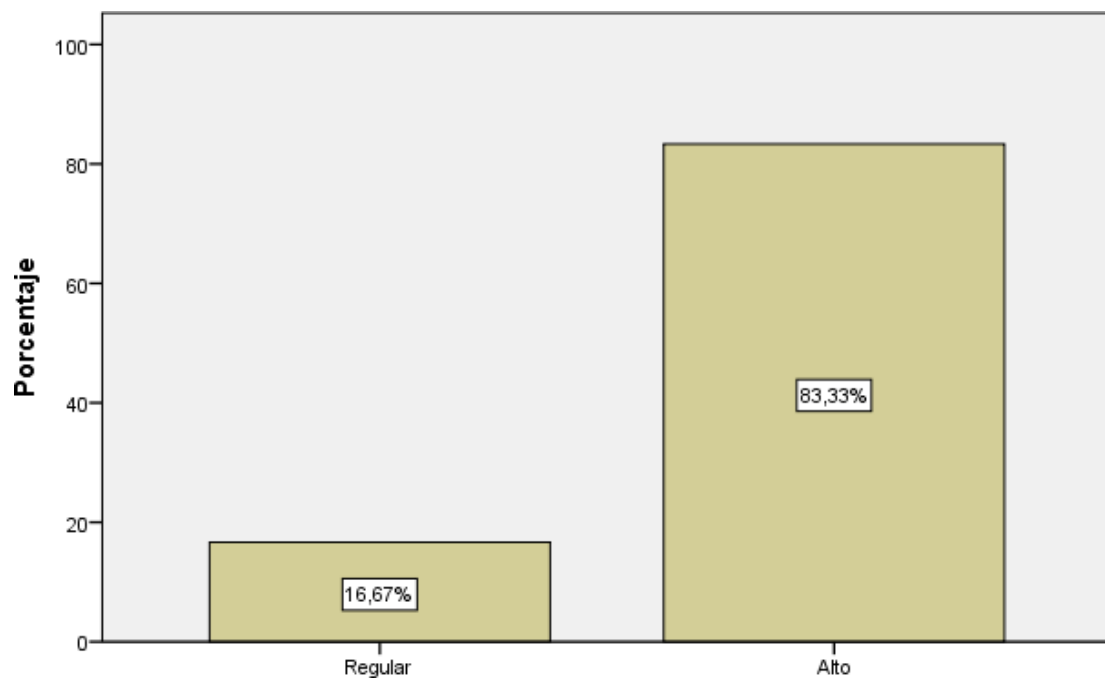
		Porcentaje		
		Frecuencia	Porcentaje	acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7
	Alto	25	83,3	100,0
	Total	30	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 4 se encuentran las medidas más significativas respecto a la dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo en la que de los 30 encuestados el 83,3% dijo percibir en un alto nivel a esta dimensión mientras que el 16,7% en un nivel regular. Tal como se muestra en la figura 4:

Figura 4

Dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



**Fuente: tabla 4**

En la figura 4 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 es en un nivel alto.

**Medir los factores críticos de la satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 5

Dimensión satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020

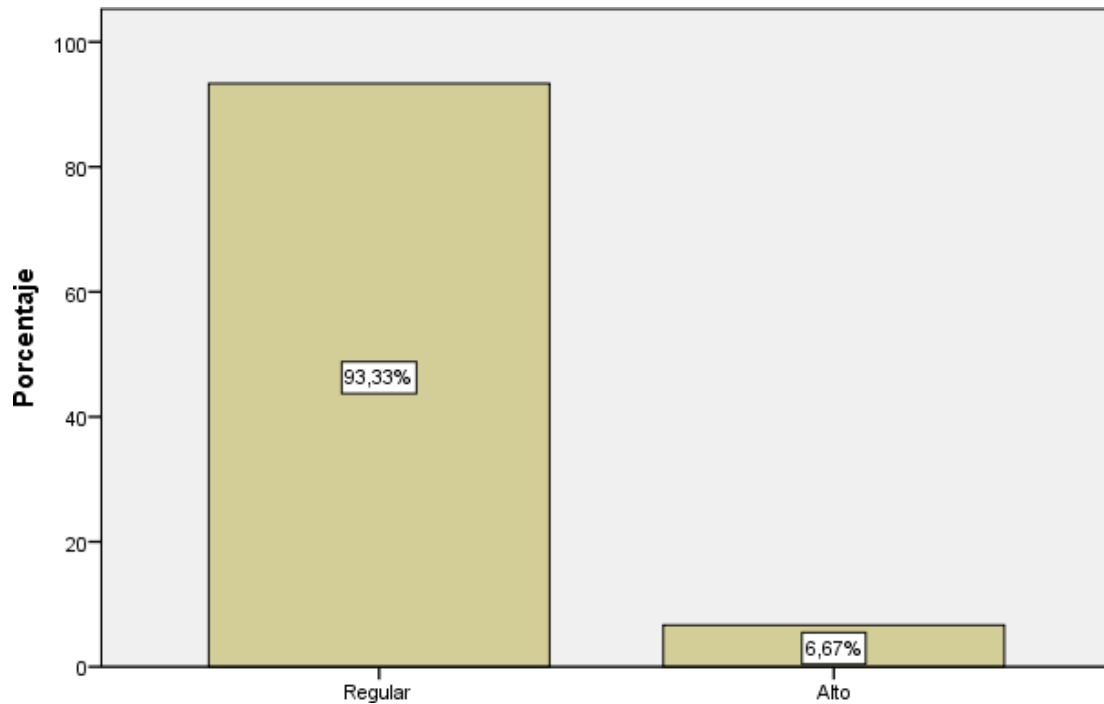
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Regular	28	93,3	93,3
Alto	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 5 se encuentran las medidas más significativas respecto a la dimensión satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, en la que de los 30 encuestados el 93,3% dijo percibir en un regular nivel a esta dimensión mientras que el 6,7% en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura 5:

Figura 5

Dimensión satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la  
Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



Fuente: tabla 5

En la figura 5 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la dimensión satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo es en un nivel regular.

**Describir los factores críticos de la satisfacción laboral según el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020.**

Tabla 6

Dimensión satisfacción laboral según el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020

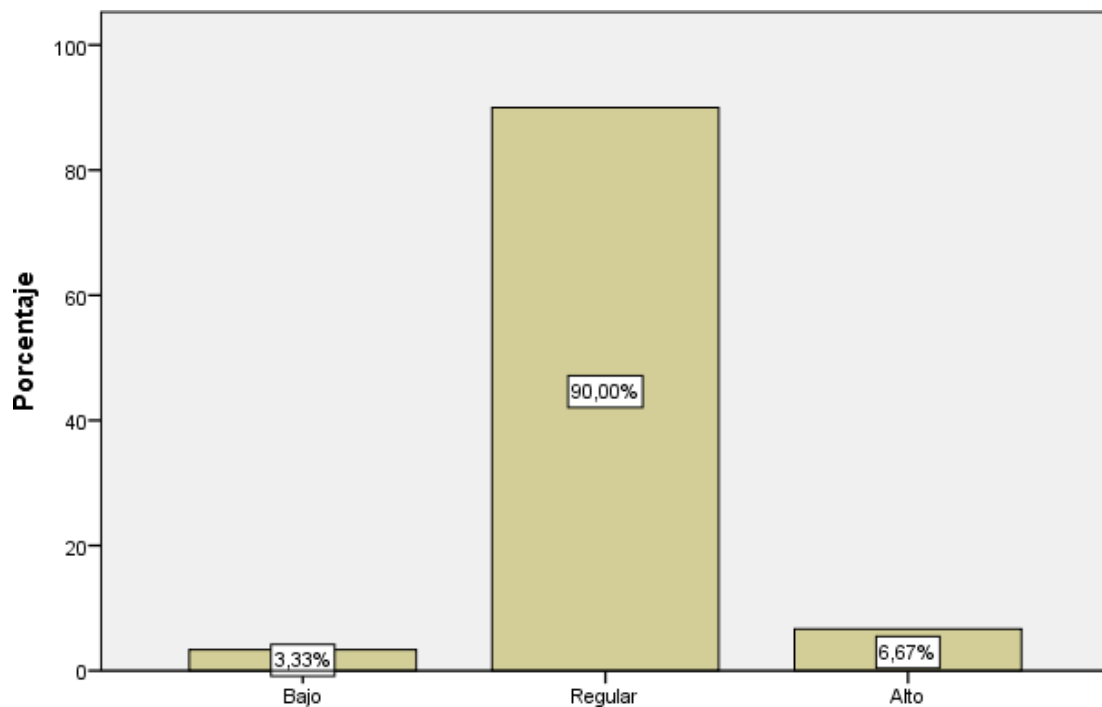
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	3,3	3,3
Regular	27	90,0	93,3
Alto	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 6 se encuentran las medidas más significativas respecto a la dimensión satisfacción laboral según el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, en la que de los 30 encuestados el 90% dijo percibir en un regular nivel a esta dimensión, mientras que el 6,7% en un nivel alto y el 3,3% en un nivel bajo. Tal como se muestra en la figura 6:

Figura 6

Dimensión satisfacción laboral según el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020



Fuente: tabla 6

En la figura 6 se aprecia que la medida más saltante y representativa para la dimensión satisfacción laboral según el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo es en un nivel regula

Tabla 7

Dimensiones de la variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020

	Bajo		Regular		Alto	
	% de N		% de N		% de N	
	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila
Dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 (Agrupada)	0	0,0%	2	6,7%	28	93,3%

Dimensión satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 (Agrupada)	0	0,0%	0	0,0%	30	100,0%
Dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 (Agrupada)	0	0,0%	5	16,7%	25	83,3%
Dimensión satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020 (Agrupada)	0	0,0%	28	93,3%	2	6,7%



---

Dimensión	satisfacción	laboral	según	el	1	3,3%	27	90,0%	2	6,7%
reconocimiento de la fuerza de ventas de la										
Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L.,										
Trujillo, 2020 (Agrupada)										

---

Fuente: Base de datos elaborada por el autor, Anexo 3

En la tabla 7 se puede encontrar un comparativo entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020, en la que se observa que la satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo se encuentra al 100% en un alto nivel, seguido por la dimensión satisfacción laboral según la relación con sus superiores con el 93,3%, finalmente se encuentra la dimensión satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones con un 83,3% en un nivel alto.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, se puede determinar lo siguiente:

Que los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la distribuidora farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo 2020 dieron como resultado que el 70% tienen una alta satisfacción y un 30% una baja satisfacción.

Según los resultados del análisis de la dimensión “relación con sus superiores”, en un estudio cuantitativo la fuerza de ventas tiene muy buena relación con sus superiores inmediatos con una aceptación alta de 93.30% y solo el 6.7 % de resultado medio o regular, los mismos que guardan relación con lo que sostienen Solano y Uceda (2014), Mino (2015) y Padilla (2017) quienes dicen que la satisfacción laboral de sus colaboradores depende la muy buena relación que tienen con sus superiores.

Según los resultados del análisis de la dimensión “satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo”, la fuerza de ventas respondió estar altamente satisfecho en un 100%, siendo esta la de mejor resultado; las mismas que sintonizan con Plasencia (2017), Carrillo (2015), quienes sostienen que tener aceptables condiciones físicas, infraestructura y material, produce satisfacción laboral alta, en su tesis motivación y satisfacción laboral en el sector salud

Según los resultados del análisis de la dimensión “satisfacción con la participación de decisiones”, la fuerza de ventas presenta una alta satisfacción con el 83.3%, esto quiere decir que hay respeto por las sugerencias, que la información otorgada ayuda al cumplimiento de sus funciones, que son escuchadas y consideradas sus opiniones para la posterior toma de decisiones, de cierto modo existe similitud con la tesis de Padilla (2017) donde resalta que tomar en cuenta la participación o aportes del trabajador es importante para las posibles decisiones de la empresa, sin embargo no ocurre lo mismo con las tesis de García (2017) que dio como resultado medio o regular la participación de los trabajadores en las decisiones de la empresa.

Según los resultados del análisis de la dimensión “satisfacción con el trabajo que realizan” el estudio cuantitativo de la presente metodología de la investigación demuestra que la fuerza de ventas no está muy satisfecha, si bien tienen la oportunidad laboral con todos sus beneficios salariales y sociales, hay indicadores dentro del trabajo que realizan que no tienen la medición justa según el mercado para poder lograr sus objetivos como son las ventas y cobranzas, la lectura dio una aceptación regular con 93.30% y solo 6.7 % tiene la aceptación alta, esto encaja con las investigaciones de García (2017) que sostiene que los trabajadores no se sienten del todo satisfechos, para algunos puede que existan necesidades de autorrealización y superación personal pero una cifra relevante de tales necesidades depende de algún nivel de satisfacción respecto a requerimientos fisiológicos y necesidades de seguridad. Pero en lo que no concuerda es con el estudio de Plasencia (2017) que cuenta con resultados de lectura baja, que consideran que las responsabilidades del trabajo en salud no tienen el apoyo necesario para poder lograr un buen desempeño.

Según los resultados del análisis de la dimensión “satisfacción con el reconocimiento”, observamos el más alto porcentaje de insatisfacción laboral de la fuerza de ventas con una lectura de aceptación media o regular (90%), tales resultados guardan afinidad con las tesis de Carrillo (2015), Mina (2015) quienes sostienen que el reconocimiento es de aceptación regular, teniendo el 50% de sus colaboradores insatisfechos ya sea por sueldos fijos inestables, cuotas de ventas y cobranzas altas, indicadores dependientes para logro de premios, falta de capacitaciones, viáticos por debajo del promedio para desarrollo del trabajo fuera de zona.

Como consecuencia de todo lo investigado y como tema de discusión se observa que los resultados que producen satisfacción laboral, para este caso en la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad de la ciudad de Trujillo y aplicando las dimensiones ya mencionadas y dos de ellas adaptadas a la empresa coinciden con el marco teórico de los autores mencionados, donde ellos definen que el ser humano encuentra satisfacción laboral por múltiples causas y no solo por recompensa económica; pero si es la más importante y muchas dependen del trabajador

y su formación, de igual modo la dimensión de satisfacción al reconocimiento es la más relevante e importante, pero no solo por el valor económico; sino también porque la fuerza de ventas de esta empresa demanda: capacitación, consideración, valoración, respeto a sus opiniones, comunicación y sobre todo que su esfuerzo se vea reflejado en su éxito personal, familiar y organizacional.

## CONCLUSIONES

Se concluyó que los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la distribuidora farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo 2020 tuvo como resultado 70% de alta satisfacción y un 30% de baja satisfacción.

Se concluyó que los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con los superiores de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020., obtuvo como resultado una alta satisfacción con 93.30%.

Se concluyó que medir los factores críticos de la satisfacción laboral según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020., expresó el más alto nivel de satisfacción con 100%.

Se concluyó que los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L. Trujillo, 2020, tuvo como resultado una alta satisfacción con 83.30%.

Se concluyó que los factores críticos de la satisfacción laboral según el trabajo que realiza la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020. tuvieron una regular satisfacción con 93% y solo 6.70% presentó una alta satisfacción.

Por último, se concluyó que los factores críticos de la satisfacción laboral según la relación con el reconocimiento de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo, 2020., demostró regular satisfacción con 90% y solo 6.7% presentó una alta satisfacción.

## RECOMENDACIONES

Por medio del diagnóstico realizado en el presente estudio a la DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA LA LIBERTAD S.R.L., TRUJILLO 2020, permite

hacer las siguientes recomendaciones:

1.- Revisar en un plazo no menor a tres meses (03) la política de sueldos y comisiones de los vendedores de la distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L., Trujillo que debe estar a cargo de la gerencia comercial de la empresa.

2.- Establecer dentro de los dos meses (02) cuotas mensuales de acuerdo a sus históricos de evolución de cada miembro de la fuerza de ventas, ello permitirá tener cuotas alcanzables, medibles produciendo una motivación y satisfacción en los mismos para ello sugerimos encargar de que estas cuotas sean revisadas y supervisadas por sus jefes inmediatos y/o jefe de ventas tomando en cuenta todo el entorno (mercado, precios, promociones, evolución histórica), de tal forma que la fuerza de ventas haga su trabajo de manera saludable comercialmente, evitando presiones comerciales hacia el cliente y por ende posterior morosidad de la cartera.

3.- Implementar una fuerza de ventas para manejo de portafolio o líneas farmacéuticas actuales del vendedor, las cuales tendrán independencia para manejo de ventas optimizando cobertura y rentabilidad con independencia tanto en ventas como en cobranzas. Como resultado habrá competencia sana.

4.- Implementar un programa de capacitación anual a la fuerza de ventas de forma trimestral presupuestada al inicio del año, asignando responsables y costos dentro del presupuesto de la empresa, cuyo responsable será el área de gerencia de operaciones, definiendo desde el inicio temas que guarden relación al trabajo que realiza el vendedor.

5.- Confeccionar dentro de los dos meses (02) un manual de funciones de cada área. Esto contribuirá a que cada trabajador conozca sus funciones por ende mejoramiento de tiempos de atención y mejor servicio.

6.- Se recomienda para posteriores investigaciones, hacer un estudio de satisfacción laboral a todos los trabajadores de la empresa, cada semestre (06) ello permitirá tener resultados por áreas y dar soluciones o correcciones a todo nivel para el buen funcionamiento, logro de objetivos y metas con crecimiento.

7.- Se sugiere implementar a la fuerza de ventas con tablets para una rápida atención al cliente, el contar con tecnología agiliza los procedimientos de atención, facilita contar con toda la información en tiempo real en los equipos y disminuir el uso del papel y plástico.

8.- Para seguir manteniendo una buena relación de la fuerza de ventas con sus superiores, se recomienda cursos de especialización en liderazgo y resolución de conflictos por lo menos dos veces al año dirigido a los supervisores de venta bajo la responsabilidad de la gerencia comercial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

García Mendoza, J. S. (2018) Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio en un restaurante de Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Baltazar Melgarejo, A. U. (2016) Relación entre el núcleo de autoevaluación y la satisfacción laboral. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Varghese, P. & Chirayath, S. (2016). Influence of job satisfaction on life satisfaction among it professionals: a study conducted in four capital cities of south india. *International Journal of Research in Commerce & Management*, Vol. 7, N° 2.

Vaseer, A. & Shahzad, K. (2016). Internal Marketing, Job Satisfaction and Service Quality: A Study of Higher Education Institutions of Pakistan

Daryanto, E. (2014). Individual Characteristics, Job Characteristics, and Career Development: A Study on Vocational School Teachers' Satisfaction in Indonesia. *American Journal of Educational Research*, Vol. 2, N° 8, pp. 698

Schnarch, Kirberg, Alejandro. Desarrollo de nuevos productos: creatividad, innovación y marketing (6a. ed.), McGraw-Hill Interamericana, 2014. ProQuest Ebook Central.

Caballero, Sánchez de Puerta, Pilar. Gestión de la fuerza de ventas y equipos comerciales (MF1001\_3), Editorial CEP, S.L., 2014. ProQuest Ebook Central

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional Decimoquinta edición. México: Editorial Pearson.



Martínez, Guillén, María del Carmen. Calidad total y marketing interno, Ediciones Díaz de Santos, 2012. ProQuest Ebook Central.

Chiang Vega, Margarita Chiang, Martín Rodrigo, María José, and Núñez Partido, Antonio. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, ESPAÑA: Universidad Pontificia Comillas, 2010. ProQuest ebrary. Web. 3 June 2017.

González López, Luis. Satisfacción y motivación en el trabajo. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos, 2007. ProQuest ebrary. Web. 3 June 2017.

Robbins, Stephen P., and Judge, Timothy A. Comportamiento organizacional (13a. ed). México, D.F., Select Country: Pearson Educación, 2006. ProQuest ebrary. Web. 3 June 2017.

## ANEXOS

**Título de la investigación:** FACTORES CRÍTICOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA FUERZA DE VENTAS DE LA DISTRIBUIDORA FARMACÉUTICA LA LIBERTAD S.R.L, TRUJILLO, 2020

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** SATISFACCIÓN LABORAL

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 21 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo, 2020, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,744 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,745

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,775

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,775	21

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para determinar los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo, 2020 de 0,775 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**

**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cómo se siente con la supervisión que ejercen sobre Usted?	101,7333	43,789	,487	,753
¿Cómo se siente con el Trabajo que realiza el superior inmediato?	101,8333	45,454	,403	,761

¿Cómo se siente con el comportamiento de su superior inmediato?	101,6333	45,620	,340	,767
¿Cómo se siente con la Comodidad en su centro laboral?	101,6000	49,007	,294	,768
¿Cómo se siente con la iluminación en su espacio laboral?	101,3000	48,355	,343	,766
¿Cómo se siente con la limpieza en su espacio laboral?	101,1000	51,403	,040	,780
¿Cómo se siente con la ventilación en su centro laboral?	101,2000	48,303	,328	,766
¿Cómo se siente con el respeto que le otorgan dentro de su empresa?	101,0333	49,344	,296	,769
¿Cómo se siente con la información otorgada para cumplimiento de sus funciones?	101,3333	49,402	,265	,770
¿Cómo se siente que consideran la toma de sus decisiones para su empresa?	102,4667	46,947	,417	,760
¿Cómo se siente con la comunicación organizacional de las diferentes áreas dentro de su empresa?	102,2000	48,097	,426	,762
¿Cómo se siente con la oportunidad de su desarrollo dentro de su empresa?	101,8667	49,499	,293	,769
¿Cómo se siente con su participación laboral dentro de su empresa?	102,2000	51,269	,080	,777

¿Cómo se siente con su éxito personal dentro de su empresa?	102,2667	46,685	,477	,757
¿Cómo se siente con las cuotas de ventas en valores asignadas mensualmente en su empresa?	104,4000	47,628	,332	,766
¿Cómo se siente con las cuotas de cobertura (clientes) asignadas mensualmente en su empresa?	103,9333	45,444	,396	,761
¿Cómo se siente con el salario percibido en su empresa?	104,3667	47,482	,297	,769
¿Cómo se siente con la capacitación otorgada dentro de su empresa?	102,6000	47,972	,463	,761
¿Cómo se siente con la promoción de ascensos de su empresa?	103,8667	44,533	,542	,750
¿Cómo se siente con el programa de recompensa (premios) de su empresa?	103,8333	47,523	,276	,770
¿Cómo se siente con el monto de asignación de viáticos para cumplimiento de sus funciones?	103,9000	48,852	,157	,780

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,775 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,740
		N de elementos	11 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,724
		N de elementos	10 <sup>b</sup>
	N total de elementos		21
Correlación entre formularios			,586
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,745
	Longitud desigual		,745
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,744

a. Los elementos son: ¿Cómo se siente con la supervisión que ejercen sobre Usted?, ¿Cómo se siente con el Trabajo que realiza el superior inmediato?, ¿Cómo se siente con el comportamiento de su superior inmediato?, ¿Cómo se siente con la Comodidad en su centro laboral?, ¿Cómo se siente con la iluminación en su espacio laboral?, ¿Cómo se siente con la limpieza en su espacio laboral?, ¿Cómo se siente con la ventilación en su centro laboral?, ¿Cómo se siente con el respeto que le otorgan dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con la información otorgada para cumplimiento de sus funciones?, ¿Cómo se siente que consideran la toma de sus decisiones para su empresa?, ¿Cómo se siente con la comunicación organizacional de las diferentes áreas dentro de su empresa?

b. Los elementos son: ¿Cómo se siente con la comunicación organizacional de las diferentes áreas dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con la oportunidad de su desarrollo dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con su participación laboral dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con su éxito personal dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con las cuotas de ventas en valores asignadas mensualmente en su empresa?, ¿Cómo se siente con las cuotas de cobertura (clientes) asignadas mensualmente en su empresa?, ¿Cómo se siente con el salario percibido en su empresa?, ¿Cómo se siente con la capacitación otorgada dentro de su empresa?, ¿Cómo se siente con la promoción de ascensos de su empresa?, ¿Cómo se siente con el programa de

recompensa (premios) de su empresa?, ¿Cómo se siente con el monto de asignación de viáticos para cumplimiento de sus funciones?

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para Recopilar la información necesaria para determinar los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo, 2020 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,745 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,744 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para Recopilar la información necesaria para determinar los factores críticos de la satisfacción laboral de la fuerza de ventas de la Distribuidora Farmacéutica La Libertad S.R.L, Trujillo, 2020 instrumento elaborado por el autor, **ES CONFIABLE PARA SU USO.**



Tabla 1

Ítems para la dimensión 1

	Algo Insatisfecho		Indiferente		Algo Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho	
	% de N		% de N		% de N		% de N		% de N	
	totales		totales		totales		totales		totales de	
	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	fila
¿Cómo se siente con la supervisión que ejercen sobre Usted?	1	3,3%	3	10,0%	6	20,0%	11	36,7%	9	30,0%
¿Cómo se siente con el Trabajo que realiza el superior inmediato?	1	3,3%	2	6,7%	9	30,0%	11	36,7%	7	23,3%
¿Cómo se siente con el comportamiento de su superior inmediato?	2	6,7%	1	3,3%	5	16,7%	12	40,0%	10	33,3%

Fuente: base de datos elaborada por el autor

El ítem ¿Cómo se siente con el comportamiento de su superior inmediato? Cuenta con la mayor aceptación en bastante satisfecho con un 40%, mientras que los ítems ¿Cómo se siente con la supervisión que ejercen sobre Usted? Y ¿Cómo se siente con el Trabajo que realiza el superior inmediato? Cuentan con un 36,7% cada uno de ellos, respectivamente.

Tabla 2

Ítems para la dimensión 2

	Algo Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho	
	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
¿Cómo se siente con la comodidad en su centro laboral?	7	23,3%	18	60,0%	5	16,7%
¿Cómo se siente con la iluminación en su espacio laboral?	4	13,3%	15	50,0%	11	36,7%
¿Cómo se siente con la limpieza en su espacio laboral?	1	3,3%	15	50,0%	14	46,7%
¿Cómo se siente con la ventilación en su centro laboral?	4	13,3%	12	40,0%	14	46,7%

Fuente: base de datos elaborada por el autor

El ítem ¿Cómo se siente con la Comodidad en su centro laboral? Cuenta con un 60% como bastante satisfecho, mientras que los ítems ¿Cómo se siente con la iluminación en su espacio laboral? Y ¿Cómo se siente con la limpieza en su espacio laboral? Cuentan con un 50% como bastante satisfechos y el ítem ¿Cómo se siente con la ventilación en su centro laboral? Con un 46,7% de muy satisfecho.

Tabla 3

Ítems para la dimensión 3

	Algo Insatisfecho		Indiferente		Algo Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho	
	% de N		% de N		% de N		% de N		% de N	
	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila	Recuento	totales de fila
¿Cómo se siente con el respeto que le otorgan dentro de su empresa?	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	13	43,3%	16	53,3%
¿Cómo se siente con la información otorgada para cumplimiento de sus funciones?	0	0,0%	0	0,0%	3	10,0%	18	60,0%	9	30,0%
¿Cómo se siente que consideran la toma de sus decisiones para su empresa?	1	3,3%	4	13,3%	18	60,0%	6	20,0%	1	3,3%

---

¿Cómo se siente con la comunicación organizacional de las diferentes áreas dentro de su empresa?	0	0,0%	1	3,3%	19	63,3%	9	30,0%	1	3,3%
--	---	------	---	------	----	-------	---	-------	---	------

---

Fuente: base de datos elaborada por el autor

El ítem ¿Cómo se siente con el respeto que le otorgan dentro de su empresa? Cuenta con un 53,5% como muy satisfecho, el ítem ¿Cómo se siente con la información otorgada para cumplimiento de sus funciones? Con un 60% como bastante satisfecho. Finalmente, los ítems ¿Cómo se siente que consideran la toma de sus decisiones para su empresa? Y

¿Cómo se siente con la comunicación organizacional de las diferentes áreas dentro de su empresa? Con un 60% y 63,3% respectivamente como algo satisfecho.

Tabla 4

Ítems para la dimensión 4

	Bastante											
	Insatisfecho		Algo Insatisfecho		Indiferente		Algo Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho	
	% de N		% de N		% de N		% de N		% de N		% de N	
	totales		totales		totales		totales		totales		totales	
	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila
¿Cómo se siente con la oportunidad de su desarrollo dentro de su empresa?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	36,7%	18	60,0%	1	3,3%
¿Cómo se siente con su participación laboral dentro de su empresa?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	20	66,7%	10	33,3%	0	0,0%
¿Cómo se siente con su éxito personal dentro de su empresa?	0	0,0%	1	3,3%	2	6,7%	15	50,0%	12	40,0%	0	0,0%
¿Cómo se siente con las cuotas de ventas en valores asignadas mensualmente en su empresa?	4	13,3%	22	73,3%	0	0,0%	4	13,3%	0	0,0%	0	0,0%
¿Cómo se siente con las cuotas de cobertura (clientes) asignadas mensualmente en su empresa?	0	0,0%	21	70,0%	2	6,7%	6	20,0%	0	0,0%	1	3,3%

Fuente: base de datos elaborada por el autor

El ítem ¿Cómo se siente con la oportunidad de su desarrollo dentro de su empresa? en un 60% se encuentra bastante satisfecho, los ítems ¿Cómo se siente con su participación laboral dentro de su empresa? y ¿Cómo se siente con su éxito personal dentro de su empresa? en 66,7% y 50% respectivamente en algo satisfecho. Los ítems ¿Cómo se siente con las cuotas de ventas en valores asignadas mensualmente en su empresa? y ¿Cómo se siente con las cuotas de cobertura (clientes) asignadas mensualmente en su empresa? con un 73,3% y 70% respectivamente en algo insatisfecho.

Tabla 5  
Ítems para la dimensión 5

	Bastante											
	Insatisfecho		Algo Insatisfecho		Indiferente		Algo Satisfecho		Bastante Satisfecho		Muy Satisfecho	
	% de N		% de N		% de N		% de N		% de N		% de N	
	totales		totales		totales		totales		totales		totales	
	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila	Recuento	de fila
¿Cómo se siente con el salario percibido en su empresa?	5	16,7%	20	66,7%	0	0,0%	5	16,7%	0	0,0%	0	0,0%
¿Cómo se siente con la capacitación otorgada dentro de su empresa?	0	0,0%	0	0,0%	6	20,0%	20	66,7%	4	13,3%	0	0,0%
¿Cómo se siente con la promoción de ascensos de su empresa?	0	0,0%	18	60,0%	5	16,7%	6	20,0%	1	3,3%	0	0,0%
¿Cómo se siente con el programa de recompensa (premios) de su empresa?	0	0,0%	18	60,0%	4	13,3%	7	23,3%	1	3,3%	0	0,0%
¿Cómo se siente con el monto de asignación de viáticos para cumplimiento de sus funciones?	1	3,3%	19	63,3%	0	0,0%	10	33,3%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: base de datos elaborada por el autor

El ítem ¿Cómo se siente con el salario percibido en su empresa? en un 66.7% se encuentra algo insatisfecho, el ítem ¿Cómo se siente con la capacitación otorgada dentro de su empresa? en un 66.7% se encuentra algo satisfecho, el ítem ¿Cómo se siente con la promoción de ascensos de su empresa? en un 60% se encuentra algo insatisfecho. Los ítems ¿Cómo se siente con el programa de recompensa (premios) de su empresa? y ¿Cómo se siente con el monto de asignación de viáticos para cumplimiento de sus funciones? con un 60,0% y 63.3% respectivamente en algo insatisfecho.



### **Soporte de la Investigación Cualitativa:**

a) **Entrevista de profundidad a tres principales vendedores:**

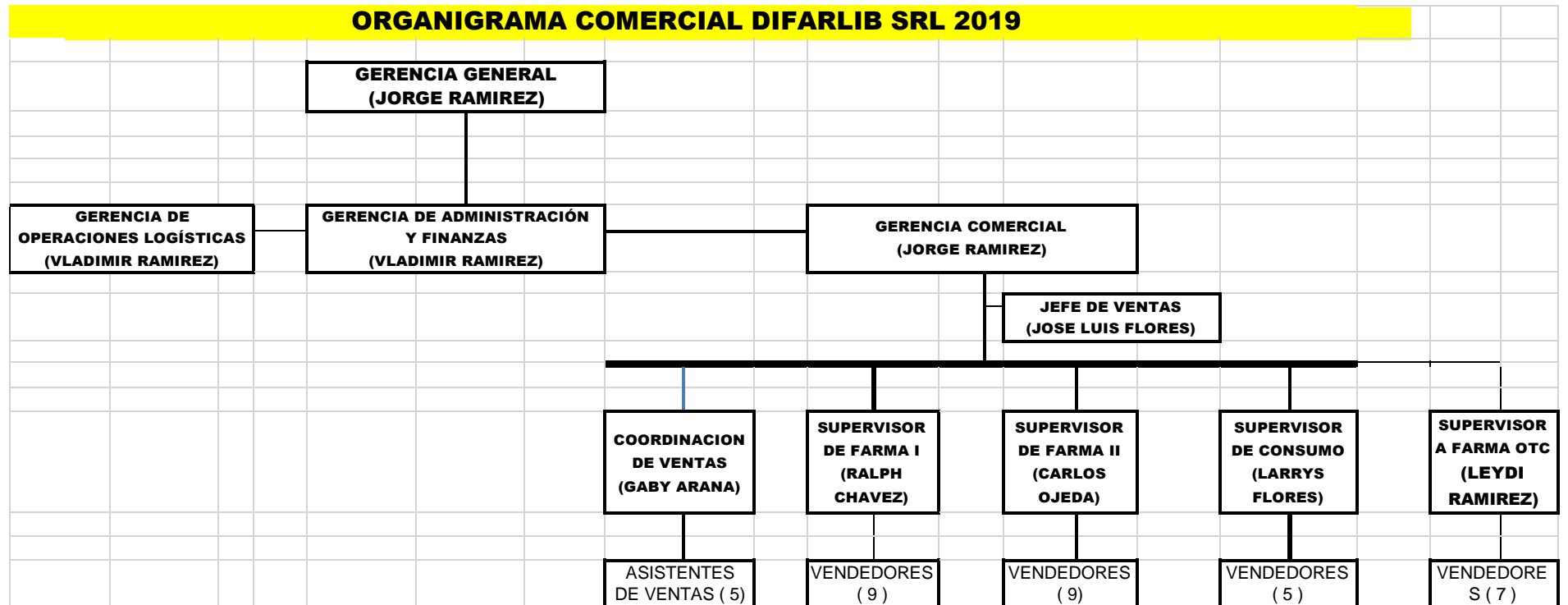
Instrumento: Pautas de preguntas semi estructuradas, se considerarán preguntas generales y preguntas formuladas según las dimensiones y variables del trabajo investigado.

b) **Procedimientos:** Se efectuarán 3 entrevistas a los principales vendedores de la Distribuidora farmacéutica la Libertad a fin de obtener información de su trabajo dentro de la organización, tomando los siguientes criterios se seleccionó de la siguiente manera:

Primer vendedor: 17 años de servicio.

Segundo vendedor: 8 años de servicio (vendedor residente fuera de Trujillo)

Tercer vendedor: 4 años de servicio.



RESULTADO DE LA INVESTIGACION CUALITATIVA : MUESTRA 03 VENDEDORES : METODO ESTRATIFICADO					
DIMENSIONES	ITEMS	VENDEDOR 1- 4 años de antigüedad	VENDEDOR 2 - 8 años de antigüedad	VENDEDOR 3 - 15 años de antigüedad	ANALISIS TEMATICO
Satisfacción de Relación con los superiores	Que importancia tiene la relación laboral con su superior en el resultado de su trabajo	El trabajo de campo 100% lo hacemos los vendedores, el supervisor nos apoya con los avances de las ventas, de vez en cuando apoya en la visita a las boticas, la supervisión es solo de control de resultados, por lo regular y mi experiencia trabajo solo, es más casi no conoce mi zona, las listas y promociones nos entrega la gerencia comercial, creo que la presencia o apoyo ahora no influye mucho en mis resultados, los supervisores son más administrativos, salen al campo cuando algún vendedor sale o renuncia, es allí cuando tienen que cubrir zona.	Mi supervisor fue vendedor, éramos compañeros y él sabe cómo trabajo, por la calidad de clientes que tengo (clientes Top) las coordinaciones las hago con mi gerente comercial, con él coordino precios y promociones, mi supervisor apoya cuando hay algún tipo de autorización como aumento de línea de crédito, me da información de avances y algunas sugerencias para logro de objetivos, sale al campo junto conmigo para hacer algunos negocios en farmacias pequeñas o cuando quiere hacer un arqueo de supervisión de las cobranzas, la relación es buena pero yo se cómo trabajo, por ello he sido muchos años el mejor vendedor.	La relación con mi supervisor es buena, apoyan frecuentemente pero de modo administrativo, reemplazan cuando algunos de nosotros por algún motivo no pueden ir a la zona, con mi supervisor fuimos compañeros, tengo muchos años en la empresa pero hago mi trabajo solo, planifico un día anterior, muchas veces doy prioridad a la cobranza, lógicamente que las estrategias generales nos da la empresa, pero en mi caso las aplico de acuerdo a mis clientes, creo que los resultados mayormente se dan por el esfuerzo que pongo día a día.	Los 3 vendedores coinciden que los resultados de su trabajo dependen solo de ellos y que su supervisor apoya con la parte administrativa e información de avances, cada una de sus cuotas o metas, es muy poco el aporte en el campo o en sus clientes.
Satisfacción con las condiciones físicas dentro de su empresa	De qué manera influye en tu labor las condiciones físicas de tu empresa	Es muy importante trabajar en una empresa con una estructura moderna, limpia, con luz adecuada, estoy satisfecho porque tenemos una sala de ventas apropiada, lo único que falta es Wifi, al que no pueden acceder los representantes que nos visitan para coordinar el trabajo.	Las condiciones físicas son buenas, es más Difárlib ya está terminando su nuevo local, que, tiene una capacidad 5 veces más que el actual, es moderno, pero en el actual tenemos casi todo lo necesario, buena luz, buena infraestructura, solo falta tener Wifi, pero para mí es secundario, creo tener las herramientas necesarias para desarrollar un trabajo aceptable, sin embargo podemos tener una mejor herramienta móvil y ser más rápidos en la atención y servicio al cliente	Las condiciones físicas, estructura interna influye mucho en mi empresa para cumplimiento de mis objetivos, en mi caso que soy un vendedor de muchos años, la luz no me ayuda mucho para poder ver y hacer mis reportes diarios, solo escucho de algunos vendedores que la empresa tiene que tener Wifi, son representantes o proveedores que coordinan trabajo con toda la FFFV y hacen uso de sus equipos (laptop) y es allí donde se genera el problema. el resto de mobiliario se encuentra en condiciones óptimas.	Los 3 vendedores están conformes con las condiciones físicas de la empresa, y lo toman como relevante para desarrollar un buen trabajo, los tres coinciden que es importante el uso de Wifi como una herramienta para sus funciones cotidianas cuando coordinan o tiene reunión con los representantes de los diferentes laboratorios.
Satisfacción con la participación de las decisiones	Su jefe o jefes escuchan su opinión y sugerencias para toma de decisiones	Claro que nos escuchan hacemos reuniones frecuentes, pero no todo lo que se pide se cumple, muchas veces reclamos que hay quiebre de stock, o que muchas veces se pierden ventas porque todas las áreas no están trabajando pensando en el servicio de buena atención de los clientes, otro de los reclamos continuos son los canjes, no se están resolviendo en los tiempos pactados con el cliente, a veces pedimos estar y competir igual que las ventajas que tiene la competencia, pero la empresa no puede, por ejemplo los plazos de créditos.	Creo ser uno de los que más reclama cuando tenemos reuniones, doy aportes porque traigo información y a veces reclamos de los clientes más importantes de la empresa, creo que si toman en cuenta mi participación y sugerencias para posterior toma de decisiones. También soy consciente que a otros vendedores que sugieren algo, casi nunca toman en cuenta su participación, tal vez porque Yo tengo los clientes TOP de la empresa.	Claro que nos escuchan, se hacen reuniones frecuentemente para ver resultados, los problemas suscitados en zona. Pero no siempre todo lo que se expresa o sugiere lo toman en cuenta, tengo muchos años en la empresa todos me respetan (compañeros, supervisores, clientes, proveedores), las reuniones de lanzamiento de promociones las hace siempre el gerente comercial, creo que deberían hacerlo los supervisores, ellos tienen la función de hacer seguimiento a los resultados pero no nos dan estrategias o la forma como podemos mejorar resultados.	Dos de ellos manifiestan que sus opiniones y sugerencias si son escuchadas, pero no las toman en cuenta para decisiones comerciales próximas.

<p>Satisfacción con el trabajo que realiza</p>	<p>De qué forma la empresa influye en el logro de sus objetivos de su trabajo</p>	<p>Las estrategias las traslada la empresa a toda la fuerza de ventas, y si ellas tienen buenas promociones y precios los objetivos si se dan, sin embargo en otras ocasiones no se dan así, por muchas razones es frecuente y política que las cuotas de venta nos suben de forma bimensual, a veces teniendo un mercado difícil y con mucha competencia, si por ejemplo este mes llegué a mi cuota de ventas, el otro mes me la suben, y esto no nos permite trabajar tranquilos y buscamos más clientes, nos fuerzan arriesgar el crédito en algunos clientes morosos con el objetivo de cumplir las cuotas de ventas, muchos de nosotros los vendedores tenemos estrategias personales y hemos fidelizado a cientos de clientes para poder cumplir los objetivos. No hay capacitaciones desde hace mucho tiempo.</p>	<p>Como ya le dije, la coordinación y promociones las hago muchas veces con la gerencia comercial, algunos clientes míos tienen atención exclusiva, precios especiales y casi siempre logro los objetivos, tengo la cobranza adecuada, creo mis logros se deben a las políticas comerciales pero también a la fidelización y buenas relaciones comerciales con mis clientes, aun así creo q podemos mejorar, soy de los vendedores que cuido que todo lo que piden mis clientes en productos les llegue en su totalidad, pero últimamente tenemos quiebre de stock y es allí donde debemos mejorar. Falta actualización o capacitaciones de temas modernos como tecnología, nuevas tendencias comerciales. etc.</p>	<p>Por ser uno de los vendedores más antiguos he visto el crecimiento e inicios de la empresa, éramos familia, todo era más fácil y sencillo de lograr, el gerente lo manejaba todo y la solución a los problemas era casi inmediata, la flexibilidad era nuestra ventaja frente a la competencia a lo largo de todos estos años, a la fecha ya todo cambio somos 27 vendedores y 3 supervisores, los resultados y objetivos logrados creo que son por mi esfuerzo y aplicación de las políticas y promociones que comunica el área comercial.</p>	<p>Para esta dimensión los 3 manifiestan que sus logros son por el esfuerzo independiente de cada uno de ellos y que la empresa da las estrategias generales y ellos toman la mejor decisión de aplicarlas para conseguir sus objetivos y metas como vendedores en cada una de sus zonas.</p>
<p>Satisfacción con el reconocimiento</p>	<p>Cómo y de qué manera la empresa otorga el reconocimiento a los vendedores</p>	<p>La empresa remunera a los vendedores con un sueldo fijo y comisiones por logro de objetivos, el sueldo fijo está siendo cambiado dos veces al año, lo suben o lo bajan, para nosotros los vendedores no favorece en nada, en marzo de este año bajaron el sueldo en 33.% quiere decir de tener un sueldo fijo de 1,500 ahora tenemos un sueldo fijo de 1,000, la mayoría de vendedores no estuvieron de acuerdo y algunos se fueron de la empresa, ya que las comisiones no apoya mucho al sueldo total, los incentivos por logros en ventas, cobranzas y cobertura está muy amarrado a valores de logro inalcanzables, yo en particular no estoy siendo remunerado adecuadamente, esta medición lo hago con el esfuerzo que día a día salgo al campo, lo que si cumple la empresa es pagar puntualmente los sueldos, gratificaciones, CTS y utilidades, creo en particular que siendo un vendedor con 4 años de servicio y pertenecer a la FFFVV deben de mejorar y ser justos con las cuotas de cada uno de nosotros para el logro de objetivos.</p>	<p>Bueno, en este caso y en este último año mi sueldo ha bajado ya no gano como antes, bajaron el sueldo fijo y subieron un poquito las comisiones, por tener una cartera grande pensé que mejoraría, pero no fue así porque las políticas de incentivos, están enmarañadas, es decir, que para ganarlas es bien difícil creo que los premios e incentivos deben ser alcanzables, tampoco digo que deben ser fáciles, pero de todos los vendedores somos pocos los que a veces logramos ganar incentivos, acá es donde debe mejorar la empresa, nos pagan a tiempo y tenemos todos los beneficios de ley. No hay capacitaciones hace muchísimo tiempo o algún apoyo de estudio para poder tener mejores herramientas para el logro de objetivos de toda la empresa.</p>	<p>La empresa comunica las cuota de todos los vendedores a inicios del mes, casi siempre varían de un mes a otro, más aun si alcanzamos los objetivos del mes pasado, tenemos una cuota de cobertura de clientes total y por línea de productos, por otro lado por los créditos otorgados tenemos cobranzas por realizar y por ende una cuota mensual, estas 3 mediciones que nos hacen las juntan para pago de incentivos y premios, una especie de que si logras una de ellas, tienes que haber logrado las otras para obtener un incentivo o premio, que es muy difícil y muy pocos lo logran. Por otro lado, los vendedores tenemos un sueldo fijo que este año bajo de 1,500 a 1,000, la mayoría de los vendedores no estuvimos de acuerdo y algunos de ellos renunciaron, en conclusión, ahora y en mi caso no estoy recibiendo una remuneración justa y los incentivos están muy entrampados y difícil de lograr, a mi parecer deben de regresar el sueldo fijo anterior y ser accesibles las cuotas para los incentivos y premios.</p>	<p>Esta es la dimensión donde los 03 coinciden y están muy en desacuerdo con las políticas de sueldos e incentivos para ganar premios, trasladan su malestar que para ganar más, es muy difícil, debido a que lanzan cuotas a veces inalcanzables y para ganar incentivos personales, estas tienen muchas trabas o muy complejas.</p>

## CUESTIONARIO DE PREGUNTAS Y TABULACION

### CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. ¿Cómo se siente con la supervisión que ejercen sobre Usted?
2. ¿Cómo se siente con el Trabajo que realiza el superior inmediato?
3. ¿Cómo se siente con el comportamiento de su superior inmediato?
4. ¿Cómo se siente con la Comodidad en su centro laboral?
5. ¿Cómo se siente con la iluminación en su espacio laboral?
6. ¿Cómo se siente con la limpieza en su espacio laboral?
7. ¿Cómo se siente con la ventilación en su centro laboral?
8. ¿Cómo se siente con el respeto que le otorgan dentro de su empresa?
9. ¿Cómo se siente con la información otorgada para cumplimiento de sus funciones?
10. ¿Cómo se siente que consideran la toma de sus decisiones para su empresa?
11. ¿Cómo se siente con la comunicación organizacional entre áreas de su empresa?
12. ¿Cómo se siente con la oportunidad de desarrollo dentro de su empresa?
13. ¿Cómo se siente con su participación laboral dentro de su empresa?
14. ¿Cómo se siente con su éxito personal dentro de su empresa?
  
15. ¿Cómo se siente con las cuotas de ventas en valores asignadas en su empresa?
16. ¿Cómo se siente con las cuotas de cobertura (clientes) asignadas en su empresa?
17. ¿Cómo se siente con el salario percibido en su empresa?
18. ¿Cómo se siente con la capacitación otorgada dentro de su empresa?
19. ¿Cómo se siente con la promoción de ascensos de su empresa?
20. ¿Cómo se siente con el programa de recompensa (premios) de su empresa?
21. ¿Cómo se siente con el monto de asignación de viáticos para cumplimiento de sus funciones?

Resultados obtenidos de la encuesta atreves de Tabulación																						
NRO DE VEND	PREGUNTAS																					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	3	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	89
2	7	6	6	7	6	7	6	7	6	5	6	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	110
3	7	6	7	6	6	5	5	7	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	120
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	3	7	3	5	5	3	3	121
5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	5	5	5	6	6	6	5	126
6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	5	4	6	6	6	3	3	5	5	4	5	5	107
7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	5	3	3	2	4	3	4	3	103
8	6	5	5	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	6	3	3	3	4	3	3	3	103
9	7	5	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	5	6	3	4	3	6	5	3	3	111
10	6	6	5	5	7	6	7	6	7	6	5	6	5	6	3	3	2	5	3	3	5	107
11	7	7	7	5	7	6	7	6	6	5	5	6	6	6	3	3	3	5	3	4	5	112
12	7	7	6	6	7	6	7	7	6	5	5	6	5	6	3	4	3	5	3	5	5	114
13	6	6	7	6	7	6	7	7	6	5	6	5	5	5	3	3	3	5	3	5	3	109
14	7	7	7	6	6	7	7	6	7	5	6	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	113
15	5	5	5	6	6	7	7	7	6	5	5	6	5	5	3	5	2	5	3	3	5	106
16	5	6	4	6	7	6	6	6	6	4	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	100
17	6	5	3	7	6	7	5	7	6	6	6	6	5	5	5	3	5	5	3	3	3	107
18	3	6	6	6	6	6	7	6	7	5	5	6	5	4	3	5	3	6	3	3	3	104
19	7	7	7	6	7	6	7	7	5	5	5	5	6	5	2	3	3	5	4	3	3	108
20	6	5	6	6	6	7	6	7	7	5	5	6	5	6	3	3	3	5	5	3	5	110
21	5	4	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	3	3	2	5	5	3	3	108
22	7	5	6	6	6	7	6	6	6	4	5	6	6	5	3	5	3	5	4	3	3	107
23	6	7	6	6	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	5	3	3	5	3	3	3	109
24	6	6	7	5	6	6	6	6	6	3	5	5	5	6	3	3	3	4	3	3	3	100
25	6	7	6	6	5	7	7	7	7	5	5	6	5	6	3	3	3	5	3	3	3	108
26	4	5	5	6	7	7	6	7	7	5	6	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	104
27	4	6	5	6	6	7	5	7	5	4	5	6	5	4	2	3	3	5	3	4	3	98
28	6	4	7	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	3	3	3	4	3	3	2	98
29	5	6	7	5	7	6	7	6	6	4	6	6	6	5	2	5	2	5	4	3	3	106
30	6	5	6	7	6	6	6	7	7	6	5	5	5	6	2	3	3	4	5	5	3	108
TOTAL	174	150	152	155	163	168	166	169	162	133	139	148	138	138	94	94	84	130	95	96	98	

ESCALAS	PUNTAJE
MUY INSATISFECHO	1
BASTANTE INSATISFECHO	2
ALGO INSATISFECHO	3
INDIFERENTE	4
ALGO SATISFECHO	5
BASTANTE INSATISFECHO	6
MUY MSATISFECHO	7

	fx	%
MUY INSATISFECHO	0	0%
BASTANTE INSATISFECHO	10	2%
ALGO INSATISFECHO	124	20%
INDIFERENTE	30	5%
ALGO SATISFECHO	181	29%
BASTANTE SATISFECHO	186	30%
MUY SATISFECHO	99	16%
TOTAL	630	100%

Baremo para las dimensiones y variables:

Tabla de rangos para analizar el nivel de las dimensiones y de la variable en estudio

	Bajo	Regular	Alto
Según la relación con sus superiores de la fuerza de ventas	04pts - 12pts	13pts - 20pts	21pts - 28pts
Según las condiciones físicas del trabajo de la fuerza de ventas	04pts - 12pts	13pts - 20pts	21pts - 28pts
Según la relación con la participación de decisiones de la fuerza de ventas	04pts - 12pts	13pts - 20pts	21pts - 28pts
Según el trabajo que realiza la fuerza de ventas	04pts - 12pts	13pts - 20pts	21pts - 28pts
Según el reconocimiento de la fuerza de ventas	05pts - 15pts	16pts - 25pts	26pts - 35pts
Satisfacción laboral en la fuerza de ventas	21pts - 63pts	64pts - 105pts	106pts - 147pts