



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE POSGRADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO RUBRO VENTA MINORISTA DE
PRODUCTOS DE FARMACIA Y ARTÍCULOS DE
TOCADOR (FARMACIAS) DEL CASCO URBANO DE
CHIMBOTE, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BACH. ROXANA MILAGROS TORRES GUZMÁN

ASESORA:

DRA. LIC. ADM. ROSA KAROL MOORE TORRES

CHIMBOTE – PERÚ

2015

TÍTULO DE LA TESIS:

**SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA
MINORISTA DE PRODUCTOS DE FARMACIA Y ARTÍCULOS DE
TOCADOR (FARMACIAS) DEL CASCO URBANO DE CHIMBOTE, 2015.**

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MBA. Lic. Adm. Santos Felipe Llenque Tume
Presidente

Dr. Lic. Adm. Reinerio Zacarías Centurión Medina
Secretario

Dr. Lic. Adm. Fernando Rubio Cabrera
Miembro

Dra. Lic. Adm. Rosa Karol Moore Torres
Asesora

DEDICATORIA

A Dios por la energía, salud y fuerzas que me ha dado para poder llegar al final de mis estudios de postgrado y poder lograr culminar mi Tesis, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia que han sido sacrificados en sustitución al trabajo que he tenido que realizar, quienes son mi motor y motivo para luchar y ser mejor profesional y persona cada día.

A ustedes mis queridos maestros, que demostraron su vocación para enseñar y dieron la semilla extra, para que otros cosechen.

RESUMEN

El presente trabajo a investigar tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral con la teoría de la discrepancia en cuanto a la variable de Satisfacción, según (Locke, 1968) y en relación a la variable de Productividad laboral la Teoría X y teoría Y de Mcgregor, en las MYPE del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015. Para el desarrollo del informe se utilizó un tipo y nivel de investigación Descriptivo Correlacional y un diseño No experimental -Transaccional. Para el recojo de la información se contó con una sola población de 20 micro y pequeñas empresas que representan el 100% de la población total que ascienden a 40 trabajadores técnicos de las farmacias encuestados, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el 71.43% manifiesta estar satisfecho con las condiciones físicas del trabajo, el 67,50% están satisfechos con su estabilidad en el trabajo, el 90,00% está satisfecho con la posibilidad de utilizar sus capacidades, para el 45,00% es aceptable considerar que aumenta la productividad por uso de estándares de calidad, para el 55,00% es aceptable que su sueldo motiva a que sea más productivo. Finalmente como conclusión: La satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote influye satisfactoriamente en la productividad laboral, debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, entre otros lo cual repercute en una mejor productividad y mayores ventas.

Palabras clave: MYPE, satisfacción, productividad laboral.

ABSTRACT

This research work had as general objective to determine the influence of labor productivity satisfaction with the theory of the discrepancy as to the satisfaction variable as (Locke, 1968) and in relation to the variable of labor productivity and Robbins Coulter (2005), the trade-MSE category Retailing pharmacy products and toiletries (pharmacies) from the town of Chimbote, 2015. To report development industry type and level descriptive correlational research was used and - Transaccional a non-experimental design. For the gathering of information he had one population of 20 micro and small businesses representing 100% of the total population amounting to 40 technical workers surveyed pharmacies, of which the following results were obtained: 71.43% manifests satisfied with the physical conditions of work, 67.50% are satisfied with their job security, the 90.00% are satisfied with the ability to use their skills for the 45.00% it is acceptable considering increasing productivity by using quality standards for 55,00% is acceptable that his salary encouraged to be more productive. Finally in conclusion: Job satisfaction of the pharmacies in the town of Chimbote successfully influence on labor productivity, because the majority of staff surveyed proves to be satisfied in their work, for the good treatment from their superiors, their remuneration, among others which has implications for improved productivity and higher sales.

Keywords: MSE, job satisfaction, productivity.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS:	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. ANTECEDENTES	10
2.2. MARCO TEÓRICO	18
2.3. MARCO CONCEPTUAL	25
2.4. Hipótesis.....	44
2.5. Variables	45
III. METODOLOGÍA	46
3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:.....	46
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	46
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	47
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50
3.6. PLAN DE ANÁLISIS	50
3.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA	51

3.8. PRINCIPIOS ÉTICOS	53
IV. RESULTADOS	54
4.1. DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	54
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES:	83
5.2 RECOMENDACIONES:	84
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

Índice de las tablas aplicadas en las encuestadas

Tabla 1: Distribución según las Condiciones físicas del trabajo.....	54
Tabla 2: Distribución según la responsabilidad que se te ha asignado	55
Tabla 3: Distribución según el horario de trabajo.....	56
Tabla 4: Distribución según la variedad de tareas que realizas en tu trabajo	57
Tabla 5: Distribución según tu estabilidad en el empleo	58
Tabla 6: Distribución según tú salario	59
Tabla 7: Distribución según tus posibilidades de promocionar	60
Tabla 8: Distribución según el Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	61
Tabla 9: Distribución según la posibilidad de utilizar tus capacidades	62

Tabla 10: Distribución según la libertad para elegir tu propio método de trabajo...	63
Tabla 11: Distribución según tus compañeros de trabajo	64
Tabla 12: Distribución según tu superior inmediato	65
Tabla 13: Distribución según las relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	66
Tabla 14: Distribución según la atención que se presta a las sugerencias que haces	67
Tabla 15: Distribución según considera que los objetivos en esta empresa son importantes	68
Tabla 16: Distribución según si alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa	69
Tabla 17: Distribución según si considera que las decisiones son importantes en la empresa	70
Tabla 18: Distribución según si toma decisiones en el momento preciso	71
Tabla 19: Distribución según si considera que los recursos son importantes en la organización	72
Tabla 20: Distribución según si hace uso adecuado de los recursos.....	73
Tabla 21: Distribución según si conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora	74
Tabla 22: Distribución según si maneja estándares de calidad dentro de su organización	75
Tabla 23: Distribución según si aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización	76
Tabla 24: Distribución según su sueldo motiva a que sea más productivo.....	77

Tabla 25: Distribución según cuándo le asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad.....	78
--	----

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado	79
---	----

Índice de gráficos de las encuestas aplicadas

Gráfico 1: Distribución según las Condiciones físicas del trabajo	54
Gráfico 2: Distribución según la responsabilidad que se te ha asignado	55
Gráfico 3: Distribución según el horario de trabajo.....	56
Gráfico 4: Distribución según la variedad de tareas que realizas en tu trabajo	57
Gráfico 5: Distribución según tu estabilidad en el empleo	58
Gráfico 6: Distribución según Tu salario	59
Gráfico 7: Distribución según tus posibilidades de promocionar	60
Gráfico 8: Distribución según el Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	61
Gráfico 9: Distribución según la posibilidad de utilizar tus capacidades	62
Gráfico 10: Distribución según la libertad para elegir tu propio método de trabajo	63
Gráfico 11: Distribución según tus compañeros de trabajo	64
Gráfico 12: Distribución según tu superior inmediato	65
Gráfico 13: Distribución según las relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	66
Gráfico 14: Distribución según la atención que se presta a las sugerencias que haces	67
Gráfico 15: Distribución según considera que los objetivos en esta empresa son importantes	68

Gráfico 16: Distribución según si alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa	69
Gráfico 17: Distribución según si considera que las decisiones son importantes en la empresa	70
Gráfico 18: Distribución según si toma decisiones en el momento preciso	71
Gráfico 19: Distribución según si considera que los recursos son importantes en la organización	72
Gráfico 20: Distribución según si hace uso adecuado de los recursos.....	73
Gráfico 21: Distribución según si conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora	74
Gráfico 22: Distribución según si maneja estándares de calidad dentro de su organización	75
Gráfico 23: Distribución según si aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización	76
Gráfico 24: Distribución según su sueldo motiva a que sea más productivo.....	77
Gráfico 25: Distribución según cuándo le asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad.....	78

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la MYPE tiene un papel importante en el país ya que gracias a ella muchos peruanos tienen empleo, lamentablemente las que la conforman o son los representantes son personas poco preparadas o sin estudios universitarios concluidos, motivo por el cual estas van quebrando con el pasar del tiempo sin mantenerse mucho tiempo en el mercado. Es por ello muy importante poder generar estrategias de innovación que las ayuden a mantenerse activas y en competencia, poder identificar sus ventajas y trabajar fuertemente en estas, con el uso de las TIC.

Urge que las pequeñas empresas, que representan más del 90% del tejido empresarial del país, redefinan sus estrategias comerciales e identifiquen las ventajas competitivas de sus productos y servicios. Así, se reducirán los riesgos que causan el rápido avance de la tecnología y comunicaciones, que afecta al 70% de estos emprendimientos que no sobreviven a la segunda generación porque no han desarrollado la capacidad de innovar. Muchas no invierten en potenciar sus ventajas competitivas ni arriesgan, por lo que sucumben ante empresas con mayores estándares de eficiencia que llegan con novedades al mercado local (Gestión, 2014).

En Guadalajara – Jalisco, se está realizando un proyecto que va ayudar a encaminar al menos 500 PYME en dos años, en trabajo en equipo se están realizando las coordinaciones y han conseguido apoyo de la Concamin (Confederación de cámaras industriales) de México, quien les brindará su apoyo a fin de lograr que se impulsen en todo el país y así crezcan generando mayor

rentabilidad a las PYME, a fin de conseguir que del total de insumos que se importa del extranjero por lo menos tres millones de dólares se queden en las empresas locales. (Informador.MX, 2015)

Actualmente, la MYPE es la mayor generadora de empleos a Nivel de América y el Caribe, motivo por el cual se le debe prestar mayor atención a fin de lograr que las pequeñas empresas evolucionen a medianas empresas, facilitando que las informales puedan regularizar su situación y mejorar su productividad.

Las 10 millones de micro y pequeñas empresas (MYPE) que constituyen la mayor fuente de trabajo en América Latina y el Caribe son la clave para mejorar la empleabilidad, pese a los desafíos que enfrentan por su baja productividad y alta informalidad, según un reciente informe de la Organización Internacional del Trabajo. (El comercio, 2015).

En el Perú, las MYPE necesitan ser capacitadas para estar aptas y poder competir en el mercado sobre todo con las empresas grandes, tienen que estar preparadas y diferenciarse por su calidad en sus productos o buena atención a sus clientes, así como implementar mejores prácticas organizacionales.

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) requieren la implementación de nuevas prácticas para estar mejor preparadas para competir y poder atender en óptimas condiciones los requerimientos de sus clientes. Con ello asegurarán un crecimiento sostenido de sus actividades comerciales. Pero no solamente se trata de ofrecer productos de mejor calidad o de innovar procesos de producción o comercialización (temas fundamentales para un

buen negocio), sino también implementar mejores prácticas organizacionales (El peruano, 2015).

A nivel local, hay más de 18 mil micro y pequeñas empresas que operan actualmente en la provincia del Santa según manifiesta a continuación el economista Yuri Vivar, pero muchas de ellas han desaparecido.

El economista Yuri Vivar Miranda refiere que en Chimbote el índice de empleo para las grandes empresas con más de 50 trabajadores ha caído del 100 a 88 entre octubre de 2010 y marzo de 2014. Vivar indica que es destacable la promoción de microempresas, muchas de ellas tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia que las medianas y grandes empresas, debido a la falta de recursos y capacidad técnica. Se deben generar condiciones de modernización y simplificación administrativa para generar asociaciones empresariales, es decir conjunción de microempresas en medianas y grandes empresas, y la formación a mediano plazo de una casta empresarial local cuyo objetivo no sea el de generar beneficio inmediato y fugaz sino creciente y duradero (El ferrol, 2014).

Es importante tener en cuenta que el personal esté debidamente motivado y satisfecho para que realice un buen trabajo más aun cuando se compite con el extranjero tal es el caso que China trae al mercado peruano calzados de baja calidad a precios muy bajos, lo cual impide que los Trujillanos puedan vender sus zapatos y es por eso que han bajado las cifras en producción desde el año 2013, solo podemos competir con trabajadores satisfechos en trabajo que puedan generar

modelos o estrategias de innovación que hagan que se prefiera el producto peruano.

Humber Ordoñez fue distinguido esta semana por el Ministerio de la Producción por ser uno de los mejores fabricantes de calzado del país. Sin embargo, su producción ha bajado de 120 docenas de pares zapatos semanales a 80 en el mismo tiempo. “No podemos competir con el zapato chino”, afirmó el empresario. Ordoñez aseguró también que el 30% de calzado que se vende en Trujillo procede de China. El porcentaje ha crecido 50% con relación a 2013. “El año pasado hablábamos de 20% y el anteaño, 10%; o sea, estamos hablando de un crecimiento anual bastante importante”, sostuvo Ordoñez Zavaleta, propietario de Calzados Beni. (El comercio, 2014).

Con respecto a la productividad laboral, a diferencia del extranjero, se aprecia que es baja en nuestro país debido a que las empresas no invierten en su personal tienen trabajadores que no están capacitados, se debe tener mayor preocupación y poder mejorar el capital humano que por ende repercute mejorar la empresa.

A pesar de que la mayor productividad laboral de un país es fundamental para el crecimiento de su Producto Bruto Interno (PBI), en el Perú esta sigue siendo relativamente baja en comparación con el resto de economías de la región, que –contradictoriamente– se expandieron menos que la nuestra en los últimos años. Según un reporte de Euromonitor, en el 2013 la producción mensual de un trabajador peruano alcanzó los US\$1.048, monto que nos coloca por debajo de Chile (US\$2.769), Venezuela (US\$2.250), México

(US\$2.051), Argentina (US\$2.048), Brasil (US\$1.566), Colombia (US\$1.366) y Ecuador (US\$1.281). Es decir, solo estamos por encima de Guatemala (US\$699) y de Bolivia (US\$356) (El comercio, 2014).

Hoy en día, es importante medir el desempeño laboral para así conocer los resultados y saber que empleado es más productivo, pero para ello el empleado debe estar comprometido con la institución, tener bien en claro los objetivos y trazarse metas

Un estudio efectuado en diversas ciudades del país por Evaluar.com, determinó el grado de eficiencia de los empleados en sus puestos de trabajo. “Medir el desempeño de los colaboradores genera beneficios para ellos y las empresas”, manifestó la gerente regional de Evaluar.com, Gabriela Rodríguez. Según los resultados de varias evaluaciones de desempeño aplicadas por 50 empresas a 6,000 colaboradores, entre ellos los directivos, demostraron tener un alto nivel de compromiso llegando al 82% de eficiencia en esta habilidad. “Esto significa que están muy involucrados con su trabajo, sienten satisfacción por lo que hacen y se esmeran por cumplir los objetivos de la compañía”, afirmó la ejecutiva. Agregó que una evaluación de desempeño identifica los puntos fuertes del trabajador y aquellos aspectos que debe mejorar para ser más eficiente y aumentar sus posibilidades de promoción. (El peruano, 2014)

Las Farmacias en el país muestran distintos problemas para convertirse en empresas productivas y competitivas. Las dificultades o las limitaciones que se observan se

centran en acceso al mercado, financiamiento; innovación y transferencia tecnológica; capacitación y asesoría; capacidad gerencial; informalidad; cultura y conocimiento; participación individual; y desarticulación empresarial.

El tema a investigar nace para contribuir en la mejora a muchas micros y pequeñas empresas del rubro de Farmacias del casco urbano de Chimbote debido a que sus empleados muestran baja productividad en el desempeño de sus labores siendo uno de los factores la insatisfacción laboral.

Se ha evidenciado que en las farmacias del casco urbano de Chimbote existe un bajo nivel de satisfacción laboral debido a la apariencia de las instalaciones física, valoración al trabajo, baja motivación, mal clima laboral, deficiencia y baja productividad.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿De qué manera la Satisfacción influye en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015?, así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015? y ¿Cuál es el nivel de Productividad Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-

rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015?

Para dar solución a los problemas de investigación se propuso como objetivo general: Determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015, para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar el grado de satisfacción en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015 y Determinar el nivel de la Productividad laboral de las Micro Y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015.

La presente investigación se justifica porque permitirá generar conciencia a los gerentes de las MYPE lo importante que es conocer el grado de satisfacción laboral y el nivel de productividad laboral en el personal de las Micro y Pequeñas Empresas, del rubro Venta de Productos de Farmacia y Artículos de tocador del Casco Urbano de Chimbote, a través de sus características como son valoración al trabajo, ambientes físicos, motivación, Clima laboral, capacitación, eficacia de modo que puedan identificar las características esenciales en las que necesitan mejorar para lograr un mejor desempeño en sus trabajadores y por ende una mayor productividad para su empresa. Del mismo modo también esta investigación

servirá como referencia beneficiando a futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de satisfacción y productividad laboral, puesto que los hallazgos que se presentan son en un contexto donde las MYPE son las principales protagonistas de la actual economía del país.

Desde el punto de vista institucional, la Escuela Profesional de Administración, tiene como línea de investigación la gestión de la mejora continua, donde se encuentra enmarcada la calidad del producto, siendo preocupación de la universidad que los profesionales que laboran en ella realicen propuestas de mejoras en la Satisfacción y Productividad laboral de las empresas que laboran en determinado contexto económico y profesional lo cual permite comprender la relación existente entre la gestión de la mejora continua, conociendo, descubriendo e interpretando como dicha relación afecta el desempeño de las MYPE y crear conciencia en la comunidad empresarial de la importancia de las mismas en su crecimiento empresarial, y por ende el desarrollo de la sociedad.

En cuanto a la metodología utilizada en la presente investigación fue del Tipo Correlacional ya que se relacionó las variables de Satisfacción Laboral y Productividad Laboral de los trabajadores de las MYPE del rubro Venta de Productos de Farmacia y Artículos de tocador del Casco Urbano de Chimbote, 2015

En cuanto al Diseño de la investigación fue No Experimental, de corte Transaccional o Transversal, ya que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. La población para este estudio se escogió una muestra de 20

farmacias con una población de trabajadores de más de uno según tengan a cargo logrando encuestar a 40 trabajadores. Como técnicas de recolección de datos se consideró la encuesta así como su respectivo instrumento de recolección de datos, el cuestionario estructurado y validado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Según **Chiang M., Vega & Ojeda Hi (2011)**, en su investigación titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres Chilenas”, cuyo objetivo fue dar a conocer la relación existente entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. Se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral.

Conclusiones:

Se evidencia que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de estas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que estos perciben

Según **Venutolo, E. (2009)**, La presente investigación titulada “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (Argentina)”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de

transporte vertical en Buenos Aires. La investigación fue del tipo aplicada y el nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación correspondió al no experimental. Se han utilizado las técnicas de la encuesta y la observación. Se encuestó a 338 trabajadores de las Pymes del sector de transporte vertical de la Ciudad de Buenos Aires.

Conclusiones: El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2=134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

Zavala, O. (2014) Investigación titulada “Motivación Y Satisfacción Laboral En El Centro De Servicios Compartidos De Una Empresa Embotelladora De Bebidas, cuyo objetivo general fue la elaboración de un instrumento de medición que abordara el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. Para ello se trabajó con una metodología cualitativa y el cuestionario fue elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas ubicado en la Ciudad de México.

Conclusiones:

Se concluye que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. El único caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa. Sin embargo, este resultado debe tomarse con ciertas reservas, pues la organización objeto de estudio se encuentra en expansión y la mayoría de los colaboradores son de reciente ingreso a lo más 3 años de antigüedad (lo que representa más del 75% de la muestra). También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más 161 alto), los resultados no fueron significativos a un nivel del 0.05; este descubrimiento en el estudio comprueba lo dicho por Furnham (2011), quien menciona que no existe relación entre dinero y motivación; al menos, para esta investigación en particular. Para este caso de estudio, la antigüedad en la empresa de los empleados y su edad presentan correlación positiva, por lo que se tienen bases para afirmar que no se cumple lo dicho por Schermerhorn et al. (2010), en el sentido de que la satisfacción laboral tiende a ser menor entre los empleados más jóvenes.

Según. **Arias, W. (2014)** Este estudio de investigación “Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado”, tiene como objetivo valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una

muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Conclusiones:

De estos resultados se puede concluir que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero las relaciones entre algunas dimensiones del clima laboral como flexibilidad y reconocimiento son más significativas.

La primera con la satisfacción laboral y sus factores extrínsecos e intrínsecos, y la segunda con la satisfacción laboral extrínseca y la satisfacción laboral global, lo cual es consistente con el hecho de que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc.

Según **Requejo, O. (2013)**, la presente investigación titulada “Productividad Laboral Y Protección Social De Las MYPE En El Sector Comercio De La Ciudad De Chiclayo”, cuyo objetivo es analizar si la protección social es una variable

determinante en la productividad laboral de las MYPE, así como también analizar cuanto influyen las variables analizadas en nuestro modelo econométrico en el crecimiento productivo de las MYPE del sector comercio de la ciudad de Chiclayo, la presente investigación es descriptiva ya que se busca analizar y medir las variables propuestas o cualquier otro tipo de variable no identificada que sea sometido a un análisis. La población de análisis está comprendida por el número de MYPE menores a 10 trabajadores del sector comercio de la ciudad de Chiclayo, siendo un total de 250 mypes a la cuales se encuestaran para poder tener los datos necesarios y analizar mediante nuestro modelo la relación entre las variables.

Conclusión: La protección social genera un mayor desempeño laboral en las Mype a medida que aumenta su tamaño medida según el nivel de ventas de las mismas. Las Mype que cuentan con una protección social, sus trabajadores prefieren afiliarse a los sistemas de salud, donde no solo se afilian ellos, sino también a sus familiares.

La protección es de suma importancia ya que cuando se protege a un trabajador, la productividad laboral de las Mype mejorar en 4.7 % respecto a su nivel de ventas. Las Mype que tienen un mayor número de trabajadores, tienden a tener una mayor productividad laboral y por ende se tienen una mayor inversión en capacitación y activos fijos, es por eso que cuando se tiende a contratar un trabajador más, la productividad laboral aumenta en un promedio de un 30 %. Las expectativas de los dueños de las Mype tiene una relación directa con la productividad laboral de

las Mype, a medida que aumenta su productividad sus expectativas de crecimiento e inversión en las variables capacitación e activos fijos aumenta.

La inversión en activos fijos es constante, ya que las Mype aprecian la innovación tecnológica, y depende del tamaño de las Mype, en relación a la variación de inversión en esta variable.

PEDRO, T. (2012) Tesis denominada: “Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”, El presente trabajo tiene como objetivo de investigación demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral, el tipo de estudio que se realizo fue es de carácter Cuantitativo y Cualitativo, la población en estudio fue 96 directivos o propietarios de las empresas fabricantes de calzado.

Conclusiones:

Después de haber procesado y analizado en detalle los resultados de la investigación, tanto de fuentes primarias, así como las secundarias, los cuales sirvieron para sistematizar el aporte de la presente investigación, flujograma del proceso de producción, identificación de las áreas o secciones de trabajo para estructurar mejor la distribución de planta, elaboración de los perfiles para cada puesto tipo desde la perspectiva de las competencias, y la propuesta de una metodología para implantar el modelo de gestión por competencias en un taller de

confección de calzado, que permita elevar los niveles de productividad- podemos concluir en los siguientes:

1. Los resultados de la investigación demuestran que sí es factible implementar la gestión en las empresas del sector confección de calzado desde la perspectiva de las competencias. Llegamos a esa conclusión después de haber demostrado estadísticamente la validez de las hipótesis planteadas en la investigación, y haber analizado la abundante información generada con las tres encuestas (1ra: pre test, antes de la capacitación, 2da: post test, después de la capacitación y 3ra: de impacto, luego que transcurriera 90 días aproximadamente, para conocer la viabilidad de la aplicación del modelo).

Desde el punto de vista cualitativo, los resultados obtenidos con las entrevistas en profundidad a 5 líderes del sector y las observaciones que acompañaron en cada una de los talleres encuestados, nos ratifican nuestras premisas planteadas en la investigación. Dicho de otro modo, en un escenario de elevado nivel de competitividad como lo es, el sector confección de calzado, ya sea por las importaciones de calzados chinos, brasileros, italianos y de otros países, así como la atosigante competencia interna, que se traduce en la innovación permanente de modelos y variedades de calzados, la implementación en la gestión desde la perspectiva de las competencias de sus colaboradores, es una alternativa viable en las empresas fabricantes del calzado en Lima Metropolitana. Para ello, de acuerdo a nuestras investigaciones se requiere conocimientos previos del modelo y la voluntad política que los directivos y/o administradores para sostener el modelo, toda vez implementado.

2. Hay una carencia significativa de la mano de obra técnica y calificada. Cuando el sector se deprime, como ocurrió algunos años atrás, por las importaciones chinas, los operarios que ya tenían cierto nivel de especialización, terminaron saliéndose del sector, para irse a otros sectores, porque las empresas comenzaron a cerrar y las remuneraciones a disminuir.

Ahora que hay un franco proceso de recuperación, hay un déficit de técnicos fundamentalmente de los aparadores. A decir de muchos directivos/ propietarios, “no es fácil encontrar técnicos aparadores en el mercado. En el sector todos nos conocemos. Los mejores se hacen rogar y ponen sus condiciones. Los que recién comienzan, aceptan trabajar, pero quieren trabajar solo los modelos simples y fáciles. Los trabajos difíciles que son propios de modelos nuevos e innovadores, no aceptan porque se demoran en cada pieza”¹⁵⁵. A este problema debemos adicionar, de que no existe en el sector alguna entidad pública o privada que trabaje en la formación o capacitación de técnicos especialistas en forma sostenida.

3. Concordante con la 2da conclusión, se ha comprobado que el sector confección de calzado, se encuentra huérfano de instituciones educativas que impulsen la formación de técnicos y operarios en los jóvenes que egresan de la educación básica regular (Secundaria). Instituciones como el Centro de Innovación Tecnológica del Cuero, Calzado e Industrias Conexas (CITEccal) o el Instituto Peruano del Calzado y Afines de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), promueven cursos

de especialización de modelaje o patronaje, diseño en 3d para nuevos modelos, transferencia tecnológica, servicio de laboratorio para pruebas de resistencia de los insumos o productos terminados (CITEccal), o la formación de expertos a nivel profesional, como es el caso de la UNI, los cuales nos parecen importantes, pero insuficientes para desarrollar el sector. De la misma forma instituciones reconocidas como SENATI o los Institutos Superiores Tecnológicos que pertenecen al MINEDU o instituciones privadas, tampoco forman técnicos u operarios para el sector.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Satisfacción Laboral:

Teoría de la discrepancia de Locke.

(Alfaro Salazar, Leyton Girón, Meza Solano, & Sáenz Torres, 2012). Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales.

La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es

el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

Al referirse a varias dimensiones del trabajo, presenta tres elementos primordiales que contribuyen a clarificación del proceso de la discrepancia: La satisfacción con las dimensiones del trabajo; la descripción de las dimensiones y, la relevancia de las dimensiones.

En cuanto a la satisfacción con las dimensiones del trabajo, LOCKE (id.,Ibíd.) aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo. En cuanto a la descripción de las dimensiones, el autor se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se localizan en experiencias relacionadas con las especificidades del trabajo.

Al considerar la relevancia de las dimensiones, LOCKE (id., Ibíd.) atiende a la importancia, o al valor, que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo.

Así, la discrepancia resulta de los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo deriva del valor atribuido a cada una de esas dimensiones y de la congruencia entre el nivel alcanzado y lo ambicionado.

Teoría de la Higiene – Motivacional

(Fernández, 2013). Frederick Herzberg, en sus estudios sobre la motivación en el puesto de trabajo, identificó dos tipos de factores bien diferenciados entre sí: los que generaban satisfacción y los que generaban insatisfacción. Generalmente las personas nos fijamos más, y recordamos mejor, aquello que nos disgusta o nos ha disgustado en el pasado más reciente. Y había una serie de factores que aparecían una y otra vez entre los que producían malestar en el trabajo, como eran: remuneración, dirección y relaciones humanas, normas y procedimientos de gestión de la empresa, supervisión técnica y condiciones de trabajo. Como casi siempre recordamos las malas experiencias, surgieron los denominados factores de insatisfacción o higienizantes (ver figura 1.4). Se llamaron así porque ejercían el mismo papel que la higiene en la salud: no producían satisfacción pero permitían prevenir la insatisfacción. Observó igualmente que hay otras situaciones proveedoras de estimulación y alegría en el trabajo. Son aquellas que se relacionan con el reconocimiento personal y profesional en la empresa, la propia tarea, la promoción, el ejercicio de tareas con responsabilidad, el logro de ciertos objetivos, etc. Herzberg denominó a estos factores satisfactores o motivadores.

La teoría de los dos factores, del profesor Herzberg, diferencia entre las situaciones que provocan insatisfacción (factores higiénicos) en los trabajadores y las que resultan estimulantes (motivadores). Observemos que:

- Los factores motivadores siempre están ligados a la tarea que se ejerce, a su discurrir en cada momento, al grado de responsabilidad que supone su ejercicio, al éxito del logro y la alegría del reconocimiento y, sin embargo,
- Los factores de insatisfacción o higienizantes son ajenos a la tarea y siempre tienen que ver con el entorno en el que esta se desarrolla: jefes, normas, seguridad laboral, liderazgo bien entendido, etc. Una de las conclusiones más valiosas a las que llegaron Herzberg y su equipo era que, para una gran mayoría de personas, los aspectos que producen satisfacción no son los mismos que aquellos que producen insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”. Es casi tanto como decir que, independientemente de su denominación, se trata en realidad de dos variables diferentes, con sus propios factores de generación, impulso o reducción.

Teoría del Ajuste en el trabajo.

(Dawes, 2009.) Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro,

confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

2.2.2 La Productividad Laboral

Teoría X y teoría Y de Mcgregor

(Montero Pereyra, 2012) Esta teoría fórmula dos conjuntos de suposiciones sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. La teoría X proporciona la visión negativa de los individuos; no les gusta el trabajo, es necesario controlarlos amenazarlos para alcanzar metas, dirigirlos etc. Y la teoría Y presenta los aspectos positivos de individuo: en el cual los trabajadores ejercen la auto dirección y el autocontrol, responsabilidades entre otras cosas. Robbins, (1998) señala que es evidente que estos dos conjuntos de supuestos difieren esencialmente entre sí, ya que la teoría X es pesimista, estática y rígida, en la cual el control es completamente externo, el superior impone al subordinado, en cambio la teoría Y es optimista, dinámica y flexible, por lo que no cabe duda de que estos dos supuestos pueden afectar de distinta manera la forma en que los administradores realizan e influyen con sus funciones en la organizaciones.

En general este enfoque presenta de acuerdo a las creencias del mismo Mcgregor, que los individuos deben ser motivados de acuerdo a la teoría Y,

las cuales, siguiendo el modelo de Maslow corresponden a las necesidades de orden superior, los principios que rigen esta teoría no siempre se aplican en la práctica, ya que ha comprobado que algunas organizaciones son productivas aplicando los supuestos de la teoría X, por lo que al parecer, cualquier postura podría funcionar, únicamente tendrían que ser propicias las condiciones.

Modelo sociotécnico de Tavistock

(Celis Muñoz & García Valerio, 2008) Este modelo se da como resultante de la interacción entre el sistema tecnológico y el sistema social 1963. Este modelo propone que toda organización se encuentra conformada por una adecuada administración de los factores técnicos, como los métodos y procesos de trabajo, las instalaciones físicas, la tecnología, equipos e instrumentos etc. y los factores sociales, en la que se puede incluir a las personas y sus características físicas y psicológicas, las relaciones formales e informales que se dan en la organización entre otros factores interactuando mutuamente para la consecución de los objetivos organizacionales (ver apéndice C). Lo importante de este enfoque es que enfatiza el papel de la organización tecnológica y la organización del trabajo en el desarrollo de la producción.

El factor primordial de este enfoque radica en el hecho de su énfasis en el aspecto social, aunque este señalamiento aún resulte demasiado generalizado para comprender en su totalidad la participación del individuo y sus características de personalidad en el sistema de la organización, y aun

cuando señala el papel de aspectos sociales, este enfoque no incluye cómo las características de los sujetos pueden dar como resultado ausentismo, rotación, productividad o satisfacción laboral.

Modelo Just in Time

(Fernández, 2013) El modelo Just in time o de producción ajustada está muy unido al modelo japonés, que ha transformado sustancialmente el mundo del trabajo, especialmente, en la industria del automóvil, extendiendo sus principios a otros ámbitos productivos con gran rapidez. Este modelo se caracteriza por:

- Búsqueda permanente de la mejora continua. Para ello hay que implicar a los trabajadores en la detección de errores y problemas y en la localización de sus causas, para su corrección posterior. Ello requiere la existencia de unos trabajadores que estén lo suficientemente formados y motivados.
- El objetivo es la Calidad Total. En torno a ello se puede decir que lo que antes era el control de calidad como una función externa añadida, debe convertirse en calidad total, que es una parte imprescindible del trabajo bien hecho.
- Aplicación intensiva del modelo “justo a tiempo” (just-in-time) , eliminando los almacenamientos innecesarios e improductivos de materias primas y productos terminados. Si la producción está bien organizada, los materiales llegarán al puesto de trabajo cuando son necesarios, no antes.

- Trabajo en grupo, con un buen sistema de información sobre el trabajo y sus resultados. Flexibilidad funcional que hace posible adaptarse con rapidez a los cambios y exigencias del mercado.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

Definición:

En la actualidad la legislación acerca de las MYPES, está comprendida dentro de la ley del impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial, recogida en el Texto Único Ordenado, aprobado mediante el D.S. N° 013-2013-PRODUCE.

En ese sentido se han integrado las leyes N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el Decreto Legislativo N° 1086 y las leyes N° 29034, N°29566, N°29903 y la N° 30056.

¿Cómo se identifica a una microempresa?

Para que una empresa sea considerada MICROEMPRESA, sus ventas anuales no debe superar las 150 UIT, para el año 2014 S/. 570,000, estar inscrito en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.

¿Cuáles son los beneficios de una microempresa?

(Tienen beneficios tributarios y laborales)

En lo tributario

Tienen crédito tributario en el Impuesto a la Renta, por gastos de capacitación desde el año 2014.

En lo laboral:

Existe un Régimen Laboral Especial de menores costos para el Empleador y con ciertos derechos para el trabajador, que son los siguientes:

Remuneración Mínima Vital para el trabajador (Una RMV)

Jornada de trabajo de 8 horas

Descanso semanal y en días feriados

Remuneración por trabajos en sobretiempo

Descanso vacacional de 15 días

Cobertura de Seguridad Social en salud a través del SIS (Seguro Integral de Salud)

Indemnización por despido de 10 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 90 días de remuneración)

¿Cuándo se considera una pequeña empresa?

(Las empresas con ventas anuales mayores a 150 UIT pero menores a 1,700 UIT y estar en el REMYPE.)

Para que una empresa sea considerada PEQUEÑA EMPRESA, sus ventas anuales son mayores a las 150 UIT (para el año 2014: S/. 570,000), pero menores a 1,700 UIT (para el año 2014: S/. 6'460,000) y estar inscrito en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.

¿Cuáles son los beneficios de una pequeña empresa?

(Crédito por capacitación y menores costos laborales con beneficios para el colaborador)

En lo tributario

Tienen crédito tributario en el impuesto a la renta, por gastos de capacitación desde el año 2014.

En lo laboral:

Existe un Régimen Laboral Especial de menores costos para el Empleador y con ciertos derechos para el trabajador, que son los siguientes:

Remuneración Mínima Vital para el trabajador (Una RMV)

Jornada de trabajo de 8 horas

Descanso semanal y en días feriados

Remuneración por trabajos en sobretiempo

Descanso vacacional de 15 días

Cobertura de Seguridad Social en salud a través del SIS (Seguro Integral de Salud)

Indemnización por despido de 20 días de remuneración por año de servicios (con un tope de 120 días de remuneración)

Cobertura de seguro de vida y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo -SCTR

Derecho a percibir 2 gratificaciones al año (Fiestas Patrias y Navidad, equivalente a media remuneración cada una)

Derecho a participar en las utilidades de la empresa.

Derecho a la Compensación por Tiempo de servicios (CTS) equivalente a 15 días de remuneración de servicios con un tope de 90 días de remuneración.

Derechos colectivos según las normas del Régimen General de la actividad privada.

2.3.2. MYPE de venta de productos farmacéuticos

Las farmacias es el lugar o establecimiento donde un farmacéutico ejerce servicio sanitario a un paciente ofreciéndole consejo, 17 dispensándole medicamentos fruto de este consejo o por receta del médico y otros productos de parafarmacia como productos de cosmética, alimentos especiales, productos de higiene personal, ortopedia, etc.

Popularmente a la oficina de farmacia se le suele llamar simplemente farmacia. Una oficina de farmacia puede albergar un laboratorio de análisis clínicos o uno de elaboración de productos medicinales mediante las fórmulas magistrales o preparados oficinales (...). Garantizar y asumir la responsabilidad técnica de la adquisición, calidad, correcta conservación, cobertura de las necesidades, custodia, preparación de fórmulas magistrales o preparados oficinales y dispensación de los medicamentos precisos, incluidos en la guía farmacoterapéutica del establecimiento de venta.

Importancia

La gente se enferma frecuentemente, por lo que la asistencia médica y la adquisición de medicamentos son una necesidad básica para recuperar la salud.

Hoy en día las farmacias se han convertido en una industria en crecimiento, capaz de proveer al consumidor de una amplia variedad de medicamentos para tratar y prevenir eficazmente un sin número de padecimientos. (..) Así mismo han resultado ser una muy buena opción de negocio a pesar de tener como competencia a poderosas cadenas farmacéuticas nacionales y extranjeras.

Tipos de Mypes Farmacéuticas

(Vallejo, 2011) Afirma que la Oficina de Farmacia sufre una segmentación que se está agravando debido a las últimas medidas adoptadas para la contención del gasto y que ha propiciado un descenso en la rentabilidad del negocio.

Hoy día, podemos hablar de hasta 4 segmentos de farmacia que vamos a explicar a continuación:

Farmacia Pequeña: Es un tipo de local pequeño, de unos 60-80 m², carente de superficie de venta y con poco personal atendiendo (hasta tres personas máximo). Suelen tener una actividad de venta intensa debido al tipo de cliente (>50% tercera edad) pero la relación de venta receta/venta

libre se sitúa en el 70/30 e incluso hasta el 80/20. En cuanto a la tesorería, son farmacias estables (hasta ahora) pero carentes de crecimiento y sin evolución. A veces, por comodidad del titular, por falta de capacidad en innovar, o simplemente por un conformismo debido al público objetivo del cuál dispone para trabajar la venta libre.

Farmacia Media: Es uno de los perfiles más conocidos. Lo constituye un local de 90 a 100 m² situado en una zona sin competencia alguna, haciendo de la oferta y venta de productos farmacéuticos un pequeño monopolio. Son farmacias de actividad media e incluso intensa cuyo personal máximo es de 5 personas atendiendo o distribuidas en una actividad concreta del negocio. Dispone de espacio para el público pero su relación de % de venta (receta/venta libre) aún sigue siendo desproporcionada 80/20. La no existencia de un competidor es un factor limitante para innovar y/o promocionar la venta cruzada, servicios extras, sistemas de fidelización, descuentos, etc.

Claves Para El Éxito De Una Mype De Venta De Productos

Farmacéuticos Innovación: En cada entidad de las farmacias se visualiza su prioridad que es seguir proporcionando la mejor calidad en los productos para que los clientes consigan su satisfacción en su salud.

Promoción: Pensando en las necesidades del consumidor y en generar más negocio a la farmacia, se continúa reforzando la actividad promocional en sus productos de mayor rotación en la farmacia.

Exposición: La exposición en la farmacia es uno de los puntos clave para aumentar su facturación, ya que facilita la elección por parte del consumidor y la recomendación por parte del farmacéutico. El objetivo es hacer la exposición más “entendible”, ayudando al cliente a encontrar los productos que busca y decidirse por una opción u otra.

Formación: En un alto porcentaje de ocasiones, aproximadamente en la mitad de las compras de productos de higiene bucal, el cliente pide información o consejo al farmacéutico. Por ello es muy importante la formación al profesional de la farmacia, para darle seguridad en su prescripción y para que pueda fidelizar al consumidor.

Salud de calidad: Se encargan de prestar servicios de salud de calidad a bajos precios, ofreciendo medicamentos similares con un precio reducido en más de un 75%.

Marca reconocida: Ofrecen un negocio con una marca reconocida en el mercado, con un sistema de operaciones comprobado, entregando todo el apoyo de una empresa en constante crecimiento y desarrollo.

Nuevos espacios de consumo: Lograron identificar esos espacios de consumo no trabajados, centrándose en la idea global y en los números, yendo más allá de la demanda existente.

Consultorios: Implementación de consultorios médicos en cada una de las farmacias que tienen, ya sea propios o en franquicias. De esta forma facilitan a los consumidores la adquisición de medicamentos.

Franquicias económicas: El costo de esta franquicias es relativamente bajo, lo que permite ganancias para la empresa y el franquicitario, creación de empleos de empleos y abastecimiento de medicamentos al sector más bajo. (SoyEntrepreneur, 2013)

2.3.3. Satisfacción laboral

Definición:

La satisfacción en el trabajo está asociada a múltiples variables en el escenario del trabajo. La persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea o por el contrario puede aburrirse si la tarea es muy sencilla y rutinaria. Se pueden identificar otras variables asociadas a la tarea y su satisfacción por ejecutarla. Entre otras: la relación con el supervisor, relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, estímulos visuales del ambiente, decoración, nivel e intensidad de la luz, autonomía, cohesión de grupo y centralidad del trabajo. (Zoraida Díaz, 2008)

Determinantes De La Satisfacción Laboral

Continuando con Atalaya (1999) las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que solo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores. **(Hurtado, 2011)**

Mejoría De La Satisfacción Laboral

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el

empleado se ponga a la defensiva, permítete reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios. No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional.

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables, y el modo en que tales condiciones

limitación de la propuesta del autor es que adolece de respaldo empírico que permita formular algunas generalizaciones.

Manifestación De Insatisfacción De Los Empleados

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. La Figura 1 presenta cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: afán constructivo/destructivo y actividad/ pasividad, que se definen así:

- Abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.
- Lealtad: Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.
- Negligencia: Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores.

Recursos Para Enfrentar La Insatisfacción

Una vez que ha sido determinada la fuente de insatisfacción, puede utilizarse una gran variedad de enfoques para enfrentar el problema. Uno de ellos, es hacer cambios en las condiciones de trabajo, la supervisión, la

compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor del empleo responsable de la insatisfacción del empleado.

Un segundo enfoque es transferir a los empleados a otros puestos para obtener una mayor armonía entre las características del trabajador y las del puesto. Puede también reasignarse al personal para formar grupos de trabajo más compatibles. Obviamente, la transferencia de empleados solo es posible en casos limitados.

Un tercer enfoque implica el tratar de cambiar la percepción o expectativas del empleado insatisfecho, el cual es apropiado cuando estos tienen malas interpretaciones basadas en información incorrecta. Por ejemplo, si los empleados están preocupados debido a falsos rumores de reajustes de personal, puede asegurárseles que no hay tal peligro. Por supuesto, no es probable que los empleados den crédito a estas afirmaciones a menos que confíen en la alta dirección. Al final del artículo se plantean algunos lineamientos que integran las diferentes teorías de la productividad y que pueden servir de pauta para que los trabajadores mejoren su rendimiento. (Abad, 2011).

Influencia de la remuneración en la satisfacción laboral

Curiosamente observamos, por ejemplo, que el salario es un factor de insatisfacción. En efecto, el dinero solo resulta motivador en el momento y en el corto plazo en que se produce el aumento de sueldo. Pero luego es rápidamente asumido como natural, con pensamientos del tipo: “es normal que me paguen esto con lo que yo trabajo a cambio”, o “existen

muchas otras personas que ganan más que yo y son mucho menos productivas”. De tal forma que la remuneración económica solo se recuerda como factor negativo (cuando la cantidad percibida es francamente insuficiente) y casi nunca como factor positivo. Resumiendo, la tarea de un buen gestor debe ser doble: • Procurar suministrar a los trabajadores los elementos que generan su satisfacción (motivadores) y reducir en lo posible los que originan su insatisfacción (higienizantes).

De esta manera, los trabajadores mostrarán una motivación más alta en su tarea, lo que redundará en una mayor implicación en los contenidos y requisitos de la misma. Para los prevencionistas, la lectura es clara. Dado que la prevención se sitúa en el rango de los factores higiénicos, debemos proporcionar a nuestros trabajadores las condiciones de trabajo adecuadas hasta un nivel de suficiencia. Con eso, lograremos su satisfacción. Sin embargo, aunque nuestro objetivo profesional sea alcanzar la excelencia preventiva, será difícil encontrar un reconocimiento adecuado (Fernández, 2013).

2.3.4. La Productividad Laboral

Definición:

Una definición simplista de productividad puede ser simplemente el lograr obtener “más por menos“, la productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados; La productividad es un indicador que

refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes o servicios. (Ruíz, 2015)

La productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos. La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para lograr determinados niveles de producción. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo. Mientras que la producción o resultados logrados pueden estar relacionados con muchos insumos o recursos diferentes, en forma de distintas relaciones de productividad, cada una de las distintas relaciones o índices de productividad se ve afectada por una serie combinada de muchos factores importantes. Estos factores importantes incluyen la calidad y disponibilidad de los insumos, la escala de las operaciones y el porcentaje de utilización de la capacidad, la disponibilidad y capacidad de producción de la maquinaria principal, la actitud y el nivel de capacidad de la mano de obra, y la motivación y efectividad de los administradores. La forma en que estos factores se relacionan entre sí tienen un importante efecto sobre la productividad resultante, medida según cualquiera de los muchos índices de que se dispone. (Lefcovich, 2009)

Medida de la productividad

En algunos casos, la productividad se mide de forma inmediata. Por ejemplo, puede ser medida como horas de trabajo necesarias para

producir una tonelada de acero específico, o como la energía necesaria para generar un kilovatio de electricidad. La productividad se mide siempre por unidad de tiempo. Esto se resume en la fórmula: $\text{Productividad} = \text{Unidades producidas} / \text{Inputs empleados}$ La utilización de un solo recurso en input para medir la productividad, como se muestra arriba, se conoce como productividad monofactorial. Sin embargo, la productividad multifactorial supone una visión más amplia, que incluye todos los inputs (trabajo, material, energía, capital). La productividad multifactorial también se conoce como productividad de factor total. La productividad multifactorial se calcula sumando todas las unidades de input a los efectos de conformar el denominador: $\text{Productividad} = \text{Output} / (\text{Trabajo} + \text{Material} + \text{Energía} + \text{Capital} + \text{Varios})$ Para hacer factible el cálculo de la productividad multifactorial, los inputs individuales (denominador) pueden expresarse en unidades monetarias y sumarse. El empleo de ratios de productividad ayuda a los directores a determinar qué tal están actuando. Los ratios de productividad multifactorial proporcionan una información más completa del equilibrio entre los factores, pero los problemas fundamentales de medición persisten. Entre dichos problemas tenemos: 1. La calidad puede variar aunque la cantidad de inputs y outputs sea la misma. Compárense un receptor de radio de esta época con uno de los años cuarenta. Los dos son receptores de radio, pero poca gente negará que la calidad ha mejorado. La unidad de medida (un receptor de radio) es la misma, pero la calidad ha variado. 2. Los elementos externos pueden producir incrementos o descensos de

productividad de los que el sistema que se estudia no es directamente responsable. Por ejemplo, un sistema eléctrico más fiable puede incrementar notoriamente la producción y, por tanto, la productividad; y esto gracias al sistema que sirve de base de la producción, y no debido a las decisiones de gestión que hayan podido tomarse. Pueden faltar unidades de medida precisas. No todos los automóviles necesitan los mismos inputs. Algunos automóviles son utilitarios, mientras que otros son Ferrari.

Factores que inciden en la productividad de la empresa Se dividen en dos factores fundamentales que son los internos y los externos. Entre los factores internos tenemos aquellos que podemos calificar de duros, y otros como blandos. Entre los factores duros tenemos: Producto Planta y equipo Tecnología Materiales y energía Y, entre los denominados blandos se encuentran: Personas Organización y sistemas Métodos de trabajo Estilos de dirección El clasificarlos como duros y blandos depende de que tan fácil resulta cambiarlos, pero podría alterarse ello si pensamos que resulta más fácil comprar una nueva máquina que cambiar una mentalidad, pues es bien sabido que “no hay nada más difícil de abrir que una mente cerrada”. En cuanto a los factores externos se tienen: Ajustes estructurales Económicos Demográficos y sociales.

Importancia De La Productividad

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el

instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. Del costo total a cubrir en una empresa típica de mano factura de productos metálicos, 15% es para mano de obra directa, 40% para gastos generales. Se debe comprender claramente que todos los aspectos de un negocio o industria - ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración son áreas fértiles para la aplicación de métodos, estudio de tiempos y sistemas adecuados de pago de salarios. Hay que recordar que las filosofías y técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son igualmente aplicables en industrias no manufactureras. Por ejemplo: Sectores de servicio como hospitales, organismos de gobierno y transportes. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr un cierto objetivo la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios (Jiménez, Castro, & Brenes, 2009).

La Productividad Del Personal

Es común escuchar comentarios tales como los que aquí siguen.

a. La productividad del personal aumenta si: — se invierte en nuevos equipos. — se capacita a ese personal y se mejora el diseño del puesto de trabajo. — el personal trabaja más. — el personal trabaja mejor y no necesariamente con más esfuerzo.

b. El incremento de la productividad del personal: — es vital para el progreso de la economía. — significa mayor velocidad de trabajo y explotación del individuo. — origina la eliminación de puestos de trabajo y por ende desempleo.

c. La productividad del personal es función de: — la persona que realiza la tarea. — cómo actúa la gerencia y las políticas de la empresa. — la remuneración. — el contexto. — de muchas variables interrelacionadas individuales, organizacionales y del contexto **(Biasca, 1984)**.

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

La Satisfacción laboral influye desfavorablemente en la productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015.

Hipótesis Específica

- H.1. El grado de satisfacción laboral al que prima en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, es bajo.

- H.2. El nivel de productividad laboral al que prima en las micro y pequeñas empresas en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, es bajo.

2.5. Variables

V.1. (Independiente) X = Satisfacción Laboral

V.2. (Dependiente) Y = Productividad Laboral

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación:

Descriptivo - Correlacional, porque buscamos demostrar el grado de relación entre la satisfacción y la productividad en las en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote.

3.2. Diseño de investigación:

Investigación No Experimental (Transaccional o Transversal), se utilizó este Diseño de Investigación porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia y/o interrelación en un momento dado.

3.3. Población y Muestra

Población:

La presente tesis cuenta con una población de 40 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro de farmacias del casco urbano de Chimbote.

Muestra:

Criterio de inclusión

- a. MYPE dispuestas a la aplicación del cuestionario y que cumplan con las características de interés de la investigación que ascendieron a 20 micro empresas.

3.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable Independiente		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales.	Ambientes Físicos	Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Condiciones físicas	Likert
		Valoración al trabajo	Son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.	Responsabilidad de lo asignado	
				Horario de trabajo	
				Variedad de tareas	
				Estabilidad en el empleo	
		Motivación	Sentimiento que nos obliga a estimar el beneficio o favor que se nos ha hecho o ha querido hacer, y a corresponder a él	Sobre el Salario	
				Posibles Promociones	
Obtener reconocimiento					

			de alguna manera.	Trato de su superior	
				Grado de comunicación	
				Utilizar capacidades	
				Libertad de elegir	
		Clima laboral	El medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.	Relación con sus compañeros	
				Relación con tu superior inmediato	
				Relación de dirección y trabajadores	
				Atención a sugerencias	

Variable Dependiente		Definición Operacional			Escala de medición
		Dimensión		Indicador	
Denominación	Definición Conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad del factor humano es fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, para su desempeño económico y su permanencia en el tiempo. Por esta razón los líderes de las organizaciones deben identificar aquellos factores que impulsan a las personas a ser más eficientes y productivas.	Eficiencia	La eficiencia está vinculada con la productividad; al uso de los recursos, se toma en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido.	Importancia de logro de Objetivo	Liker
				Importancia de toma de las Decisiones oportunas	
				Uso racional de los Recursos	
				Conocimiento de Reglamentos	
				Uso de estándares de calidad	
		Productividad	Es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado con menos recursos.	Importancia del sueldo.	
				Importancia del Trabajo	

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnicas

Encuesta

Porque se recopilará información exacta, medible y tabulable de la población objeto de investigación.

Documental

Porque se utilizarán: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes libros, publicaciones especializadas y otros documentos del área; que usaremos para obtener datos de los dominios de las variables de estudio.

3.5.2. Instrumentos

Cuestionarios Estructurados. Porque se aplicará un cuestionario con preguntas y respuestas cerradas, que permitirán su rápido procesamiento, tabulación y análisis.

3.6. Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, serán incorporados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel, SPSS versión 20: Para el análisis de la información se presentó en cuadros y gráficos. Para la contrastación de la hipótesis tanto general como específica utilizaremos la prueba chi cuadrado. Además se ha considerado el año 2015 como año de ejercicio de la tesis propuesta.

3.7. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
a) General	a) General	a) General	Variable Independiente
¿De qué manera la Satisfacción influye en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015?	Determinar la influencia de la Satisfacción en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015	La Satisfacción laboral influye desfavorablemente en la productividad laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015	
b) Específicos	b) Específicos	b) Específicos	
1.- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista	1.- Determinar el grado de satisfacción en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de	H1.- El grado de satisfacción laboral al que prima en las Micro y Pequeñas Empresas es bajo en las Micro y	SATISFACCIÓN

de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015?	Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015.	Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015	
2.- ¿Cuál es el nivel de Productividad Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015?	2.- Determinar el nivel de la Productividad laboral de las Micro Y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015.	H2.- El nivel de productividad laboral al que prima en las Micro y Pequeñas Empresas es baja en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio- rubro Venta Minorista de Productos de Farmacia y Artículos de tocador (farmacias) del Casco Urbano de Chimbote, 2015	Variable dependiente PRODUCTIVIDAD

3.8. Principios éticos

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

IV. RESULTADOS

4.1. De la Satisfacción laboral

4.1.1. Resultados respecto a la encuesta aplicada a los trabajadores

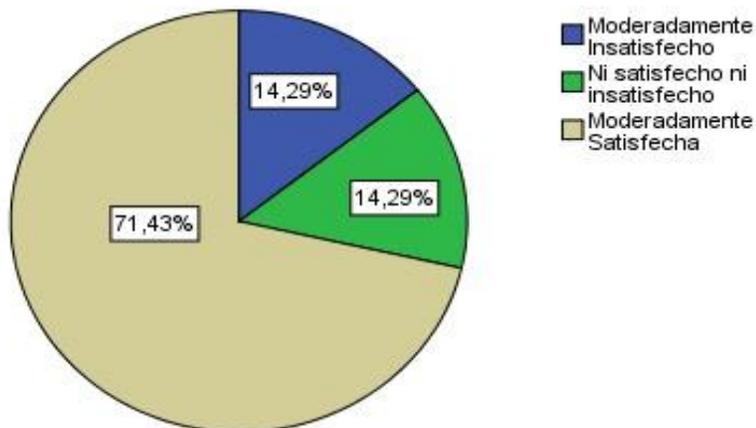
Datos generales de los trabajadores encuestados.

Tabla 01
Distribución según las Condiciones físicas del trabajo

Categoría		Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia Relativa acumulada
Válidos	Moderadamente Insatisfecho	4	14,3	14,3
	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	14,3	28,6
	Moderadamente Satisfecha	20	71,4	100,0
	Total	28	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 01
Distribución según las Condiciones físicas del trabajo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias se observa que el 71,43% está moderadamente satisfecho con las condiciones físicas del trabajo, seguido por un 14,29% que se encuentra moderadamente insatisfecho e igual porcentaje para los que no se encuentran ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 02

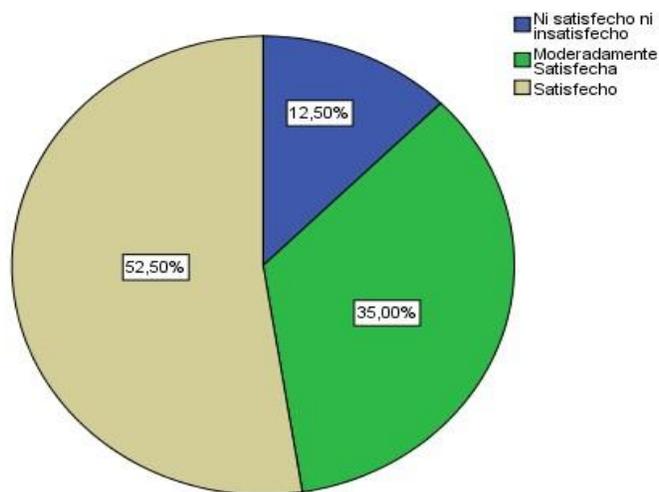
Tabla 2: Distribución según la responsabilidad que se te ha asignado

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	12,5	12,5
	Moderadamente Satisfecha	14	35,0	47,5
	Satisfecho	21	52,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 02

Distribución según la responsabilidad que se te ha asignado



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias se observa que el 52,50% se encuentra satisfecho con las responsabilidades que se le ha asignado, seguido por un 35,00% que se encuentra moderadamente satisfecho y un 12,50 % que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 03

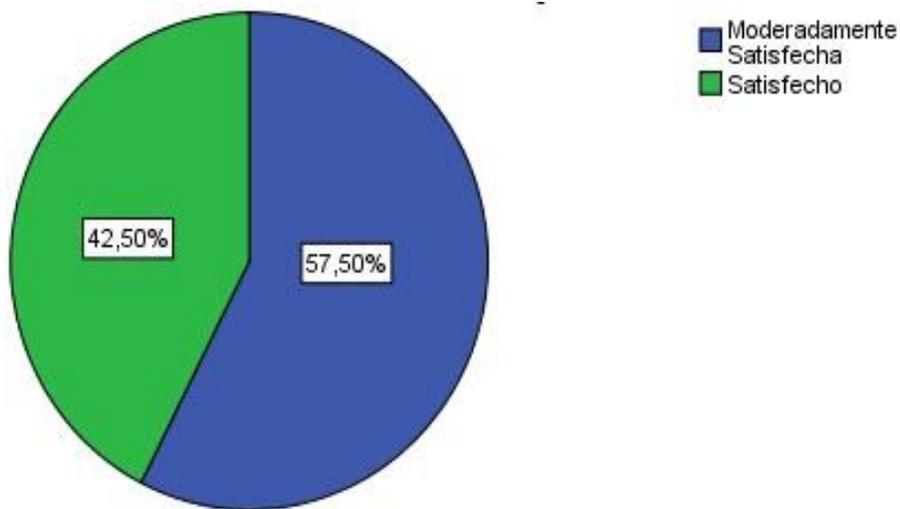
Distribución según el horario de trabajo

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	23	57,5	57,5
	Satisfecho	17	42,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 03

Distribución según el horario de trabajo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 57,50% están moderadamente satisfecho con el horario de trabajo y solo el 42,50% están satisfechos.

Tabla 04

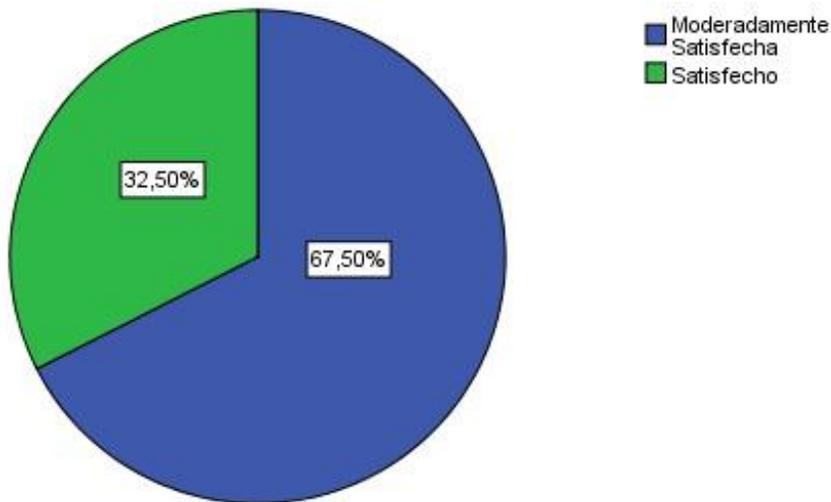
Distribución según la variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Categoría		Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia Relativa
		Absoluta	Relativa	Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	27	67,5	67,5
	Satisfecho	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 04

Distribución según la variedad de tareas que realizas en tu trabajo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 67,50% esta moderadamente satisfecho con la variedad de tareas que realiza en su trabajo y un 32,50% se encuentran satisfechos.

Tabla 05

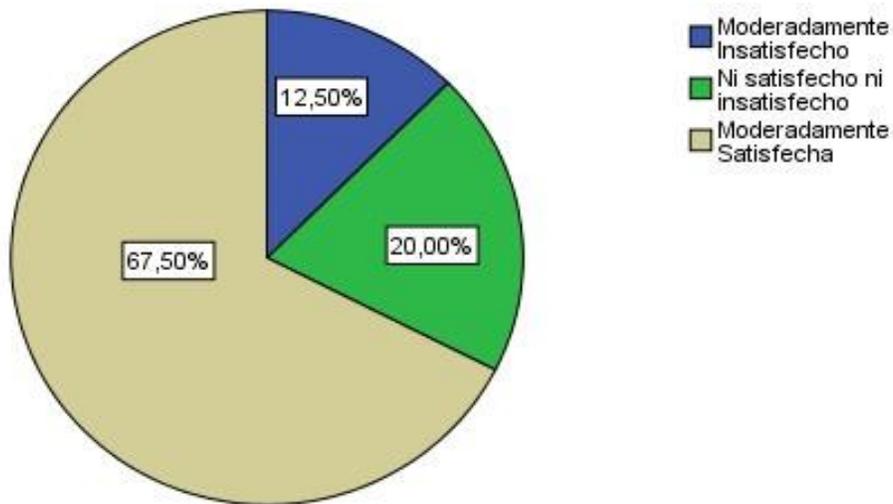
Distribución según tu estabilidad en el empleo

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Insatisfecho	5	12,5	12,5
	Ni satisfecho ni insatisfecho	8	20,0	32,5
	Moderadamente Satisfecha	27	67,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 05

Distribución según tu estabilidad en el empleo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 67,50% están moderadamente satisfechos con su estabilidad en el trabajo, seguido de un 20,00% que no está ni satisfecho ni insatisfecho y un 12,50% esta moderadamente insatisfecho.

Tabla 06

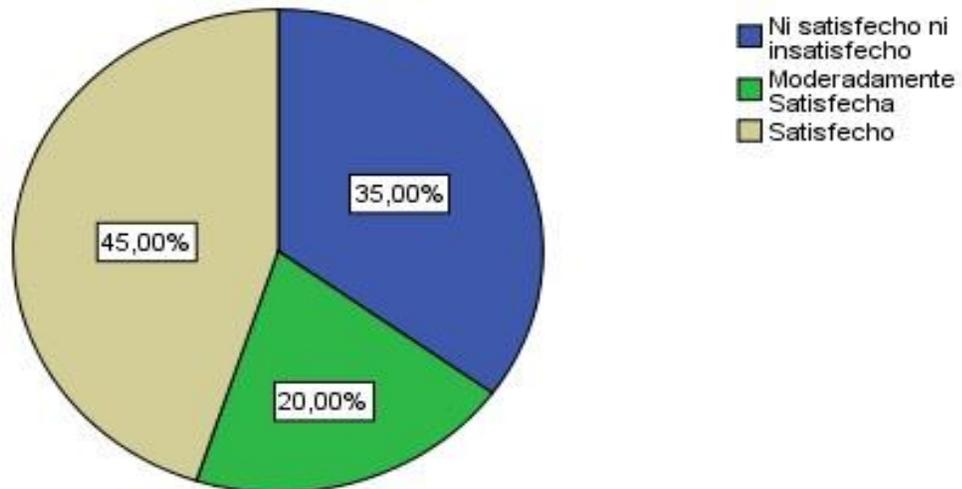
Distribución según tú salario

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Ni satisfecho ni insatisfecho	14	35,0	35,0
	Moderadamente Satisfecha	8	20,0	55,0
	Satisfecho	18	45,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 06

Distribución según Tu salario



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 45,00% está satisfecho con su salario, seguido un 35% que no está ni insatisfecho ni insatisfecho y un 20% que se encuentra moderadamente satisfecho.

Tabla 07

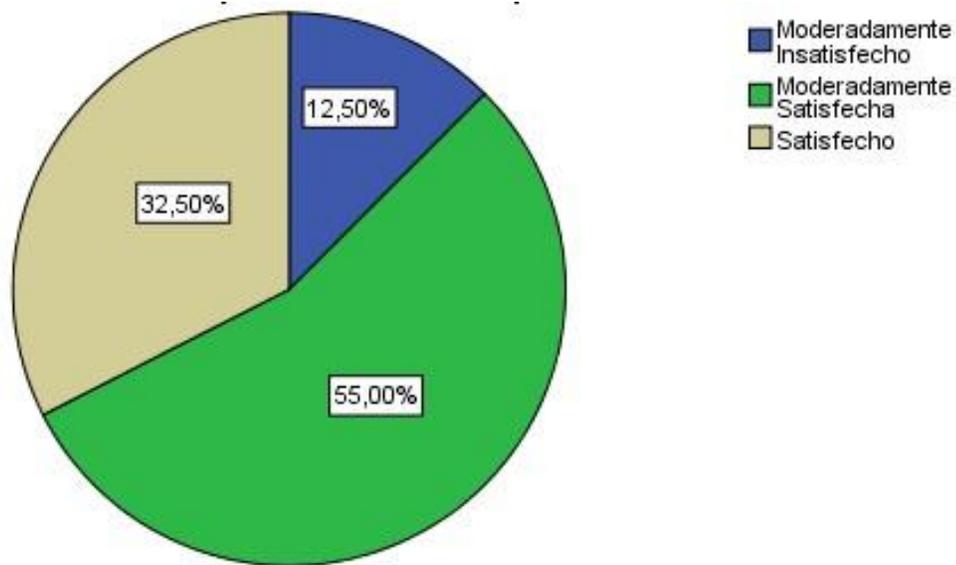
Distribución según tus posibilidades de promocionar

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Insatisfecho	5	12,5	12,5
	Moderadamente Satisfecha	22	55,0	67,5
	Satisfecho	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 07

Distribución según tus posibilidades de promocionar



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 55,00% esta moderadamente satisfecho para promocionar, seguido de un 32,50 que se encuentra satisfecho y un 12,50% que esta moderadamente insatisfecho.

Tabla 08

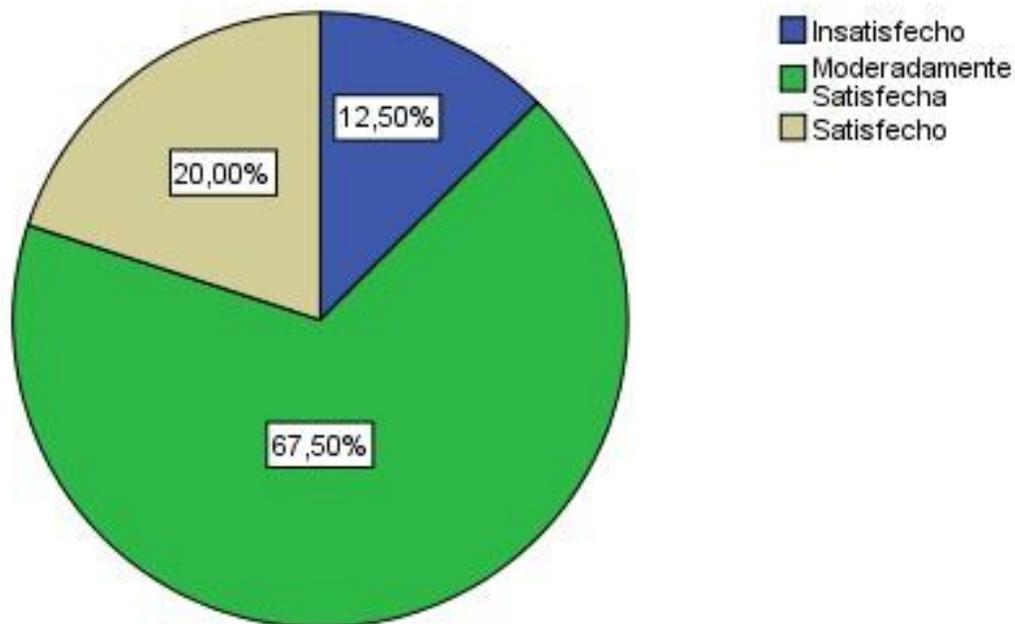
Distribución según el Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Insatisfecho	5	12,5	12,5
	Moderadamente Satisfecha	27	67,5	80,0
	Satisfecho	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 08

Distribución según el Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 67,50% esta moderadamente satisfecho por el reconocimiento que obtiene por su trabajo, seguido de un 20% que está satisfecho y un 12,50% que se encuentra insatisfecho.

Tabla 09

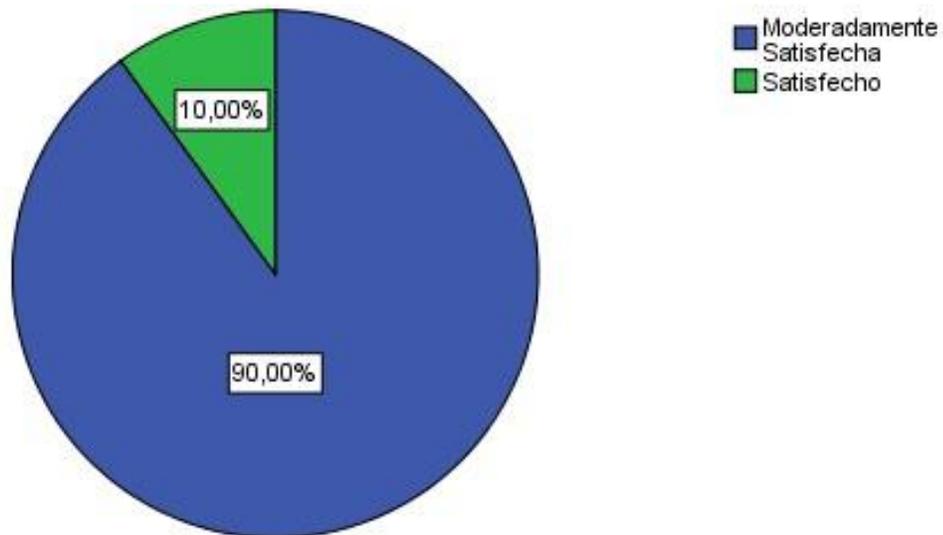
Distribución según la posibilidad de utilizar tus capacidades

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	36	90,0	90,0
	Satisfecho	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 09

Distribución según la posibilidad de utilizar tus capacidades



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 90,00% está moderadamente satisfecho con la posibilidad de utilizar sus capacidades y un 10% está satisfecho.

Tabla 10

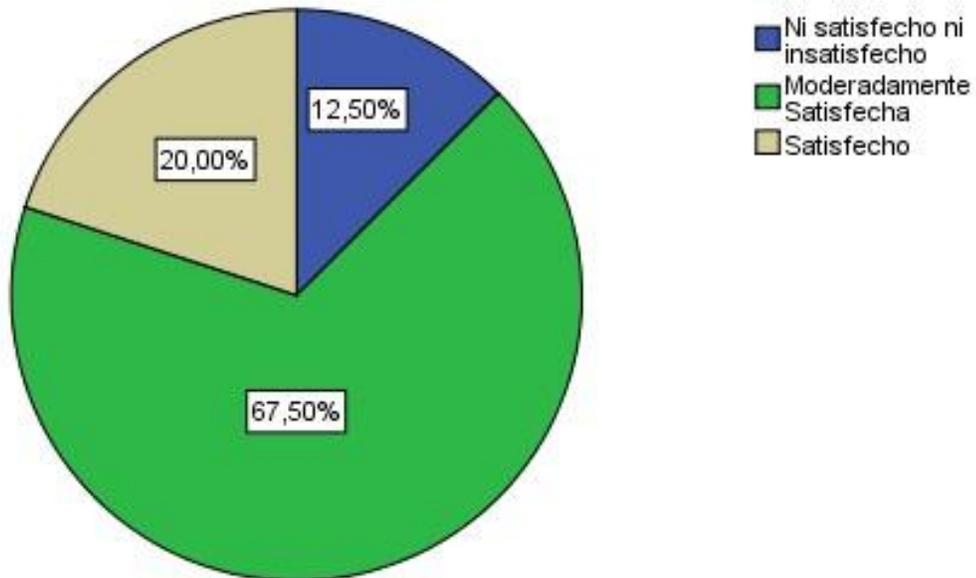
Distribución según la libertad para elegir tu propio método de trabajo

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Ni satisfecho ni insatisfecho	5	12,5	12,5
	Moderadamente Satisfecha	27	67,5	80,0
	Satisfecho	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10

Distribución según la libertad para elegir tu propio método de trabajo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 67,50% se encuentran moderadamente satisfechos con la libertad de elegir su propio método de trabajo, seguido un 20% se encuentra satisfecho y un 12,50% que no está ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 11

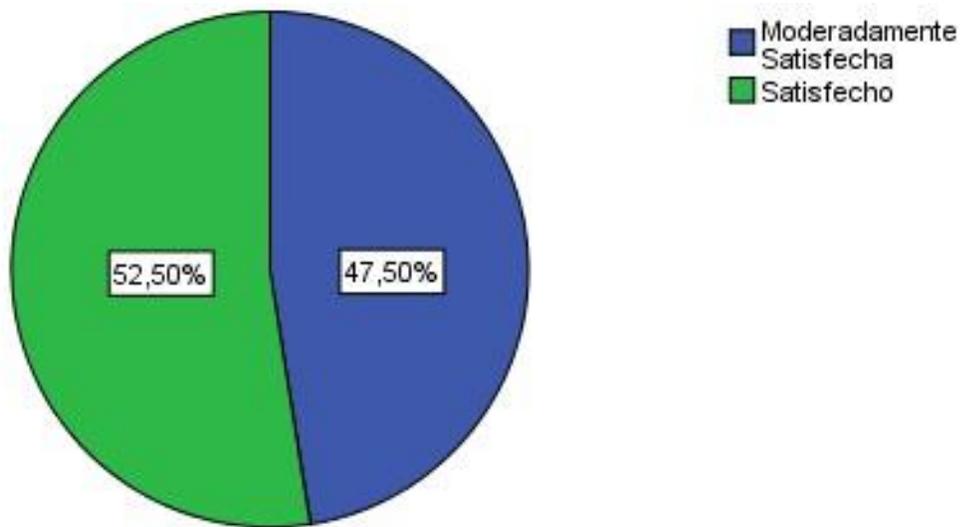
Distribución según tus compañeros de trabajo

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	19	47,5	47,5
	Satisfecho	21	52,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11

Distribución según tus compañeros de trabajo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 52,50% se encuentran satisfechos con sus compañeros de trabajo, seguido un 47,50% se encuentra moderadamente satisfecho.

Tabla 12

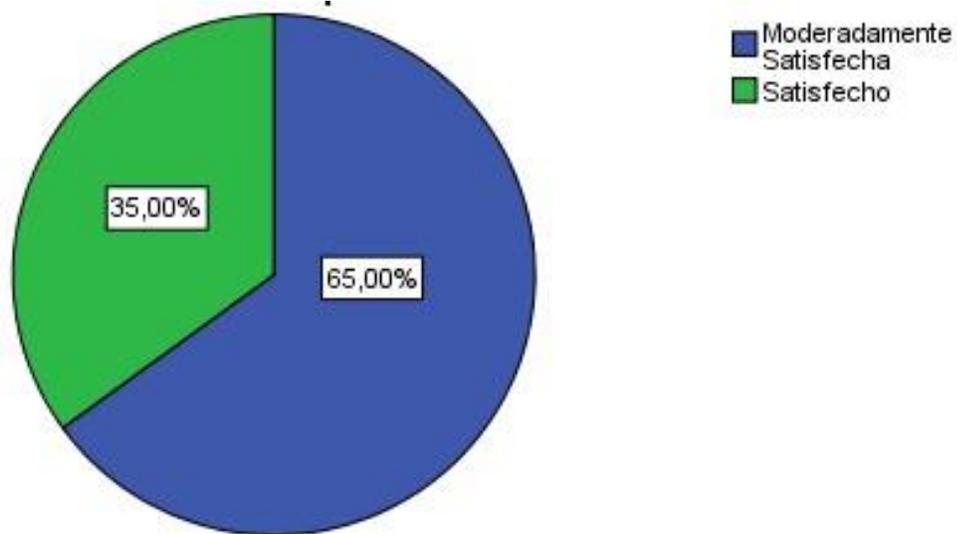
Distribución según tu superior inmediato

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	26	65,0	65,0
	Satisfecho	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12

Distribución según tu superior inmediato



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 65,00% se encuentran moderadamente satisfechos en cuanto a su superior inmediato y un 35% se encuentran satisfechos.

Tabla 13

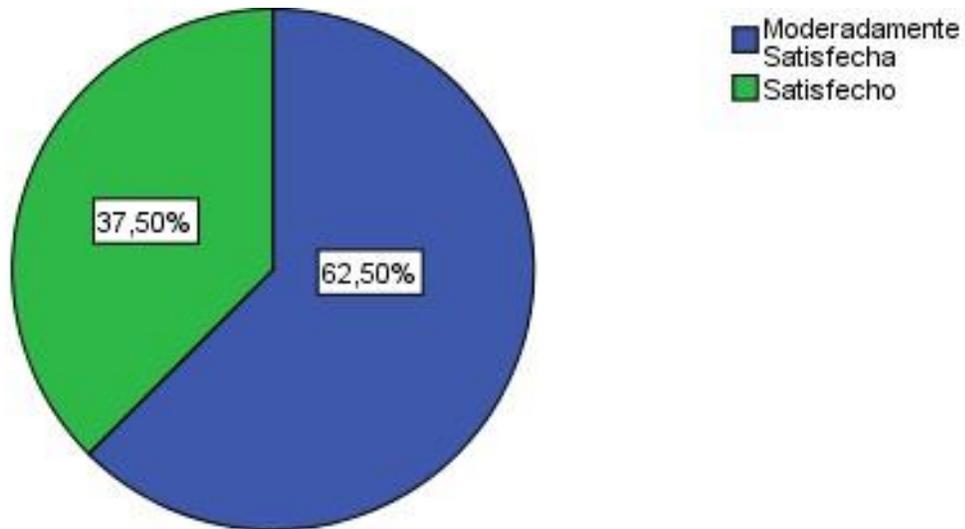
Distribución según las relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Moderadamente Satisfecha	25	62,5	62,5
	Satisfecho	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13

Distribución según las relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 62,50% se encuentran moderadamente satisfechos por la relación que tienen entre la dirección y trabajadores de la empresa y un 37,50% está satisfecho.

Tabla 14

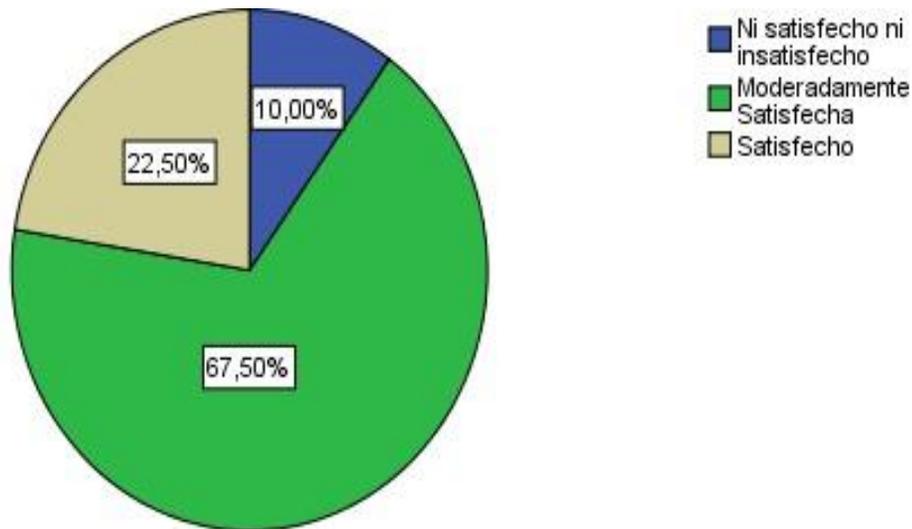
Distribución según la atención que se presta a las sugerencias que haces

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Ni satisfecho ni insatisfecho	4	10,0	10,0
	Moderadamente Satisfecha	27	67,5	77,5
	Satisfecho	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14

Distribución según la atención que se presta a las sugerencias que haces



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 67,50% se encuentran moderadamente satisfechos con la atención que se les presta a las sugerencias que hacen, seguido de un 22,50% están satisfechos y un 10,00 no está ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 15

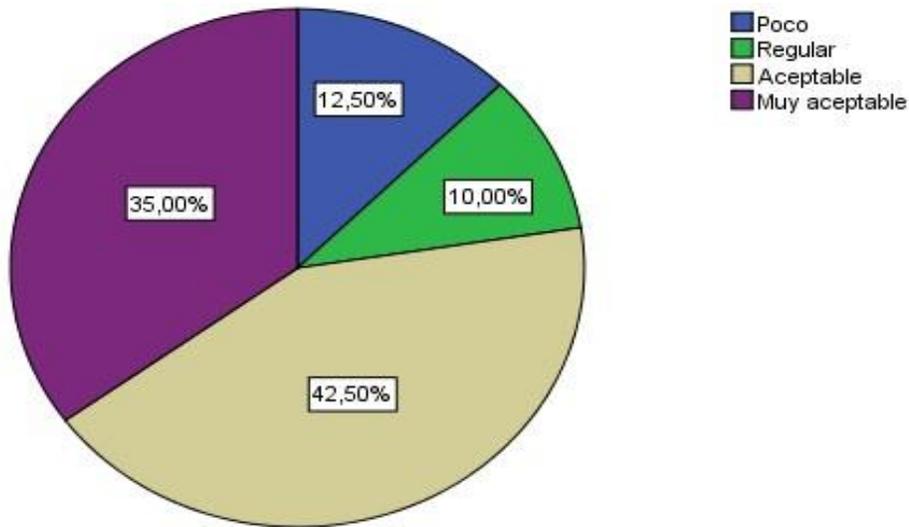
Distribución según considera que los objetivos en esta empresa son importantes

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Poco	5	12,5	12,5
	Regular	4	10,0	22,5
	Aceptable	17	42,5	65,0
	Muy aceptable	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15

Distribución según considera que los objetivos en esta empresa son importantes



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 42,50% considera aceptable que los objetivos la empresa son importantes, seguido de un 35,00% considera muy aceptable, un 12,50% considera poco y un 10,00% considera que es regular.

Tabla 16

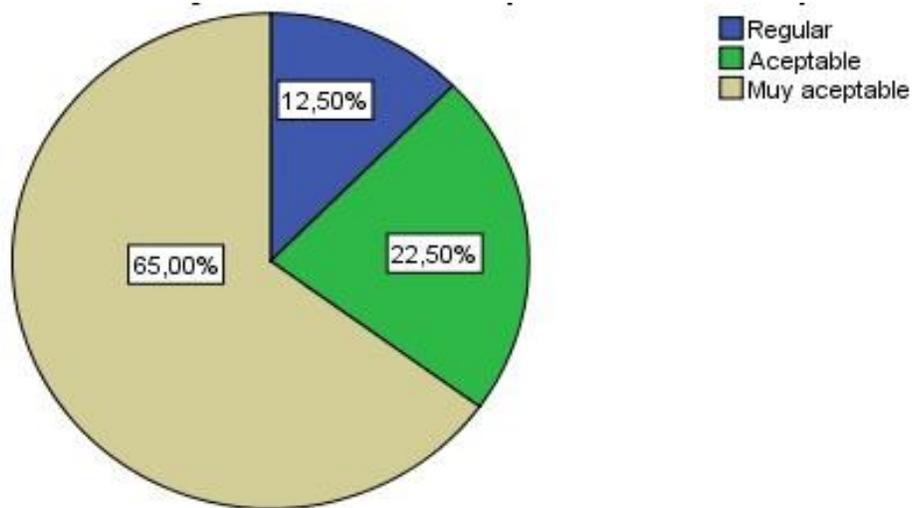
Distribución según si alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Regular	5	12,5	12,5
	Aceptable	9	22,5	35,0
	Muy aceptable	26	65,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16

Distribución según si alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 65,00% considera muy aceptable que la empresa alcanza los objetivos que se traza, seguido el 22,50% lo considera aceptable y un 12,50% considera que es regular.

Tabla 17

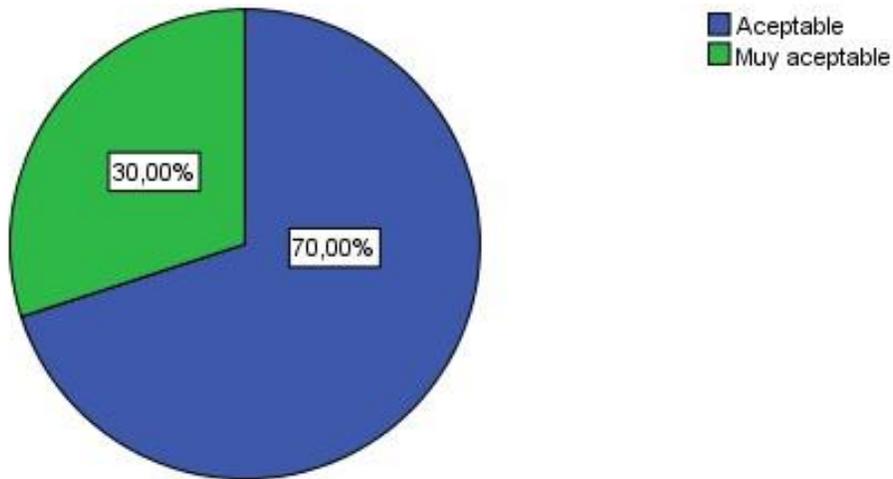
Distribución según si considera que las decisiones son importantes en la empresa

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Aceptable	28	70,0	70,0
	Muy aceptable	12	30,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17

Distribución según si considera que las decisiones son importantes en la empresa



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 70,00% considera aceptable que las decisiones son importantes en la empresa, seguido de un 30,00% que lo considera muy aceptable.

Tabla 18

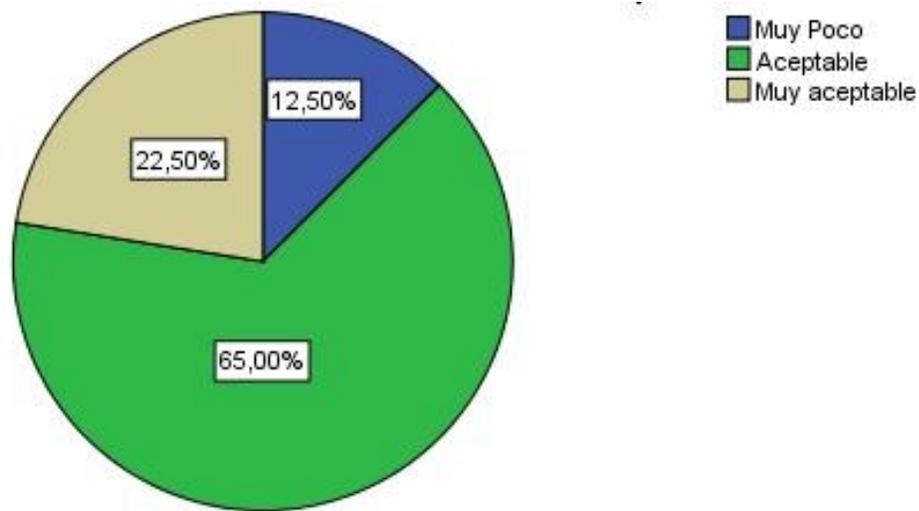
Distribución según si toma decisiones en el momento preciso

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Muy Poco	5	12,5	12,5
	Aceptable	26	65,0	77,5
	Muy aceptable	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18

Distribución según si toma decisiones en el momento preciso



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 65,00% considera aceptable referente a tomar decisiones en el momento preciso, seguido un 22,50% que lo considera muy aceptable y un 12,50% considera muy poco.

Tabla 19

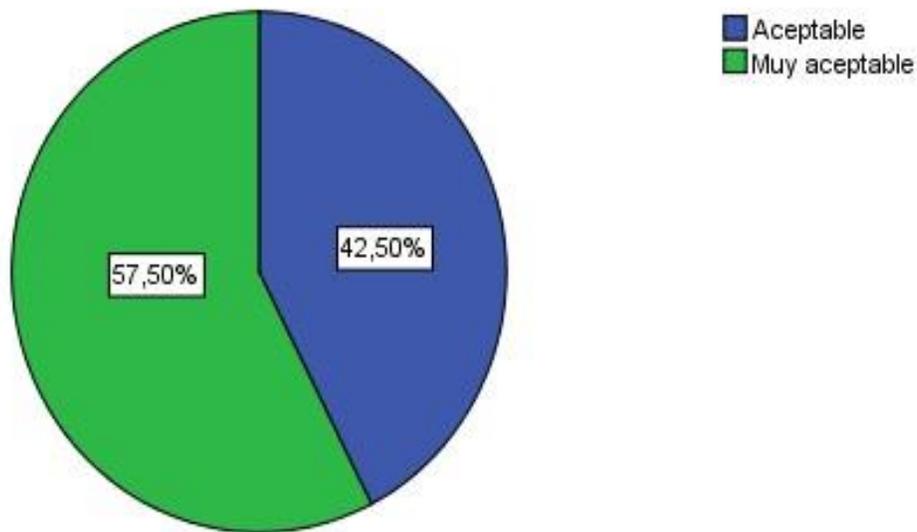
Distribución según si considera que los recursos son importantes en la organización

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Aceptable	17	42,5	42,5
	Muy aceptable	23	57,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19

Distribución según si considera que los recursos son importantes en la organización



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 57,50% es muy aceptable considerar que los recursos son importantes en la organización y un 42,50% considera que es muy aceptable.

Tabla 20

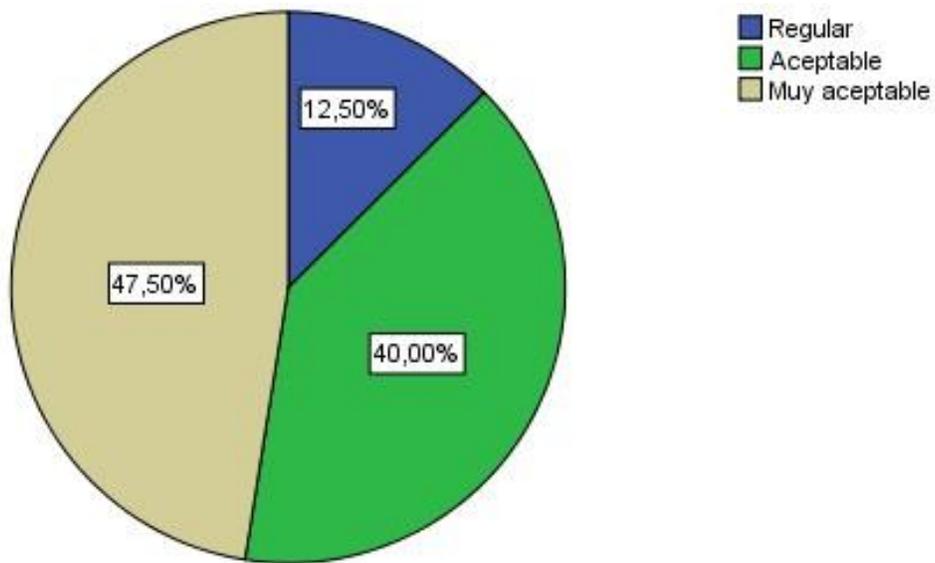
Distribución según si hace uso adecuado de los recursos

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Regular	5	12,5	12,5
	Aceptable	16	40,0	52,5
	Muy aceptable	19	47,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 20

Distribución según si hace uso adecuado de los recursos



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 47,50% es muy aceptable considerar que si hace uso adecuado de los recursos, el 40,00% es aceptable y el 12,50% es regular.

Tabla 21

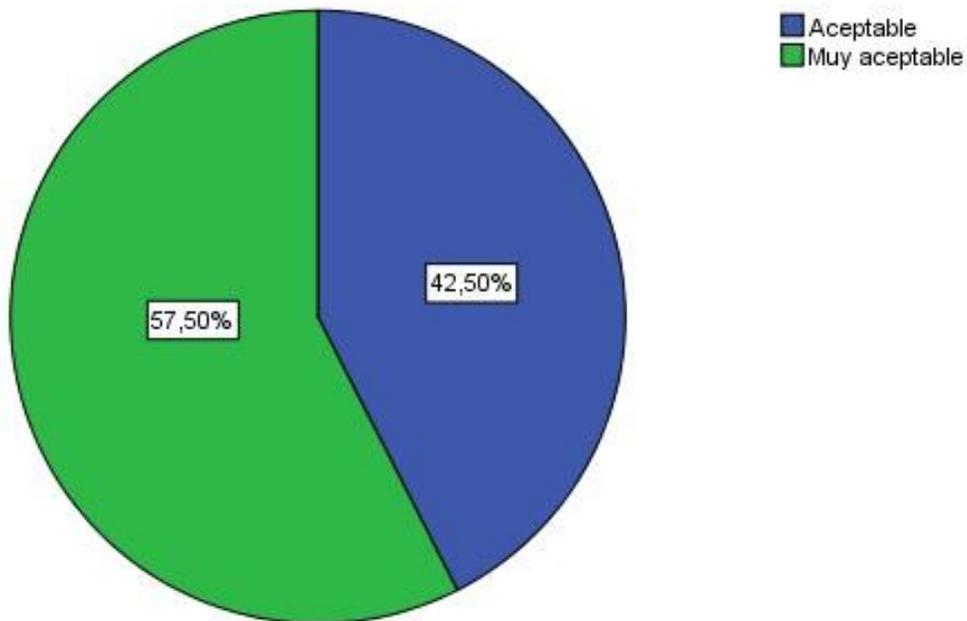
Distribución según si conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Aceptable	17	42,5	42,5
	Muy aceptable	23	57,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 21

Distribución según si conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 57,50% es muy aceptable considerar que se conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora y para un 42,50% es muy aceptable.

Tabla 22

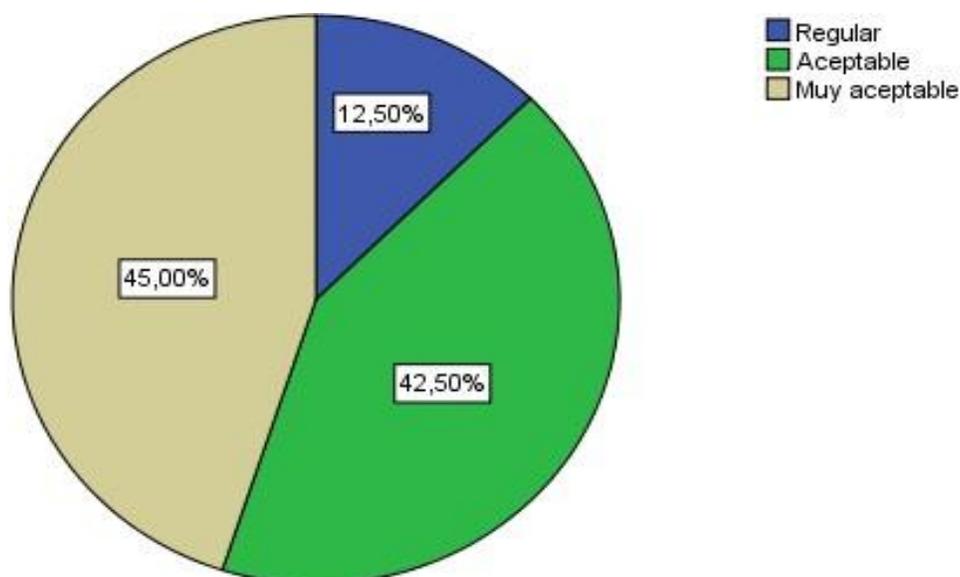
Distribución según si maneja estándares de calidad dentro de su organización

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Regular	5	12,5	12,5
	Aceptable	17	42,5	55,0
	Muy aceptable	18	45,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 22

Distribución según si maneja estándares de calidad dentro de su organización



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 45,00% es muy aceptable considerar que se maneja estándares de calidad dentro de su organización, seguido de un 42,50% que lo considera aceptable y un 12,50% lo considera regular.

Tabla 23

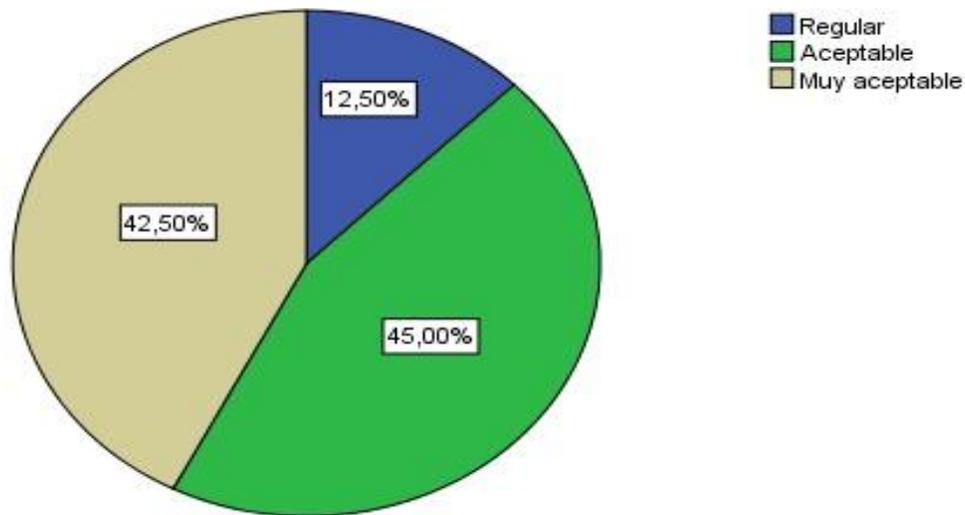
Distribución según si aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Regular	5	12,5	12,5
	Aceptable	18	45,0	57,5
	Muy aceptable	17	42,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23

Distribución según si aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 45,00% es aceptable considerar que aumenta la productividad por uso de estándares de calidad en la organización, seguido de un 42,50% que lo considera muy aceptable y por un 12,50% es regular.

Tabla 24

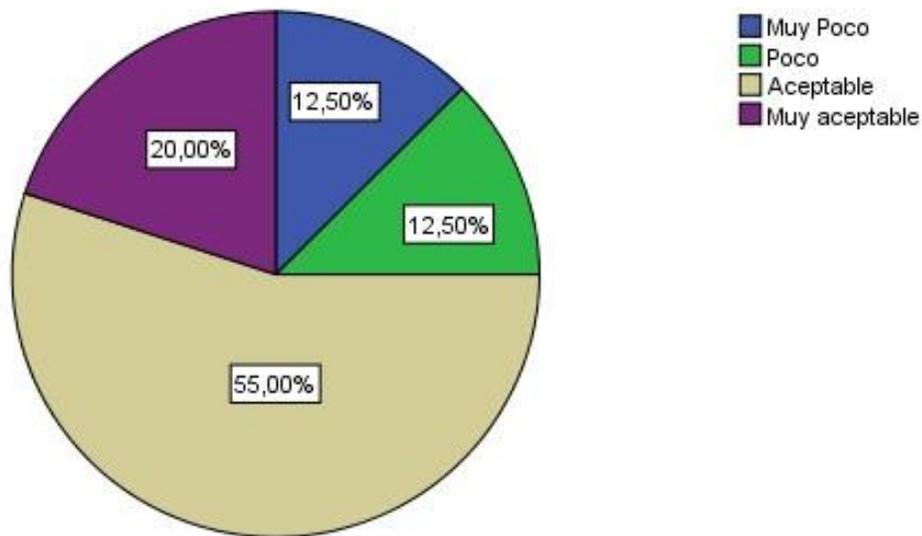
Distribución según su sueldo motiva a que sea más productivo

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Muy Poco	5	12,5	12,5
	Poco	5	12,5	25,0
	Aceptable	22	55,0	80,0
	Muy aceptable	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 24

Distribución según su sueldo motiva a que sea más productivo



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 55,00% es aceptable que su sueldo motiva a que sea más productivo, seguido de un 20,00% que lo considera muy aceptable, un 12,50% que lo considera poco e igual porcentaje lo considera muy poco.

Tabla 25

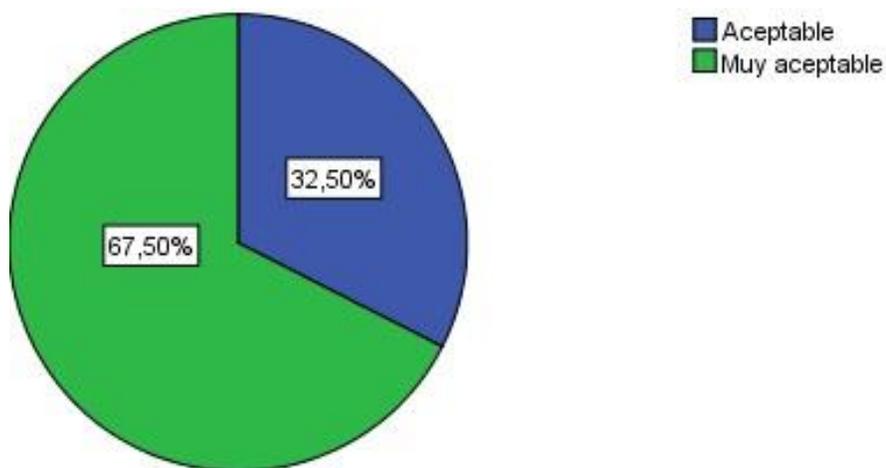
Distribución según cuándo le asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad

Categoría		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Válidos	Aceptable	13	32,5	32,5
	Muy aceptable	27	67,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 25

Distribución según cuándo le asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad



Interpretación: Del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 67,50% es muy aceptable que cuando les asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad y un 32,50 considera que es aceptable.

4.1.2. De la contratación de la hipótesis general (Prueba de la independencia *chi* - cuadrado).

Tabla 26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson Razón de verosimilitudes	45,825 ^a	6	,000
	35,817	6	,000
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,63.

Existe relación entre el satisfacción laboral y productividad laboral según tabla 8 y 24 la misma que se sometieron a la prueba *chi* - cuadrado, con la finalidad de determinar la relación de las variables y reconocieron a su vez que para la posterior contrastación de la hipótesis general.

De la tabla 8, se puede apreciar que para determinar la relación de las variables de investigación, satisfacción laboral y productividad laboral, se utilizó la prueba *chi* - cuadrado, que se calcula mediante una tabla de contingencias o tabulación cruzada, donde las mencionadas variables en estudio, aparecen señaladas a los lados de un cuadro de 2 x 2, cada una con sus categorías y la denominada tabla de frecuencias esperadas, cuyos resultados permitió hallar el valor *chi* - cuadrado = 45,825, con 6 grados de libertad.

Una vez obtenido estos datos se acudió a la tabla de distribución *chi* - cuadrado, eligiendo un nivel de significación teórico de 0.05, donde el valor *chi* - cuadrado obtenido es 12,5916 superior, significando que las variables están relacionadas (el valor *chi* - cuadrado fue significativo).

IV. Análisis de los resultados

4.2.1. Satisfacción laboral

De acuerdo a lo planteado por Zavala (2014), “Motivación Y Satisfacción Laboral En El Centro De Servicios Compartidos De Una Empresa Embotelladora De Bebidas”, señala que existe relación entre el dinero y la motivación, este resultado es similar en la presente investigación al tener un 45,00% que se encuentra satisfecho con su salario, seguido un 35% que no está ni insatisfecho ni insatisfecho y un 20% que se encuentra moderadamente satisfechos, entonces se concluye que un trabajador con un buen salario se encuentra satisfecho.

Según Arias (2014), de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un pequeña empresa del sector privado, con una encuesta aplicada a 45 trabajadores de una empresa privada, concluye que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc. La aplicación de este modelo se asemeja a los encontrados en mi investigación que indica que del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias el 62,50% se encuentran moderadamente satisfechos por la relación que tienen entre la dirección y trabajadores de la empresa y un 37,50% está satisfecho.

Por consiguiente se rechaza la hipótesis general de investigación propuesta, pero a medida que las estrategias son aplicadas deficientemente la incidencia obtenida se podría convertir en desfavorable.

4.2.2. Productividad laboral

Según lo que indica Chiang Vega & Ojeda Hi. (2011), en su investigación titulada “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres Chilenas”, aplicando una encuesta a una población de 264 trabajadores de dichas ferias, donde se evidencia que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de estas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Lo cual coincide con nuestra investigación que del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias para el 55,00% es aceptable que su sueldo motiva a que sea más productivo, seguido de un 20,00% que lo considera muy aceptable, un 12,50% que lo considera poco e igual porcentaje lo considera muy poco.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Las conclusiones a las que se arriban en este trabajo de investigación están en concordancia con los objetivos, hipótesis, marco teórico y la aplicación de instrumentos, las cuales son las siguientes:

1. Se encontró que la satisfacción laboral de las farmacias del casco urbano de Chimbote si influye satisfactoriamente en la productividad laboral, sin embargo a medida que se apliquen deficientemente en sus dimensiones (ambientes físicos, valoración al trabajo, motivación y clima laboral), da origen a una insatisfacción de parte de los trabajadores según la relación directa comprobada entre ambas variables en investigación lo cual significaría una desventaja para las farmacias.
2. Los trabajadores señalaron que la satisfacción laboral que prima en las MYPE del rubro farmacias del casco urbano de Chimbote si es alta lo cual contrasta con mi hipótesis específica, pero beneficia a las farmacias en estudio, pues teniendo a su personal satisfecho tienen mayor producción en sus ventas.
3. El nivel de productividad al que prima en las MYPE es alta debido a que la mayoría del personal encuestado demuestra estar satisfecho en su trabajo, por el buen trato de sus superiores, su remuneración, sus ambientes físicos, las posibilidades de promocionar entre otros.

5.2 Recomendaciones:

Se recomienda que en las farmacias desarrolle un programa o curso que permita que los trabajadores se comprometen a asistir a todos los cursos o talleres que se les asigne en los días y horarios establecidos. En la cual se otorgará diplomas a nivel curricular, y reconocimiento a través del Gerente de Recursos humanos por parte de la Empresa.

Fomentar el trabajo en equipo.

Establecer programas de incentivos para el mejor desempeño en equipo.

Proporcionar cursos de inducción a todos los trabajadores para fomentar la identificación con la organización.

Realizar estudios de sueldo vigentes en el mercado activo para dar a los empleados una adecuada calidad de vida.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, D. (2011). *Selección de Personal y su relación en el Rendimiento Laboral en Empresa*

Loupit S.A. de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjMroegxaXJAhUGSCYKHcs5CnMQFggI MAE&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ug.edu.ec%2Fbitstream%2Fredug%2F6380%2F1%2FSELECCION%2520DE%2520PERSONAL%2520TESIS%25202011-2012%2520L>

Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012).

Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, *surco*.

Recuperado el 16 de noviembre de 2015, de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjime37jp7JAhVKQyYKHfKQAfsQFggdMAA&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F4593%2FALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LA

Arias Gallegos, W. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*

en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Arequipa: Universidad Católica San

Pablo. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010

- Biasca, R. E. (1984). *Productividad: un enfoque integral del tema*. Argentina: Ediciones Macchi. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Celis Muñoz, A. A., & García Valerio, A. (2008). *Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración*. Obtenido de <http://www.colpamex.org/Revista/Art10/49.htm>
- Chiang Vega, M. M., & Ojeda Hi, J. F. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. México: Universidad Politécnica de Guanajuato. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422013000200003&script=sci_arttext
- Dawes, R. (2009.). *Theory of work adjustment*. Obtenido de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- El Peruano. (2015). *MYPE requieren nuevas prácticas para expandirse*. GERENCIA Y LIDERAZGO. Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe/edicion/busqueda.aspx?claves=Mype>
- El Comercio. (2014). *Baja la producción de calzado en El Porvenir*. Perú. Obtenido de http://elcomercio.pe/peru/la-libertad/baja-produccion-calzado-porvenir-noticia-1739372?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_14&e=titulo
- El Comercio (2014). *La productividad del Perú es de las más bajas de la región*. Economía. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-mas-bajas-region-noticia-1721498>
- El Comercio. (2015). OIT: *MYPE son las mayores generadoras de empleo en la región*.

Economía. Obtenido de <http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia>
1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=titulo

El Ferrol. (2014). *Las MYPE en Chimbote: ¿Cómo aceleramos el motor?* Especiales. Obtenido de <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>

El Peruano. (2014). *Medir el desempeño laboral genera mejoras y más beneficios*. Actualidad. Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe/edicion/noticia-medir-desempenolaboral-genera-mejorasy-mas-beneficios-24029.aspx#.VgtzpX0d8dc>

Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: ECU. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10757860>

Gestión. (2014). *Mype peruanas necesitan fomentar la innovación comercial*. Economía. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/mypes-peruanas-necesitan-fomentar-innovacion-comercial-2107651>

Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review. doi:87507

Huamani, P. L. (2012). *Gestión por competencias y productividad Laboral en Lima*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp%282%29.pdf

Hurtado, J. (2011). *La satisfacción de construir con esfuerzo*.

Universitat Politècnica de València. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13739/PFG.pdf?sequence=1>

Informador.MX. (2015). *Industriales apoyarán a PYME para ser proveedores de insumos*.

Jiménez, J., Castro, A., & Brenes, C. (2009). *Productividad*. El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <http://www.ebrary.com>

Lefcovich, M. (2009). *Productividad: su gestión y mejora continua: objetivo estratégico*. Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado el 19 de noviembre de 2015, de Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Montero Pereyra, L. O. (2012). *Motivación*. Tabasco: Universidad Juárez Autónoma de Carrasco.

PEDRO LEONARDO, T. H. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado el 15 de noviembre de 2015, de [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp(2).pdf)

Requejo Espinal, O. C. (2013). *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCYQFjABahUKEwi61srKsrnIAhWDgQ0KHVcLDMo&url=http%3A%2F%2Ftesis.usat.edu.pe%2Fjspui%2Fbitstream%2F123456789%2F172%2F1%2FTL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf&usg=AFQjCNFTG0c8XNDDbuQ

Ruíz, G. (2015). *Concepto de productividad*. Definanzas.com. Obtenido de <http://definanzas.com/concepto-de-productividad/>

- Sánchez Rendón, M. (2008). *Farmacia y sus Características*. Obtenido de Club Planeta:
http://www.trabajo.com.mx/una_farmacia.htm
- SoyEntrepreneur. (2013). *Claves de éxito de Farmacias Similares. Franquicias*. Obtenido de
<http://www.soyentrepreneur.com/claves-de-exito-de-farmacias-similares.html>
- Vallejo, R. (2011). *Clasificación de las Farmacias*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2015, de
Marketing-Farma: <http://www.blogfarma.com/clasificacion-de-las-farmacias>
- Venutolo, E. M. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad*. Buenos Aires:
Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
- Werther W., D. (2003). *Administración de personal y Recursos Humanos*. (5ta ed.). México.
- Zavala Fernández, O. A. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de
<http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>
- Zoraida Díaz, B. C. (2008). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <http://www.ebrary.com>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE LA SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS FARMACIAS, 2015

Nombre de farmacia	Apellidos y Nombres	Cargo que ocupa	Fecha:

INSTRUCCIONES: a continuación le presentamos 14 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1.- Insatisfecho	2.-Moderad. Insatisfecho	3.- Ni satisf. Ni insatisf.	4.- Moderad. Satisfecho	5.- Satisfecho
------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------------	----------------

DE LA SATISFACCIÓN LABORAL		- +				
1.	Condiciones físicas del trabajo	1	2	3	4	5
2.	Responsabilidad que se te ha asignado	1	2	3	4	5
3.	Tu horario de trabajo	1	2	3	4	5
4.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	1	2	3	4	5
5.	Tu estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5
6.	Tu salario	1	2	3	4	5
7.	Tus posibilidades de promocionar	1	2	3	4	5
8.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
9.	La posibilidad de utilizar tus capacidades	1	2	3	4	5
10.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	2	3	4	5

11.	Tus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
12.	Tu superior inmediato	1	2	3	4	5
13.	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa	1	2	3	4	5
14.	La atención que se presta a las sugerencias que haces	1	2	3	4	5

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	----------------------

DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL		Puntuación				
		-				+
1	¿Considera que los objetivos en esta empresa son importantes?	1	2	3	4	5
2	¿Alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que las decisiones son importantes en la empresa?	1	2	3	4	5
4	¿Toma decisiones en el momento preciso?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que los recursos son importantes en la organización?	1	2	3	4	5
6	¿Hace uso adecuado de los recursos?	1	2	3	4	5
7	¿Conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora?	1	2	3	4	5
8	¿Maneja estándares de calidad dentro de su organización?	1	2	3	4	5
9	¿Aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización?	1	2	3	4	5
10	¿Su sueldo motiva a que sea más productivo?	1	2	3	4	5
12	¿Cuándo te asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad?	1	2	3	4	5

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DEL EXPERTO
TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS
DE FARMACIA Y ARTÍCULOS DE TOCADOR (FARMACIAS) DEL CASCO
URBANO DE CHIMBOTE, 2015.**

INVESTIGADORA: TORRES GUZMAN ROXANA MILAGROS

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera las escala de 1 a 5 donde:

1.- Insatisfecho	2.-Moderad. Insatisfecho	3.- Ni satisf. Ni insatisf.	4.- Moderad. Satisfecho	5.- Satisfecho
---------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------------	-------------------

N°	ITE MS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Condiciones físicas del trabajo					
2.	Responsabilidad que se te ha asignado					
3.	Tu horario de trabajo					
4.	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo					
5.	Tu estabilidad en el empleo					
6.	Tu salario					
7.	Tus posibilidades de promocionar					

8.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho					
9.	La posibilidad de utilizar tus capacidades					
10.	Libertad para elegir tu propio método de trabajo					
11.	Tus compañeros de trabajo					
12.	Tu superior inmediato					
13.	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa					
14.	La atención que se presta a las sugerencias que haces					

RECOMENDACIONES:

.....

Nombres y Apellidos		DNI	
Dirección domiciliaria		Teléfono/Celular	
Grado académico			
Mención			

Firma

Lugar y Fecha:

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DEL EXPERTO
TESIS**

PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA MINORISTA DE PRODUCTOS DE FARMACIA Y ARTÍCULOS DE TOCADOR (FARMACIAS) DEL CASCO URBANO DE CHIMBOTE, 2015.

INVESTIGADORA: TORRES GUZMAN ROXANA MILAGROS

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera las escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	----------------------

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que los objetivos en esta empresa son importantes?					
2	¿Alcanza los objetivos laborales que le traza la empresa?					
3	¿Considera que las decisiones son importantes en la empresa?					
4	¿Toma decisiones en el momento preciso?					
5	¿Considera que los recursos son importantes en la organización?					
6	¿Hace uso adecuado de los recursos?					
7	¿Conoce las políticas y reglamentos de la organización donde labora?					
8	¿Maneja estándares de calidad dentro de su organización?					

9	¿Aumento la productividad por uso de estándares de calidad en la organización?					
10	¿Su sueldo motiva a que sea más productivo?					
12	¿Cuándo te asignan un nuevo trabajo, analizas automáticamente el grado de prioridad?					

RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombres y Apellidos		DNI	
Dirección domiciliaria		Teléfono/Celular	
Grado académico			
Mención			

Firma

Lugar y Fecha:

.....