



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

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

## 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.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## 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.